



Condiciones de transporte

- Artículo 1 – Definiciones

Las siguientes expresiones tendrán los significados que se les asigne respectivamente, es decir:

Plazo	Definición
Nosotros, nuestro, nosotros mismos y nos	significa Qatar Airways.
Usted, su, y usted mismo	significa cualquier persona, excepto los miembros de la tripulación, transportada o a transportar en un avión con un billete. (Véase también la definición de “Pasajero”).
Puntos de escala acordados	se refiere a aquellos lugares, excepto el lugar de partida y el de destino, que figuran en el billete o se muestra en nuestros horarios como lugares de escala en su ruta.
Código del designador de la aerolínea	significa los dos caracteres o tres letras que identifican de forma concreta a las aerolíneas.
Agente autorizado	significa un agente de ventas de billetes designado por nosotros para representarnos en la venta de nuestros servicios de transporte aéreo de pasajero y, cuando sean autorizados, en los servicios de otras compañías.
Equipaje	significa sus efectos personales que le acompañan en el marco de su viaje. Salvo que se especifique lo contrario por nuestra parte, consiste tanto en su equipaje facturado como en el no facturado.
Talón de equipaje	significa aquellas partes del billete, que se refieren al transporte de su equipaje facturado
Etiqueta de identificación de equipaje	es el documento expedido únicamente para la identificación de cada pieza de equipaje facturado.
Aerolínea	es una compañía aérea distinta de nosotros mismos, cuyo código designador de aerolínea aparece en el billete o en un billete conjunto.
Reglamento del transportista	significa las normas, aparte de las presentes condiciones, publicadas por nosotros y vigentes en la fecha de emisión de billetes, por las cuales se rige el transporte de usted y de su equipaje e incluirá las tarifas aplicables vigentes.
Hora límite de facturación	significa el límite de tiempo indicado por nosotros, dentro del cual deberá haber completado todos los trámites de facturación y recibido su tarjeta de embarque.
Equipaje facturado	es el equipaje del cual tomamos la custodia y para el cual hemos emitido un talón de equipaje.
Billete conjunto	significa un billete emitido para usted, en conjunción con otro billete, constituyendo ambos billetes un único contrato de transporte.

Condiciones del contrato	significa aquellas declaraciones contenidas en o entregadas con su billete o itinerario o recibo, identificados como tales y que incorporan por referencia las presentes condiciones de transporte y avisos relevantes.
El Convenio de Varsovia	significa cualquiera de los siguientes instrumentos que sea aplicable al contrato de transporte: El Convenio para la unificación de ciertas reglas relativas al viaje aéreo internacional, firmado en Varsovia el 12 de octubre de 1929 (en lo sucesivo, el Convenio de Varsovia); El Convenio de Varsovia modificado en La Haya el 28 de septiembre de 1955; El Convenio de Varsovia, modificado en La Haya en 1955, y por el protocolo adicional N.º 2 de Montreal de 1975; El Convenio de Varsovia modificado en La Haya y modificado por el Protocolo adicional N.º 4 de Montreal (1975); El Convenio Complementario de Guadalajara (1961).
El Convenio de Montreal	significa el Convenio para la unificación de ciertas reglas relativas al transporte aéreo internacional, firmado en Montreal el 28 de mayo de 1999.
Convenios	significa el Convenio de Varsovia aplicable y el Convenio de Montreal de 1999.
Cupón	significa tanto un cupón de vuelo de papel como uno electrónico, cada uno de los cuales da derecho al pasajero cuyo nombre se indique en el mismo a viajar en el vuelo identificado.
Daños	incluye muerte, heridas o lesiones corporales de un pasajero, pérdida, pérdida parcial por robo u otros daños, o destrucción del equipaje derivado de o relacionado con el transporte u otros servicios correspondientes prestados por nosotros.
Días	significa días naturales, incluyendo los siete días de la semana siempre que, a los efectos de notificación, no compute el día en que se envía la notificación y además siempre que, a los efectos de determinar la validez de un billete, no compute el día en que se emite el billete o se inicie el vuelo.
Denegación de embarque	significa la denegación de acomodamiento a los pasajeros en un vuelo aun cuando estos tengan un billete válido y una reserva confirmada en dicho vuelo y se presenten a tiempo para la facturación y según lo estipulado.
Cupón electrónico	significa un cupón de vuelo electrónico o cualquier otro documento válido en nuestra base de datos
Billete electrónico	Se refiere al itinerario / recibo emitido por nosotros o en nuestro nombre, los cupones electrónicos y, en su caso, un documento de embarque.
Familiar	significa la relación inmediata incluyendo cónyuges, hijos (incluidos los adoptivos), padres (incluyendo a los padrastros), hermanos (incluyendo hermanastros), hermanas (incluyendo hermanastras), abuelos, nietos, padres, suegros, cuñados y cuñadas, suegros, y yernos y nueras.
Cupón de vuelo	significa la parte del billete que lleva la leyenda “válido para el pasaje” o, en el caso de un billete electrónico, el cupón electrónico, e indica los lugares concretos entre los que tiene derecho a ser transportado.
Fuerza mayor	se refiere a circunstancias inusuales e imprevisibles fuera de su control, cuyas consecuencias no habrían podido evitarse pese a ejercer toda la diligencia

	posible.
Recibo del Itinerario	significa el documento o documentos emitidos por nosotros o en nuestro nombre para los pasajeros que viajen con billetes electrónicos que contengan el nombre, la información y las comunicaciones de vuelo del pasajero.
Tarifa normal	significa la tarifa más alta aprobada para su transporte en una determinada clase.
Pasajero	significa cualquier persona, excepto los miembros de la tripulación, que sea transportada en un avión con nuestro consentimiento.
Cupón de pasajero o Recibo de pasajeros	significa la parte del billete emitido por nosotros o en nuestro nombre, que está marcado como tal y que en última instancia debe ser retenido por usted.
Declaración de confidencialidad	Es la declaración de confidencialidad de Qatar Airways, junto con nuestras condiciones y nuestra política sobre cookies, así como cualquier documento al cual se haga referencia en los mismos.
SDR	significa un derecho especial de giro definido por el Fondo Monetario Internacional.
Tarifa especial	significa una tarifa que es inferior a la tarifa normal
Escala	significa una parada programada en su viaje en un punto entre el lugar de partida y el lugar de destino
Tarifa	son las tarifas publicadas, cargos y condiciones relativos al transporte por parte de un transportista registrado, cuando sea necesario, con las autoridades competentes
Billete	significa el documento llamado “Billete de pasajero y talón de equipaje” emitido o el billete electrónico, en su caso, expedido por nosotros o en nuestro nombre, e incluye las Condiciones del Contrato, avisos y cupones contenidos en él.
Equipaje no facturado	significa cualquier pieza de equipaje diferente al facturado.

• Artículo 2 – Aplicabilidad

1. General
- 1.1 Las presentes condiciones son las condiciones de transporte a las cuales se hace referencia en el billete y, salvo lo dispuesto en los párrafos 2, 3, 4 y 5 del presente artículo, se aplicarán las presentes condiciones únicamente a aquellos vuelos o trayectos donde se indique nuestro nombre o código de designación de vuelo (QR) en la casilla «transportista» del billete para dicho vuelo o trayecto.
- 1.2 Las presentes condiciones también se aplican al transporte gratuito y la tarifa reducida, salvo disposición contraria en nuestro Reglamento o en los contratos o billetes correspondientes.

3. Charters

Si el transporte se realiza en virtud de un contrato de fletamento, las presentes condiciones de transporte se aplican únicamente en la medida en que se incorporen, por referencia o de otro modo, en los términos del contrato de fletamento o en el billete. Si el transporte se realiza en virtud de un contrato de viaje de vacaciones con un tercero, las presentes condiciones de transporte se aplicarán a su transporte por vía aérea con la excepción de las disposiciones en materia de reembolsos.

4. Legislación prevalente

Las presentes condiciones de transporte son aplicables salvo que sean incompatibles con nuestras tarifas o leyes, reglamentos u órdenes gubernamentales aplicables, en cuyo caso prevalecerán tales tarifas, leyes, reglamentos u órdenes gubernamentales. Si alguna disposición de las presentes condiciones de transporte no fuere válida en virtud de la ley aplicable, el resto de disposiciones seguirán siendo válidas.

5. Códigos compartidos

En algunos servicios tenemos acuerdos con otros transportistas conocidos como “códigos compartidos”. Esto significa que, incluso si usted tiene una reserva con nosotros y es titular de un Billete donde se indican nuestro nombre o Código de Aerolínea (QR) como transportista, otro transportista puede operar el avión. Las presentes condiciones de transporte también se aplican a dicho transporte. Si se aplican dichas disposiciones, le comunicaremos cual sea la compañía operadora de la aeronave en el momento de realizar una reserva.

6. Condiciones prevalecientes sobre reglamentos

Salvo lo dispuesto en el presente documento, en el caso de conflicto entre las presentes condiciones de transporte y cualquier otro Reglamento de Qatar Airways, prevalecerán las presentes condiciones, salvo allí donde sean aplicables las tarifas vigentes en los Estados Unidos o Canadá, en cuyo caso prevalecerán las tarifas.

7. Retrasos en pista

Se pueden producir retrasos extensos en pista en aeropuertos de Estados Unidos, debido a razones fuera del control de la compañía aérea. Qatar Airways mantiene un plan de contingencia para retrasos en pista con el fin de cumplir con el reglamento del Departamento de Transportes (DOT) de los EE UU. Sin embargo, en caso de producirse un retraso en pista en un aeropuerto estadounidense en un vuelo de código compartido operado por el socio de código compartido de Qatar Airways, se aplicará el plan de contingencia para retrasos en pista de la aerolínea que opere el vuelo.

• Artículo 3 – Billetes

1. Billetes

1.1 Prueba prima del contrato

Un billete es valioso y usted debe tomar las medidas apropiadas para salvaguardarlo y para asegurarse de que no se pierde ni se lo roban. El billete constituye evidencia prima facie del contrato de transporte entre nosotros como transportista y usted como el pasajero indicado en el Billete, pudiéndosele requerir que muestre la identificación oportuna. Las Condiciones del Contrato contenidas en el billete son un resumen de algunas de las presentes condiciones de Transporte. Proporcionaremos el transporte únicamente al Pasajero que tenga dicho Billete, o que tenga como prueba de pago total o parcial cualquier otro documento del transportista expedido por otro transportista o su agente autorizado. El billete es y seguirá siendo en todo momento propiedad del transportista emisor.

1.2 Requisitos para el billete

Usted no tendrá derecho a ser transportado en un vuelo a menos que presente un billete válido y debidamente emitido de acuerdo con nuestros reglamentos que contenga el cupón para ese vuelo y todos los otros cupones de vuelo no utilizados, así como el cupón de pasajero. Además, no tendrá derecho a ser transportado si el Billete presenta daños o roturas, o si se ha alterado de otra forma ajena a nosotros o a nuestro agente autorizado. En el caso de un billete electrónico, no tendrá derecho a ser

transportado en un vuelo a menos que proporcione una identificación positiva y un billete Electrónico válido haya sido debidamente emitido a su nombre.

1.3 Pérdidas y otros del billete

En caso de billetes perdidos o dañados total o parcialmente, o de no presentar un billete que contenga el cupón de pasajero y todos los cupones de vuelo no utilizados, reemplazaremos dicho billete o parte del mismo, a petición de usted, emitiendo un nuevo billete siempre y cuando exista suficiente evidencia fácilmente verificable en su momento de que se haya emitido un billete válido para los vuelos en cuestión.

1.4 Billete no transferible

Un Billete no es transferible, excepto según lo requieran las leyes localmente aplicables, en particular las de la Comunidad Europea relativas a los viajes combinados. Si un Billete es presentado por alguien que no sea la persona con derecho a ser transportado en virtud del mismo o con derecho a reembolso en relación a este, no nos responsabilizaremos ante la persona así autorizada si, de buena fe, le proporcionamos transporte o efectuamos reembolso a la persona que presente un billete.

1.5 Billetes vendidos a precios de tarifas con descuento

Algunos billetes se venden con tarifas rebajadas, que pueden ser parcial o totalmente no reembolsables. Usted debe elegir la tarifa más adecuada a sus necesidades. También puede asegurarse de tener un seguro adecuado para cubrir los casos en que tenga que cancelar su billete. Muchas tarifas especiales son válidas solo en las fechas y para los vuelos mostrados en el billete; estos no se podrán cambiar en absoluto, o se permitirá hacerlo previo abono de una comisión o tarifa adicional.

2. Validez

2.1 Período de Validez

El período de validez de los billetes emitidos con las tarifas normales de ida, o de ida y vuelta, será de un año a partir de la fecha de inicio del viaje o, si el primer cupón de vuelo tiene fechas abiertas o no se utiliza a partir de la fecha de emisión del billete en cuestión.

Cuando una o más porciones de un billete impliquen una excursión u otra tarifa especial que tenga un período de validez de billete más breve que el anteriormente indicado, dicho período de validez más breve se aplicará exclusivamente con respecto a tal excursión o transporte de tarifa especial.

2.2 Ampliación de la validez

Si se le impide viajar dentro del período de validez del billete porque:

1. cancelemos el vuelo en el cual tenga una reserva, u
2. omitamos una escala programada, ya sea su lugar de salida, lugar de destino o punto de escala, o
3. no podamos operar un vuelo razonablemente de acuerdo a nuestros horarios, o
4. hagamos que pierda una conexión, o
5. sustituyamos una clase de servicio diferente, o
6. no podamos proporcionar el espacio previamente confirmado,

la validez de su billete se ampliará hasta el primer vuelo en el que haya espacio disponible en la clase de servicio para el que se haya pagado la tarifa.

2.3 Incapacidad para proporcionar el espacio

Cuando se impida viajar a un pasajero en posesión de un billete, dentro del periodo de validez del billete, porque en el momento en que tal pasajero solicite la reserva no podamos proporcionarle espacio en el vuelo, la validez del billete del pasajero se ampliará de conformidad con nuestro Reglamento.

2.4 Enfermedad del pasajero

Cuando un pasajero, tras haber comenzado su viaje, se vea impedido para viajar dentro del período de validez del billete por motivo de enfermedad, podremos ampliar el período de validez de dicho billete (siempre y cuando dicha ampliación no esté excluida por nuestro Reglamento aplicable a la tarifa abonada por el pasajero) hasta la fecha en que el pasajero se encuentre en condiciones de viajar de acuerdo con un certificado médico, o hasta nuestro primer vuelo después de dicha fecha desde el punto en que se reanude el viaje, en el cual haya espacio disponible en la clase para la cual se haya abonado la tarifa. Cuando los cupones de vuelo restantes en el billete impliquen una o más escalas, la validez de dicho billete, conforme a nuestros reglamentos, se podrá ampliar por un periodo no superior a tres meses desde la fecha indicada en dicho certificado. En tales circunstancias, podremos ampliar de manera similar el período de validez de los billetes de otros familiares inmediatos del pasajero que acompañen a un pasajero incapacitado.

2.5 Fallecimiento de un pasajero

En caso de fallecimiento de un pasajero durante el viaje, los billetes de las personas que acompañen al pasajero se podrán modificar renunciando a la estancia mínima o ampliando su validez. En el caso de fallecimiento de un familiar cercano de un pasajero que haya comenzado el viaje, los billetes del pasajero y de su familia inmediata que acompañen al pasajero también podrán modificarse. Cualquier modificación se realizará cuando se reciba un certificado de defunción válido, siendo la ampliación de la validez por un plazo no superior a 45 días a partir de la fecha del fallecimiento.

3. Secuencia de los cupones de vuelo

3.1 Atenderemos exclusivamente de forma secuencial los cupones de vuelo, o en el caso de un billete electrónico, un cupón electrónico, desde el lugar de partida a través de las escalas convenidas hasta el destino final, tal como se muestre en el Billete. La tarifa que usted haya pagado se basa en nuestra tarifa y es para el transporte que se indique en el Billete, formando parte esencial de nuestro contrato con usted.

3.2 El billete podría no ser válido y podríamos no atenderlo en caso de que no se haya utilizado el primer cupón de vuelo (o en el caso de billetes electrónicos, un cupón electrónico) para viajes internacionales, y usted comience su viaje en cualquier escala o lugar de parada acordado. El billete perderá su validez y no lo aceptaremos si no se utilizan todos los cupones de vuelo en la secuencia indicada en el billete.

3.3 En caso de que desee cambiar cualquier aspecto de su transporte, deberá comunicarse con nosotros por adelantado. Se calculará la tarifa para su nuevo transporte y se le dará la opción de aceptar el nuevo precio o de mantener su transporte original según se estipule en el billete. En caso de que se le indique cambiar cualquier aspecto de su transporte debido a fuerza mayor, deberá comunicarse con nosotros tan pronto como sea posible, y haremos todo lo posible para transportarle a su siguiente escala o destino final sin recalcular la tarifa.

3.4 En caso de que cambie su transporte sin nuestro consentimiento, o no realice el itinerario completo reservado, valoraremos el precio correcto para los trayectos reales. Usted tendrá que pagar la diferencia entre el precio pagado y el precio total aplicable, además de cualquier comisión o tarifa aplicables para su transporte revisado. Nosotros le devolveremos la diferencia si el nuevo precio es más bajo; pero por lo demás, los cupones no utilizados no tendrán valor alguno.

3.5 Tenga en cuenta que, si bien algunos tipos de cambios no darán lugar a la modificación del precio, sí existen otros como cambiar el lugar de salida (por ejemplo, si usted no realiza el primer trayecto) o la dirección del itinerario, que pueden resultar en un incremento del precio. Muchas tarifas especiales son válidas solo en las fechas y para los vuelos mostrados en el billete; estos no se podrán cambiar en absoluto, o se permitirá hacerlo previo abono de una comisión o tarifa adicional.

3.6 Cada cupón de vuelo, o en el caso de un billete electrónico, un cupón electrónico, será aceptado para su transporte en la clase de servicio especificado, en la fecha y vuelo para el que se ha reservado el alojamiento. Cuando los cupones de vuelo, o en el caso de un billete electrónico, un cupón electrónico, se emiten sin especificar una reserva sobre el mismo, el espacio se reservará previa solicitud y con sujeción a las condiciones de la tarifa y la disponibilidad de espacio relevante en el vuelo solicitado.

3.7 Por favor, tenga en cuenta que en el caso de no presentarse a un vuelo sin avisarnos previamente, su itinerario podría verse afectado. Sin embargo, si nos avisa con antelación, mantendremos sus vuelos subsiguientes.

* Contact Center Colombia: contacto@delhierroabogados.com y los demás canales de contacto señalados en la página web así como en el mostrador del aeropuerto.

4. Nombre y dirección del transportista

Nuestro nombre puede aparecer abreviado en el billete. Nuestra dirección se considerará que sea la del aeropuerto de salida que figura frente a la primera abreviatura de nuestro nombre en la casilla “TRANSPORTISTA” en el billete, o en el caso de un billete electrónico, tal como se indica para nuestro primer trayecto en el recibo del itinerario. No se deberá considerar este como el lugar de nuestro domicilio social o en el cual tengamos nuestro centro de actividad principal, a los efectos del Convenio que fuere aplicable.

- **Artículo 4 – Escalas y paradas establecidas**

1. Escalas permitidas

Solo se permitirán las escalas en caso de que las mismas se hayan acordado con nosotros previamente y así se indique en el billete.

2. Lugares de escala acordados

Se podrán permitir escalas en los lugares acordados para ello y con sujeción a los requisitos gubernamentales y nuestro Reglamento.

- **Artículo 5 – Tarifas, cargos y rutas**

1. General

Las tarifas se aplican únicamente al transporte desde el aeropuerto en el punto de origen hasta el aeropuerto en el punto de destino. Las tarifas no incluyen servicio de transporte terrestre entre aeropuertos y entre aeropuertos y terminales de la ciudad, salvo que prestemos dicho servicio sin cargo adicional.

2. Tarifas aplicables

Las tarifas aplicables son las publicadas por nosotros o en nuestro nombre o, de no publicarse así, las creadas de acuerdo con nuestro Reglamento. Con sujeción a los requisitos del gobierno y a nuestro Reglamento, la tarifa aplicable es la tarifa vigente para el vuelo o vuelos en cuestión en la fecha de inicio del transporte cubierto por el primer cupón de vuelo del billete. Cuando la cantidad cobrada no sea la tarifa aplicable, el pasajero deberá abonar la diferencia o, en su caso, la deberemos abonar nosotros de acuerdo con nuestros reglamentos.

3. Rutas

Salvo que se disponga otra cosa en nuestros reglamentos, las tarifas se aplican únicamente a los itinerarios publicados en relación con los mismos. Si hay más de una ruta al mismo precio, usted podrá indicar dicha ruta antes de la emisión del Bilete. En caso de no indicar ninguna ruta, nosotros determinaremos la misma.

4. Moneda

Las tarifas, impuestos, tasas y cargos son pagaderos en cualquier moneda aceptable para nosotros. Cuando el pago se realice en una moneda distinta a la moneda en la que se publica la tarifa, dicho pago se hará al tipo de cambio establecido de acuerdo con nuestros reglamentos.

5. Impuestos, tasas y comisiones

Los impuestos, tasas y comisiones impuestos por el gobierno u otra autoridad, o por el operador de un aeropuerto serán pagaderas por usted. En el momento de comprar su billete, se le informará de los impuestos, tasas y cargos no incluidos en la tarifa, la mayoría de los cuales normalmente se muestran por separado en el billete. Los impuestos, tasas y cargas impuestas a los viajes aéreos están cambiando constantemente y pueden imponerse después de la fecha de emisión del billete. Si hay un aumento en el impuesto, derecho o tasa indicado en el billete, se le requerirá su pago. Del mismo modo, si un nuevo impuesto, tasa o carga se impone incluso después de la emisión del billete se le requerirá su pago. En el caso de que los impuestos, tasas o cargos que usted nos haya pagado en el momento de la emisión del billete se supriman o reduzcan de tal manera que ya no se apliquen a usted, o que se deba un importe menor, tendrá derecho a reclamar un reembolso.

- **Artículo 6 – Reservas**

1. Requisitos para las reservas

1.1 Nosotros o nuestro agente autorizado registraremos su reserva. A petición suya, le proporcionaremos una confirmación por escrito de su reserva.

1.2 Conforme a lo dispuesto en nuestro Reglamento, ciertas tarifas pueden tener condiciones, lo que puede limitar o excluir el derecho de modificar o cancelar las reservas.

2. Plazos de emisión de billetes

Si usted no ha pagado su billete (o realizado arreglos de crédito con nosotros) antes del plazo indicado para la emisión del billete, podremos cancelar su reserva.

3. Datos personales y transferencia de registros de nombres de pasajeros e información avanzada de pasajeros ("PNR" y "API", respectivamente, por sus siglas en inglés)

3.1 Dentro del ámbito definido en las presentes condiciones de transporte, los pasajeros están obligados a proporcionar sus datos personales, incluyendo el PNR y el API (colectivamente, los “Datos Personales”), al transportista, a sus agentes autorizados, así como a otros transportistas y proveedores de servicios designados por nosotros en relación con los servicios que prestamos, con fines tales como realizar una reserva, reservar un vuelo, emitir un billete, cumplir con las condiciones del contrato, obtener otro tipo de compensación en una eventual reclamación, contratar servicios auxiliares y complementarios, adquirir las ventajas de nuestro programa de viajero frecuente y cumplir con los requisitos de inmigración y entrada, poniendo dichos datos a disposición de las agencias gubernamentales en relación con su viaje de acuerdo con las presentes condiciones de transporte. Tales datos personales se recopilan y tratan en virtud de la legislación aplicable en materia de protección de datos, según lo estipulado en nuestra declaración de confidencialidad. Nos reservamos el derecho de uso de los datos personales de un pasajero en virtud de las condiciones y a los efectos estipulados en el presente artículo, así como en nuestra declaración de confidencialidad. Podrá encontrar la versión más reciente de nuestra declaración de confidencialidad en www.qatarairways.com.

3.2 El tratamiento de los datos personales de un pasajero es necesario a efectos de cumplir con las condiciones de transporte, a los efectos siguientes: (i) la reserva y adquisición de un billete incluyendo servicios complementarios, (ii) la prestación de servicios específicos relacionados con el transporte, y (iii) los sondeos, la conservación, la orientación y la información comercial. También podremos utilizar sus datos personales a los efectos de facilitar la cumplimentación de trámites administrativos relativos a la inmigración y a la entrada en un territorio, la prevención de impagos y la lucha contra el fraude, y garantizar la seguridad de los vuelos y la realización de estudios estadísticos.

3.3 En virtud de lo establecido en el artículo 8 de las presentes condiciones de transporte, la omisión en proporcionar determinados datos personales, o la inexactitud de alguno de los mismos, podría derivar en la denegación del embarque o de la entrada en un país sin que el transportista deba asumir responsabilidad alguna por ello.

3.4 La prestación de determinados servicios complementarios por parte de terceros, como el acceso a salas VIP o seguros de viaje pueden implicar que el transportista guarde los datos personales. A este respecto, sus datos personales se utilizarán únicamente para la prestación de dichos servicios complementarios solicitados por usted.

3.5 Usted nos proporciona sus datos personales, y el transportista los recopila a efectos de permitir las reservas y realizar la facturación. Tanto el PNR como el API son registros de las necesidades del pasajero, mantenidos en los sistemas de control de reservas y salidas del transportista. Pueden contener una amplia lista de datos, como fechas de viaje, itinerario, información del billete, información de contacto, agencia de viajes, método de pago, número de asiento e información del equipaje. Todas las aerolíneas, incluyendo al transportista, en virtud de la legislación y la normativa aplicables en la mayoría de los países de destino, tienen la obligación de proporcionar a las autoridades fronterizas y de inmigración, así como a autoridades públicas locales y extranjeras, el acceso a (o a compartir) los datos del PNR y del API sobre los pasajeros que vuelen al país en cuestión, a fin de cumplir con las condiciones de transporte. En consecuencia, cualquier dato personal que conservemos de usted, arreglos de viaje incluidos, se podrá transmitir a las autoridades aduaneras y de inmigración de cualquier país de su itinerario. Siempre que realice un trasbordo del transportista a otra línea aérea, podremos transmitir sus datos personales a aerolíneas terceras, con el fin de que éstas puedan realizar los oportunos arreglos para su viaje.

3.6 Los datos contenidos en el PNR únicamente deberán utilizarse por parte de los Estados a los efectos de mejorar la seguridad aérea o de las fronteras, así como en la lucha antiterrorista y contra crímenes internacionales u organizados. El PNR podrá incluir datos de los pasajeros aportados durante la reserva, o recopilados por las aerolíneas o las agencias de viajes, incluyendo datos de tarjetas de crédito y otra información privada de naturaleza similar. Las autoridades estatales conservarán los datos del PNR por un periodo no superior al razonable a los efectos descritos en relación con su recopilación, así como de auditoría y resarcimiento, en concordancia con la legislación nacional. Podrá obtener más información sobre estos acuerdos, incluidas las medidas para salvaguardar sus datos personales, de la autoridad nacional pertinente, el transportista o su agente de viajes.

3.7 Salvo que usted se oponga en el momento en que se recopilen sus datos personales, el transportista se reserva el derecho de utilizarlos o de transmitirlos a sus socios para poder enviar correos electrónicos apropiados al pasajero con información general y correos electrónicos de servicio, así como cualquier cambio en su horario de vuelo.

3.8 Cuando nos preste su consentimiento, sus datos personales solo los utilizará el transportista o sus socios para comunicarse con usted con fines comerciales. En cualquier momento podrá revocar dicho consentimiento, tal y como estipula nuestra declaración de confidencialidad.

3.9 Podrá ejercitar su derecho de objeción a la recopilación, tratamiento y uso de sus datos personales; sin embargo, ello podría derivar en la cancelación del viaje, en la falta de acceso a determinados servicios complementarios que se hayan solicitado, o a la cancelación de la suscripción al Privilege Club de Qatar Airways.

3.10 En caso de querer ejercitar el derecho de acceso, modificación o cancelación de sus datos personales, o de objetar al tratamiento y uso de los mismos, le recomendamos utilizar la página de contacto en nuestra web www.qatarairways.com.

3.11 A los efectos anteriormente descritos, usted nos autoriza a recopilar, conservar y tratar tales datos personales para transmitirlos a nuestras oficinas propias, a nuestros agentes autorizados, a agencias gubernamentales, a otros transportistas o a los prestadores de tales servicios.

4. Asientos

Haremos todo lo posible para atender todas las solicitudes de asientos anticipadas. Sin embargo, no garantizamos el proporcionar un asiento en particular en la aeronave. Nos reservamos el derecho de asignar o reasignar asientos en cualquier momento, incluso después de subir a bordo de la aeronave, por razones operativas o de seguridad, y usted consiente en aceptar cualquier asiento que se le pueda asignar en el vuelo y clase de servicio para los que se haya emitido el billete.

5. Cargo por no presentación, en caso de no ocupar el asiento

De acuerdo con nuestro Reglamento, deberá abonar un cargo por no presentación en caso de que usted no pueda ocupar el espacio para el cual haya realizado una reserva.

6. Reconfirmación de reservas

Qatar Airways no requiere reconfirmación de reservas.

7. Cancelación de reservas sucesivas realizada por nosotros

Si usted no utiliza una reserva y no nos puede avisar de ello, podremos cancelar o solicitar la cancelación de cualquier reserva sucesiva de ida o de regreso.

8. Uso de asientos vacíos

Nos reservamos el derecho de utilizar a nuestra discreción cualquier asiento vacío para el que usted haya realizado una reserva, la cual no haya podido utilizar. No estaremos obligados bajo ningún concepto, al usar dichos asientos vacíos, a devolver la tarifa pagada en relación con dicha reserva, salvo lo dispuesto en el artículo 11 siguiente.

• Artículo 7 – Facturación

Deberá llegar a nuestro punto de facturación y a la puerta de embarque con suficiente antelación a la salida del vuelo, con el fin de poder realizar todas las formalidades gubernamentales y los procedimientos de salida; en cualquier caso, no más tarde de la hora que pudiéramos haber indicado. Si usted no puede llegar a tiempo al mostrador de facturación o a la puerta de embarque, o no se presenta con la documentación adecuada y no está listo para viajar, podremos cancelar el espacio reservado para usted sin retrasar el vuelo. Nosotros no seremos responsables ante usted por pérdidas o gastos debido a su falta de cumplimiento con la disposición de este artículo.

Para billetes comprados a través de la página web de Qatar Airways o en centros de atención al cliente, es posible que tenga que presentar en el momento de la facturación la tarjeta de crédito utilizada para comprar el billete.

- **Artículo 8 – Denegación y limitación del transporte**

1. Derecho a denegar el transporte

Le podremos denegar el transporte a usted o a su equipaje por motivos de seguridad, o si en el ejercicio de nuestra discreción razonable, determinamos que:

1.1 tal acción sea necesaria para cumplir con cualquier ley, reglamento u orden de cualquier estado o país hacia, desde, o sobre el que se vuele, incluyendo los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia en su capítulo 3.

1.2 su conducta, edad o estado mental o físico, incluyendo cualquier intoxicación por alcohol o drogas sea tal que:

(A) requiera nuestra asistencia especial, o

(B) provoque molestias o sea desagradable para los demás pasajeros, o

(C) implique cualquier peligro o riesgo para sí mismo o para otras personas o propiedades, o

1.3 tal acción sea necesaria por no haber cumplido usted nuestras instrucciones, o

1.4 usted se niegue a someterse a un control de seguridad, o

1.5 la tarifa aplicable o cualquier derecho o impuesto pagadero no se ha abonado ni se ha suscrito crédito alguno entre nosotros y usted (o la persona que paga el billete), o

1.6 usted no se presenta debidamente documentado;

1.7 usted parece querer entrar en un país en el que se encuentra en tránsito, o

1.8 usted pudiera destruir o tirar la documentación durante el vuelo, o

1.9 usted no entregue un documento de viaje que la tripulación de vuelo guardará con acuse de recibo, cuando se le solicite, o

1.10 el billete presentado por usted:

(A) ha sido adquirido de forma ilegal o a una entidad distinta del transportista que lo emite o su agente autorizado, o

(B) ha sido denunciado como perdido o robado, o

(C) es un billete falsificado, o

(D) un cupón de vuelo ha sido alterado por cualquier persona distinta a nosotros, a otro transportista o a nuestros respectivos agentes autorizados, o ha sufrido daños o roturas y nos reservamos el derecho de retener dicho billete, o

1.11 como persona que presenta el billete, usted no puede justificar ser la persona indicada en la casilla “NOMBRE DEL PASAJERO” del billete y nos reservamos el derecho de retener dicho billete.

2. Asistencia especial

La aceptación del transporte de niños no acompañados, personas discapacitadas, mujeres embarazadas o personas enfermas está sujeto a un acuerdo previo con nosotros. Los pasajeros con cualquier discapacidad que nos hayan informado de, y que nosotros hayamos aceptado, cualquier requisito especial que puedan tener en el momento de emisión del billete, no podrán ser rechazados a posteriori para su transporte por razón de tales discapacidades o necesidades especiales.

3. Denegación del transporte o expulsión del pasajero

Podremos, a nuestra discreción razonable, denegarle el transporte o expulsarle durante el trayecto debido a su conducta, comportamiento o estado físico o mental. En tal caso, podremos cancelar cualquier porción no utilizada del billete, y no tendrá derecho a ningún transporte adicional ni al reembolso, ya sea en relación con el trayecto objeto de denegación del transporte o expulsión, o respecto de cualesquiera trayectos posteriores cubiertos por el billete. No seremos responsables de ninguna pérdida ni daño consecuente supuesto que se pudiera derivar de dicha denegación de transporte o expulsión en ruta. Nos reservamos el derecho a reclamarle todos los costes razonables de dicha expulsión, según lo establecido en el artículo 12-2.

4. Bajada del pasajero por decisión propia - Renuncia a transportes posteriores

Si tras la facturación, usted o cualquiera de los pasajeros que viajan con usted, sin razón válida confirma por escrito su decisión de no viajar en el servicio de Qatar Airways e informa en un plazo inferior a tres horas antes de la salida del vuelo, aplica lo siguiente:

a) Si debido a ello el avión se retrasa mientras usted o su equipaje salen del avión, se producen alteraciones y pérdida de conexiones de otros pasajeros, nos reservamos el derecho a recuperar de usted cualquier gasto directo en el que podamos incurrir razonablemente como consecuencia de dicho retraso. Además, cancelaremos el resto de su billete sin derecho a reembolso.

b) Si nos informa entre 3 y 2 horas antes de la salida del vuelo de su decisión y no implica retraso del vuelo, alteraciones o inconvenientes para otros pasajeros, le permitiremos cambios en su billete según las reglas de tarifa aplicables. Se aplicará un cargo por No Presentado (No-show) en función del tipo de tarifa o 150 USD, cualquiera que sea superior.

Esta política no aplica para excepciones como la condición médica de un pasajero o la defunción de un familiar de primer o segundo grado del pasajero. Para estas excepciones, el pasajero deberá aportar los documentos justificativos.

• Artículo 9 – Equipaje

1. Artículos no aceptables como equipaje

1.1 No debe incluir en su equipaje:

(1) Artículos que no constituyan Equipaje según lo definido en el Artículo 1; o

(2) Artículos que puedan poner en peligro la aeronave o las personas o bienes a bordo de la misma, tales como los especificados en las Instrucciones Técnicas para el Transporte Seguro de Mercancías Peligrosas por la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) (IATA) ", y en nuestro Reglamento (nos podrá solicitar más información al respecto); o

(3) Artículos cuyo transporte esté prohibido por las leyes, reglamentos u órdenes aplicables de cualquier estado desde, hacia o sobre el cual se vuela; o

(4) Artículos que, en nuestra opinión, no sean aptos para el transporte debido a su peso, tamaño o carácter, tales como artículos frágiles o perecederos; o

(5) Animales vivos, excepto lo dispuesto en el párrafo 10 del presente artículo.

1.2 Queda prohibido transportar como equipaje armas de fuego y municiones que no sean de caza y deportivas. Las armas de fuego y municiones para caza y deportivas pueden ser aceptadas como equipaje facturado de acuerdo con nuestro Reglamento. Las armas de fuego deben estar descargadas de munición, tener el seguro puesto, y estar correctamente embaladas. El transporte de municiones está sujeto a las Reglamentaciones sobre mercancías peligrosas de la OACI y la IATA mencionadas en el párrafo 1.1 anterior.

1.3 No deberá incluir artículos frágiles o perecederos, dinero, joyas, metales preciosos, ordenadores, dispositivos electrónicos personales, documentos negociables, valores u otros objetos de valor, documentos comerciales, pasaportes y otros documentos de identificación o muestras.

1.4 Las armas como armas de fuego antiguas, espadas, cuchillos y artículos similares se podrán aceptar como equipaje facturado de acuerdo con nuestro Reglamento; sin embargo, no se permitirá subirlos a la cabina.

1.5 Si se transportan artículos de los mencionados en los párrafos 1.1, 1.2 o 1.3 del presente artículo, estén o no prohibidos para su transporte como equipaje, este estará sujeto a los cargos, limitaciones de responsabilidad y otras disposiciones contenidas en las presentes Condiciones aplicables al transporte de equipaje.

1.6 Qatar Airways impone la prohibición de transportar trofeos de caza para abarcar todas las especies identificadas por el Convenio sobre el Comercio Internacional de Especies Amenazadas de Fauna y Flora Silvestres (CITES). La CITES es un acuerdo internacional entre los gobiernos cuyo objetivo es garantizar que el comercio internacional de especímenes de animales y plantas silvestres no amenace su supervivencia.

2. Derecho a denegar el transporte

2.1 Podremos rechazar transportar como equipaje los artículos descritos en el párrafo 1 de este artículo, al estar prohibido su transporte como equipaje, pudiendo además rehusar seguir con el transporte de tales artículos una vez se descubran éstos.

2.2 Podremos negarnos a llevar como equipaje cualquier artículo debido a su tamaño, forma, peso o carácter.

2.3 Salvo que se dispongan arreglos anticipados para su transporte con nosotros, podremos transportar en vuelos posteriores las piezas de equipaje que excedan los derechos gratuitos aplicables.

2.4 Podemos negarnos a aceptar el equipaje como facturado, salvo que esté debidamente embalado en maletas u otros contenedores adecuados para garantizar un transporte seguro en condiciones normales de manipulación.

3. Derecho de registro

3.1 Por motivos de seguridad, podremos solicitarle que nos permita registrarle o escanearle, así como registrar, escanear o radiografiar su Equipaje. Siempre intentaremos registrar, escanear o radiografiar su equipaje cuando esté presente. Sin embargo, si usted no estuviera presente, podremos registrar su equipaje en su ausencia. En caso de que no nos permita realizar los registros, escaneos o radiografías de seguridad, nos negaremos a transportarle a usted y su equipaje. En tal caso, no seremos responsables ante usted excepto por el reembolso del billete de acuerdo con el Artículo 11.

3.2 Este derecho de registro mencionado en el párrafo 3.1 no nos impone una obligación, ni tal derecho de registro, ejercido o no, constituye nuestro consentimiento expresado o implícito de llevar un artículo dentro de su Equipaje que de otro modo estaría excluido en virtud de lo dispuesto en los párrafos 1 y 2 del presente artículo.

4. Equipaje facturado

4.1 Cuando se nos entregue el equipaje para su registro, nos encargaremos de su custodia y emitiremos una etiqueta de identificación de equipaje para cada pieza de equipaje facturado.

4.2 Si el equipaje no tuviere nombre, iniciales u otra identificación personal, deberá colocar dicha identificación en el equipaje antes de su aceptación.

4.3 A falta de su declaración en contrario en el momento en que se registre el equipaje, se considerará que la propiedad sobre todo el equipaje y su contenido es suya únicamente.

4.4 El equipaje facturado se transportará en el mismo avión que usted, salvo que decidamos que esto es impracticable, en cuyo caso llevaremos el equipaje facturado en nuestro próximo vuelo en el que haya espacio disponible.

5. Franquicia de equipaje

Usted podrá llevar de forma gratuita el equipaje, con arreglo y sujeción a lo dispuesto en las condiciones y limitaciones de nuestro Reglamento.

6. Exceso de equipaje

Nos reservamos el derecho de negarnos a llevar el exceso de equipaje sobre la franquicia establecida. A nuestra entera discreción, transportaremos el exceso de equipaje sobre la franquicia permitida, con sujeción a las limitaciones de espacio y peso. Usted pagará un cargo por el transporte del exceso de equipaje sobre la franquicia abonando las tasas correspondientes y de la manera prevista en nuestro Reglamento.

7. Declaración y canon por exceso de equipaje

7.1 Si de acuerdo con nuestro Reglamento en algunos lugares ofrecemos un servicio de valoración del exceso de equipaje, usted podrá declarar un valor por exceso de equipaje facturado sobre los límites de responsabilidad aplicables. En caso de que así lo haga, deberá abonar cualquier tasa o cargo que sea aplicable.

7.2 Nos negaremos a aceptar una declaración de valor de exceso de equipaje facturado, cuando parte del transporte lo proporcione otro transportista que no ofrezca dicho servicio.

8. Equipaje no facturado (equipaje que lleva a bordo de la aeronave)

8.1 Establecemos las dimensiones y pesos máximos para equipaje no facturado. El artículo debe caber debajo del asiento delante de usted o en un compartimiento cerrado del almacenaje en la cabina. No se permitirán en cabina artículos que determinemos que sean de peso o tamaño excesivo.

8.2 Los objetos que, a nuestro juicio, no sean aptos para el transporte en el compartimento de carga (incluyendo entre otros, instrumentos musicales delicados) solo se admitirán para su transporte en cabina en caso de que usted nos avise de ello por anticipado y nosotros así lo permitamos. Es posible que tenga que pagar un cargo adicional y aparte por este servicio.

9. Recogida y entrega de equipaje

9.1 Se le exige que recoja su equipaje facturado tan pronto como esté disponible para su recogida en su destino o escala.

9.2 Solo el portador del talón de equipaje y de la etiqueta de identificación de equipaje entregado al pasajero en el momento del control del equipaje tiene derecho a reclamar la entrega del equipaje. El hecho de no exhibir la etiqueta de identificación de equipaje no impedirá la entrega siempre y cuando se presente el talón de equipaje, y que este se identifique por otros medios.

9.3 Si una persona que reclame el equipaje no pudiera aportar el talón de equipaje ni identificar el equipaje por medio de una etiqueta de identificación, solo se le entregará a dicha persona a condición de que pueda demostrarnos de forma satisfactoria su derecho sobre el equipaje y, de requerírsele, que tal

persona nos aporte la garantía y seguridad necesarias para indemnizarnos por cualquier pérdida, daño o gasto en que podamos incurrir como resultado de dicha entrega.

9.4 La aceptación del equipaje por parte del portador del talón de equipaje, sin queja ni reclamación en el momento de la entrega, constituirá prueba prima facie de que el equipaje se ha entregado en buen estado y de acuerdo con las condiciones del contrato. En caso de que un cliente detecte daños en el equipaje, deberá remitir reclamación por escrito al transportista inmediatamente, es decir, antes de salir de la terminal de llegada y, como máximo, en el plazo de siete días a partir de la fecha de recepción.

9.5 La propiedad de cualquier equipaje que no sea reclamado después de estar bajo nuestra custodia y posesión por 90 días, se considerará que pasará a nosotros. Podremos hacer los arreglos necesarios para la disposición del equipaje y del ingreso por su venta según consideremos apropiado.

10. Animales

10.1 Los animales como perros, gatos, aves domésticas y otras mascotas, cuando estén debidamente enjaulados y acompañados de certificados válidos de salud y vacunación, permisos de entrada y otros documentos requeridos por los países de entrada o de tránsito, serán aceptados para el transporte con sujeción a lo dispuesto en nuestro Reglamento. Las únicas excepciones son los halcones y perros guía, a los que se les permitirá acompañar al propietario en la cabina de pasajeros de la aeronave sujeto a condiciones. Los halcones, sin embargo, únicamente se permitirán en cabina para la clase económica. Para más detalles sobre los perros guía, consulte el párrafo 10.3 y el artículo 18 de las presentes condiciones de transporte.

10.2 Si se acepta como equipaje, el animal, junto con su contenedor y alimentos transportados, no se incluirán en su franquicia de equipaje sino que constituirán exceso de equipaje, por lo cual estará obligado a abonar la tarifa aplicable.

10.3 [En un vuelo hacia o desde los países mencionados en el párrafo 18.2] Se podrá llevar en cabina un perro guía que acompañe a un pasajero discapacitado, junto con su contenedor y alimentos, además de otros necesarios para su vuelo (por ejemplo, para manejar los desechos del perro), con sujeción a las Condiciones establecidas en el Artículo 18 de las presentes Condiciones de transporte.

10.4 La aceptación para el transporte de animales estará sujeta a la condición de que usted asuma la plena responsabilidad por dicho animal. No seremos responsables por ninguna lesión o pérdida, retraso, enfermedad o muerte de tal animal en el caso de que se le niegue la entrada o el paso a través de cualquier país, estado o territorio.

10.5 Sin perjuicio de lo dispuesto en el párrafo 10.4 anterior, tendremos derecho a limitar nuestra responsabilidad, en virtud del convenio aplicable o de las presentes condiciones de transporte, por lesión o pérdida, retraso, enfermedad o muerte de cualquier animal transportado, en función de su peso y del límite de responsabilidad aplicable para el equipaje facturado o no facturado o la carga, según el caso.

10.6 No seremos responsables ante usted por ninguna pérdida que sufra por no tener los certificados de salud y vacunación, permisos de entrada, tránsito, salida y u otros documentos necesarios para sus animales. Nos reservamos el derecho de reclamarle cualquier multa, coste, cargo, pérdida o responsabilidad que abonemos o en los cuales incurramos por no estar usted en posesión de tales documentos.

11. Artículos retirados a los pasajeros por parte del personal de seguridad aeroportuaria

No seremos responsables ni tendremos responsabilidad alguna por los artículos que le sean retirados a usted o de su equipaje por parte del personal de seguridad del aeropuerto que actúe de acuerdo con los reglamentos internacionales o gubernamentales, tanto si dichos artículos son retenidos o destruidos posteriormente o no, o si estos nos los entrega el personal de seguridad aeroportuaria.

12. Efectos personales

No asumiremos responsabilidad alguna por daños y pérdidas o destrucción de cualquiera de sus efectos personales como consecuencia de que usted los deje desatendidos en cualquiera de nuestras aeronaves o en cualquier propiedad, instalación aeroportuaria o vehículo que utilicemos.

- **Artículo 10 – Horarios y cancelaciones de vuelos**

1. Horarios

1.1 Nos comprometemos a hacer todo lo posible para transportarle a usted y a su equipaje en un plazo razonable, así como a cumplir con los horarios publicados en vigor en la fecha del viaje. Sin embargo, no se establece ningún tiempo concreto para el inicio o finalización del transporte y los tiempos indicados en los horarios o en otros lugares son aproximados, no estando por tanto garantizados, ni forman parte de las Condiciones del Contrato. Los horarios están sujetos a modificación sin previo aviso. No asumiremos responsabilidad alguna por realizar conexiones, sin perjuicio de la política de compensaciones señalada en el Capítulo III de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia.

1.2 Podremos sustituir, sin previo aviso, a los transportistas alternativos o aeronaves.

2. Cancelación, cambios de horario y demás.

2.1 En caso de que cancelemos o retrasemos un vuelo, que no podamos proporcionar el espacio previamente confirmado, que no podamos realizar una escala o llegar al destino, o que por nosotros usted pierda un vuelo de conexión en el cual tenga una reserva:

(i) le llevaremos a otro de nuestros servicios programados para pasajeros en los que haya espacio disponible; o

(ii) le desviaremos al destino indicado en el Billete (o parte aplicable del mismo) mediante nuestros propios servicios programados o los de otro transportista, o por transporte terrestre. Si la suma de la tarifa, cargo por exceso de Equipaje y cualquier comisión por servicio aplicable al desvío revisado fuere mayor al valor de reembolso del Billete o parte aplicable del mismo, no le solicitaremos ningún abono en concepto de tarifa adicional o cargos, y le reembolsaremos la diferencia en caso de que la tarifa y cargo por el desvío revisado sean menores; o

(iii) Realizaremos un reembolso de conformidad con las disposiciones del Artículo 11, no estando sujeto tal reembolso a ninguna responsabilidad adicional hacia usted.

2.2 Cuando se produzca cualquiera de los hechos previstos en el Artículo 10.2.1, salvo que el Convenio aplicable disponga otra cosa, las opciones descritas en los artículos 10.2.2.1(i) a 10.2.2.1(iii) serán los únicos y exclusivos recursos disponibles para usted, no teniendo nosotros ninguna responsabilidad adicional hacia usted.

3. Asientos para reservas confirmadas

Hacemos todo lo posible para proporcionar asientos para los cuales se hayan confirmado las correspondientes reservas, no suponiendo en ningún caso ninguna garantía absoluta de disponibilidad el utilizar las expresiones "reserva", "confirmada", "estado OK" y los horarios adjuntos a las mismas.

4. Indemnización por denegación de embarque

Si no podemos proporcionar el espacio previamente confirmado, indemnizaremos a los pasajeros a quienes se les deniegue el embarque, en virtud de lo dispuesto en el Convenio y en las leyes que fueren aplicables, además de lo dispuesto en nuestro régimen de indemnizaciones por denegación de embarque según lo establecido en nuestro Reglamento.

5. Responsabilidad del transportista por errores u omisiones

Excepto en el caso de actos u omisiones realizados con la intención de causar daño o imprudentemente y con conocimiento de que probablemente se produciría el daño, no seremos responsables por errores u omisiones en horarios u otros horarios publicados o por representaciones hechas por nuestros

empleados, agentes o representantes en cuanto a las fechas u horarios de salida o llegada o sobre la operación de cualquier vuelo.

- **Artículo 11 – Reembolsos**

1. General

Después de nuestra falta de transporte de conformidad con las condiciones del contrato, o cuando usted solicite un cambio voluntario de sus arreglos, le efectuaremos el reembolso de un billete no utilizado o de parte del mismo de acuerdo con el presente artículo y con los Reglamentos.

La política de reembolsos tendrá como base la aplicación del desistimiento descrito en el numeral 3.10.1.8.1. del Capítulo III de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, cuando aquel aplique según la tarifa adquirida por el pasajero. A su vez, dicha política de reembolsos tendrá en cuenta el derecho de retracto señalado en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011.

2. Persona a la que se efectuará el reembolso

2.1 Excepto en lo dispuesto más adelante en este párrafo, tendremos derecho a efectuar un reembolso a la persona nombrada en el billete, o a la persona que haya pagado el billete, previa presentación de una prueba satisfactoria de dicho pago.

2.2 Si un billete ha sido pagado por una persona distinta del pasajero cuyo nombre se indique en el billete, y en el billete hemos indicado que existen restricciones para el reembolso, efectuaremos el reembolso únicamente a la persona que haya pagado el billete, o a nombre de tal persona.

2.3 Excepto en el caso de los billetes perdidos, los reembolsos solo se realizarán previa entrega del cupón o recibo de pasajero, así como de todos los cupones de vuelo no utilizados.

2.4 Un reembolso hecho a cualquier persona que presente el cupón o recibo de pasajero y todos los cupones de vuelo no utilizados y que se presente a sí mismo como la persona a quien efectuar el reembolso en virtud de los párrafos 2.1 o 2.2 de este artículo, se considerará reembolso adecuado y nos eximirá de cualquier responsabilidad y de cualquier otra reclamación de reembolso.

3. Reembolsos involuntarios

En caso de que cancelemos un vuelo, no cumplamos con el vuelo razonablemente según el horario, no nos detengamos en un punto de destino del pasajero (o que esté programado como escala), no podamos proporcionar el espacio previamente confirmado o que por nosotros usted pierda un vuelo de conexión para el cual tenga una reserva, el importe del reembolso será:

3.1 Igual a la tarifa abonada, en caso de no haber utilizado ninguna parte del billete.

3.2 En caso de haber utilizado una parte del billete, el reembolso será el mayor de:

(i) La tarifa de trayecto sencillo (menos descuentos y cargos aplicables) desde el punto de interrupción hasta el destino, o desde el siguiente punto de escala, o

(ii) La diferencia entre la tarifa abonada y la tarifa para el transporte utilizado.

4. Reembolsos voluntarios

Si usted desea el reembolso de su billete por motivos distintos de los establecidos en el párrafo 3 del presente artículo, quedará bajo nuestra discreción el resolver sobre tal reembolso, cuyo importe será el siguiente:

4.1

1) Si no se ha utilizado ninguna parte del billete, un importe igual a la tarifa pagada menos las comisiones por servicios, gastos de cancelación, cargos por cambio de fecha y comisiones por no presentación aplicables, o

2) Si se ha utilizado una parte del billete, cualquier reembolso será por importe igual a la diferencia entre la tarifa pagada y la tarifa aplicable para viajar entre los puntos para los cuales se ha utilizado el billete, menos los cargos aplicables de servicio, comisiones por cancelación, cargos por cambio de fecha y cargos por no presentación.

5. Reembolso de billetes perdidos

Si se pierde un billete o parte del mismo, o una tarjeta utilizada para la emisión de un billete electrónico, la devolución se realizará previa presentación de una prueba documental satisfactoria para nosotros de tal pérdida, y previo pago de las comisiones por servicio aplicables, siempre que

(a) el billete perdido, o parte del mismo, no se haya utilizado, reembolsado o sustituido previamente, y

(b) la persona a quien realicemos el reembolso se comprometa, en la forma que le indiquemos, a devolvernos el importe reembolsado en el caso y en la medida que el billete perdido o parte del mismo sea utilizado por cualquier persona o que el reembolso del mismo se le haga a cualquier persona en posesión del billete.

(C) seamos nosotros o nuestro agente autorizado quienes perdamos el billete o una porción del mismo, la pérdida será nuestra responsabilidad.

6. Derecho a denegar el reembolso

6.1 Tras la caducidad del billete, podremos denegar el reembolso si usted presenta la correspondiente solicitud fuera del plazo prescrito en nuestro Reglamento.

6.2 Podremos rechazar el reembolso de un billete que se nos haya presentado a nosotros o a los funcionarios del gobierno como prueba de intención de salir de ese país, a menos que nos demuestre satisfactoriamente que cuenta con permiso para permanecer en el país o que vaya a salir del mismo con otro transportista o por otro medio de transporte.

7. Moneda

Todos los reembolsos estarán sujetos a las leyes gubernamentales, normas y reglamentos u órdenes del país en el que el billete fue comprado originalmente y del país en el que se realiza la devolución. Sin perjuicio de la disposición anterior, los reembolsos se efectuarán normalmente en la moneda en la que se haya pagado el billete; se podrán realizar en otra moneda, sin embargo, de acuerdo con nuestros reglamentos.

8. Quién realiza el reembolso

Los reembolsos voluntarios los realizará únicamente el transportista que originalmente emitió el billete, o su agente en caso de estar autorizado para ello.

9. Billetes chárter no reembolsables

En ningún caso reembolsaremos el importe de billetes chárter utilizados como parte de paquetes vacacionales organizados.

10. Reembolso a cuentas de tarjetas de crédito

Los reembolsos a realizar sobre billetes pagados con una tarjeta de crédito, únicamente se podrán efectuar abonando el importe en la cuenta de la tarjeta de crédito utilizada para la compra original. La cantidad reembolsable a pagar por nosotros estará de acuerdo con las reglas contenidas en este artículo solo sobre la base de la cantidad y la moneda introducida en el billete. La cantidad reembolsable a abonar en la cuenta de la tarjeta de crédito del titular podrá diferir del importe cargado originalmente por la entidad de crédito para la compra del billete, debido a las diferencias en los tipos de cambio de moneda. Dichas diferencias no supondrán en ningún caso derecho alguno a reclamarnos una devolución de las mismas.

- **Artículo 12 – Conducta a bordo de la aeronave**

1. Comportamiento inaceptable

Si en nuestra opinión razonable su conducta a bordo de la aeronave pusiera en peligro la aeronave o a cualquier persona o bienes a bordo, o impidiese a la tripulación el desempeño de sus funciones, o no cumpliera con las instrucciones de la tripulación, incluyendo entre otras aquellas relativas al consumo de tabaco, alcohol o drogas, o bien se comportase de una forma a la que otros pasajeros pueden objetar razonablemente, podremos tomar las medidas que consideremos necesarias para evitar la continuación de dicha conducta, incluyendo la inmovilización. Se le podrá desembarcar de la aeronave además de denegarle la continuación del viaje en cualquier momento pudiendo ser procesado por los delitos cometidos a bordo de la aeronave.

2. Pago de costes por desvíos

Si como resultado de su comportamiento desviamos la aeronave a un destino no programado y se le desembarca del avión, nos reservamos el derecho a reclamarle todos los gastos razonables y apropiados por tal desvío, incluyendo entre otros los cargos por control del tráfico aéreo, los correspondientes gastos por el combustible necesario para el desvío, las tasas de aterrizaje de los aeropuertos y los costes laborales en cuanto a la tripulación de vuelo.

3. Uso de dispositivos electrónicos a bordo del avión

Por razones de seguridad, podemos prohibir o limitar el funcionamiento a bordo del avión de equipos electrónicos incluyendo entre otros radios portátiles, reproductores de CD, juegos electrónicos o dispositivos de transmisión, incluyendo teléfonos móviles, juguetes de radio control y walki-talkies. No debe utilizar otros dispositivos electrónicos a bordo sin nuestro permiso, excepto grabadoras portátiles, audífonos y marcapasos, que sí se podrán utilizar.

4. Vuelos "no fumadores"

Todos los vuelos de Qatar Airways son vuelos no fumadores. Está prohibido fumar en todas las áreas de la aeronave.

- **Artículo 13 – Disposiciones del transportista**

Si hacemos arreglos para usted con terceros para proporcionar cualquier servicio distinto del transporte aéreo o si emitimos un billete o talón relacionado con el transporte o los servicios (distintos del transporte aéreo) prestados por un tercero, como reservas de hotel o coche de alquiler, actuaremos únicamente como su agente. Serán aplicables las condiciones del tercero proveedor de los servicios. En caso de que también prestemos el servicio de transporte terrestre, podrían aplicarse otras condiciones a dicho transporte terrestre. Tales condiciones están disponibles a solicitud del pasajero.

- **Artículo 14 – Trámites administrativos**

1. General

Usted es el único responsable de cumplir con todas las leyes, reglamentos, órdenes, exigencias y requisitos de viaje de los países desde, hacia o sobre los que vuele, así como con los reglamentos e instrucciones. No nos responsabilizaremos por ninguna ayuda o información dada a usted por nuestros agentes o empleados, en relación con la obtención de documentos o visados necesarios o con el cumplimiento de dichas leyes, reglamentos, órdenes, demandas y requerimientos, ya sea por escrito o de otra manera; ni de las consecuencias que se deriven de la no obtención de dichos documentos o visados o del incumplimiento de dichas leyes, reglamentos, órdenes, exigencias o requisitos.

2. Documentos de viaje

Antes de viajar, usted está obligado a presentar cualquier documentación de salida, entrada, salud y otros documentos exigidos por las leyes, reglamentos, órdenes, demandas y necesidades de los países en cuestión y debe permitirnos conservar copias de los mismos. Nos reservamos el derecho de denegarle el

transporte en caso de no haber cumplido con las leyes, reglamentos, órdenes, demandas y requerimientos, o de que su documentación no parezca estar en orden, o si no nos permite hacer y guardar copias de esta.

3. Denegación de entrada

Usted se compromete a pagar la tarifa aplicable cada vez que, por orden gubernamental, se nos requiera llevarle a su punto de origen o a otro lugar, debido a su inadmisibilidad en un país, ya sea de tránsito o de destino. Podremos aplicar al pago de dicha tarifa los fondos pagados a nosotros por el transporte no utilizado, o cualquiera de sus fondos en nuestro poder. No devolveremos la tarifa por el transporte hasta el punto donde se le deniegue la entrada o se le expulse.

4. Responsabilidad del pasajero en cuanto a gastos por multas, detenciones y similares.

Si nos vemos obligados a pagar o depositar cualquier multa o sanción o incurrir en cualquier gasto a causa de su falta de cumplimiento con las leyes, reglamentos, órdenes, demandas y necesidades de los países en cuestión o de presentar la documentación obligatoria, previa solicitud nuestra nos deberá reembolsar cualquier cantidad pagada o depositada y cualquier gasto en el que incurramos. Podremos utilizar para sufragar dichos gastos, los fondos que usted nos haya abonado por cualquier transporte no utilizado, o cualquiera de sus fondos en nuestro poder

5. Inspecciones aduaneras

Si es necesario, se inspeccionará su equipaje facturado o no facturado por la aduana u otros funcionarios del gobierno. No nos responsabilizaremos ante usted por ninguna pérdida ni daño sufrido por usted debido al incumplimiento de este requisito.

6. Inspección de Seguridad

Usted está obligado a someterse a los controles de seguridad que realicen agentes gubernamentales o aeroportuarios, o nosotros.

- **Artículo 15 – Transportistas sucesivos**

El transporte que deban efectuar varios transportistas sucesivos bajo un mismo billete o bajo un billete y cualquier billete de conexión en relación con el mismo se considera como una sola operación.

- **Artículo 16 – Responsabilidad por Daños y Perjuicios**

I. Daños Personales

Sin perjuicio de lo dispuesto en los párrafos 2 y 3 siguientes, el transporte en virtud del presente Reglamento estará sujeto a las normas y limitaciones relativas a la responsabilidad establecidas en el Convenio de Varsovia o en el Convenio de r, salvo que dicho transporte no sea transporte aéreo o que no se trate de transporte internacional al cual se aplican los Convenios.

2. (i) Con sujeción a lo dispuesto en los párrafos 2(ii) y 2(iii) siguientes, la responsabilidad de Qatar Airways Company por daños y perjuicios sufridos en caso de fallecimiento, heridas o cualquier otra lesión corporal que usted sufra no estará sujeta a ningún límite impuesto por el Convenio aplicable, o interpretación legislativa o judicial o la aplicación de estas.

(ii) Sin perjuicio de lo dispuesto en el párrafo 2 (iii) siguiente, por cualquier daño hasta la suma del equivalente a 113.100 DEG, no excluirémos ni limitaremos nuestra responsabilidad demostrando que nosotros y nuestros agentes hemos tomado todas las medidas necesarias para evitar tal daño o la imposibilidad de tomar tales medidas.

(iii) Sin perjuicio de lo dispuesto en los párrafos 2(i) y 2(ii) anteriores, en caso de demostrar que el daño fue causado o se debió a negligencia del pasajero herido o fallecido, podremos ser exonerados total o parcialmente de responsabilidad de acuerdo con la ley aplicable.

3. (i) Realizaremos sin demora, y en cualquier caso en un plazo máximo de veintiún (21) días tras establecer la identidad de la persona física con derecho a indemnización, los anticipos que sean necesarios para satisfacer las necesidades económicas inmediatas de forma proporcional a las dificultades sufridas.

li) Sin perjuicio de lo dispuesto en el párrafo 3(i) anterior, el anticipo no será inferior a 16 000 DEG por pasajero en caso de fallecimiento.

(iii) Un anticipo no constituirá reconocimiento de responsabilidad, pudiendo compensarse con cualquier suma subsiguiente abonada en base a nuestra responsabilidad, pero no será devuelto, salvo en los casos previstos en el párrafo 2(iii) anterior o en circunstancias donde posteriormente se demuestre que la persona que recibió el anticipo causó o contribuyó al daño por negligencia o no tuviere derecho a indemnización.

4. En transporte que no sea aéreo o no se considere internacional sobre el cual apliquen los convenios:

(i) Seremos responsables de tales daños a usted o a su equipaje solo en caso de que los mismos se deban a negligencia por nuestra parte. En caso de haber negligencia concurrente por su parte, nuestra responsabilidad estará sujeta a la ley aplicable relativa a dicha negligencia.

(ii) Salvo en el caso de actos u omisiones realizados con la intención de causar daños o temerariamente, y a sabiendas de que probablemente causaría un daño,

(a) nuestra responsabilidad con respecto a usted por fallecimiento, herida u otra lesión corporal se limitará a la suma de 16.600 DEG siempre y cuando, en virtud de la ley aplicable hubiere un límite de responsabilidad diferente, se aplicará dicho límite.

(b) No nos responsabilizaremos por ningún retraso, salvo según lo dispuesto en el Convenio aplicable, en las presentes Condiciones de transporte y en la legislación aplicable.

II. General

En la medida en que no esté en conflicto con lo anterior, y de si aplica o no el Convenio:

(i) Nos responsabilizaremos únicamente de los daños producidos en nuestros propios vuelos. En caso de que emitamos un billete sobre las líneas de otro transportista, lo hacemos únicamente como agente de dicho transportista. No obstante, con respecto al equipaje facturado usted también tiene derecho de acción contra el primer o último transportista que realice el transporte, de acuerdo con las presentes condiciones, considerado como una sola operación.

(ii) No nos responsabilizaremos de los daños derivados de nuestro cumplimiento de las leyes o reglamentos gubernamentales, o del incumplimiento de estos por parte de usted.

(iii) No nos responsabilizaremos de los daños consecuentes o indirectos, si no son causados por negligencia grave o intencionalmente.

(iv) Si se transporta a un pasajero cuya edad o estado de salud mental es tal que suponga un riesgo para sí mismo, no seremos responsables por ninguna enfermedad, lesión o discapacidad, incluyendo el fallecimiento, que pueda deberse a tal condición o al agravamiento de la misma

(v) Cualquier exclusión o limitación de responsabilidad disponible para nosotros se aplicará a nuestros empleados, agentes y representantes, y será en beneficio de nuestros empleados, agentes y representantes y cualquier persona cuyo avión utilicemos nosotros directamente o nuestros agentes y representantes de nuestros empleados. El importe total recuperable de nuestros empleados, agentes y representantes y de tales otras personas y sus empleados, agentes y representantes no excederá el importe de nuestro límite de responsabilidad.

(vi) Salvo disposición expresa, nada de lo aquí contenido supondrá renuncia a cualquier exclusión o limitación de nuestra responsabilidad bajo los Convenios o leyes aplicables.

(vii) Será aplicable un acuerdo especial al transporte desde o con un punto de escala acordado en los Estados Unidos de América (ver tarifas aplicables en los Estados Unidos). Qatar Airways se beneficiará de la limitación de responsabilidad establecida en el Convenio. Sin embargo, de conformidad con el párrafo 1 del artículo 22 del Convenio, la Compañía Qatar Airways y otros transportistas determinados acuerdan que, en lo respectivo a todo transporte internacional por dichos transportistas a los que se aplica el Convenio y quienes, en virtud de las condiciones del contrato incluyan un lugar dentro de los Estados de América como punto de origen o de destino, o de escala acordados:

(a) El límite de responsabilidad para cada pasajero por fallecimiento, heridas u otras lesiones corporales será de 75 000 USD, incluyendo honorarios y costas legales, salvo que en caso de reclamación presentada en un Estado en que se realice una provisión aparte de honorarios y costas legales, el límite será de 58 000 USD excluyendo dichos honorarios y costas legales.

(b) Dichos transportistas no podrán, con respecto a ninguna reclamación derivada de fallecimiento, heridas u otras lesiones corporales de un Pasajero, recurrir a cualquier defensa en virtud del Artículo 20 (1) del Convenio.

No se considerará que nada de esto afecte a los derechos y obligaciones de dichos Transportistas con respecto a cualquier reclamación presentada por, en nombre de, o con respecto a cualquier persona que haya causado daño de forma intencionada y que resulte en fallecimiento, heridas u otras lesiones corporales de un pasajero.

Los nombres de los transportistas que forman parte del acuerdo a que se refiere el presente artículo están disponibles en todas las oficinas de venta de dichos transportistas, pudiendo ser examinados previa solicitud. Cada uno de dichos transportistas ha celebrado dicho acuerdo únicamente en su propio nombre y con respecto al transporte realizado por el mismo, no imponiendo responsabilidad alguna ni responsabilidad presunta a ningún otro transportista con respecto al trayecto del transporte realizado por dicho otro transportista.

(viii) Salvo que se disponga expresamente lo contrario en las presentes condiciones de Transporte o por la ley aplicable, seremos responsables ante usted únicamente por los daños compensatorios recuperables por pérdidas probadas.

(ix) Nada de lo dispuesto en las presentes Condiciones de Transporte supondrá renuncia a ninguna exclusión o limitación de nuestra responsabilidad ni a ninguna defensa a nuestra disposición bajo el Convenio o las leyes aplicables, salvo indicación expresa en sentido contrario.

(x) Ninguna de las presentes Condiciones de Transporte podrá eximir de ninguna exclusión o limitación de nuestra responsabilidad o de cualquier defensa a nuestra disposición bajo el Convenio o leyes aplicables contra cualquier organismo público de seguro social o persona obligada a pagar una indemnización o que haya pagado una indemnización respecto del fallecimiento, heridas u otras lesiones corporales de un pasajero.

III. Equipaje

(i) No nos hacemos responsables de los daños causados al equipaje no facturado, salvo que dichos daños se deban a negligencia por nuestra parte.

(ii) No nos responsabilizaremos en caso de que el daño sea a consecuencia de defectos propios del equipaje. En caso de haber negligencia concurrente por su parte, nuestra responsabilidad estará sujeta a la ley aplicable relativa a dicha negligencia.

(iii) Nuestra responsabilidad por daños o pérdidas de equipaje es la siguiente:

(a) Cuando se aplique el Convenio de Varsovia:

Nuestra responsabilidad se limitará a 20 USD o 17 DEG (o su equivalente en moneda local) por kilogramo; en el caso de daños al equipaje de mano, se limitará a 400 USD o 332 DEG (o su equivalente en moneda local) o por Pasajero, siempre y cuando el peso del equipaje no esté registrado en el talón de equipaje y suponiendo que el peso total del equipaje facturado no excede la franquicia de equipaje gratuita aplicable para la clase de servicio en cuestión, según lo dispuesto en el reglamento del transportista. Si no se especifica ninguna franquicia de equipaje en el Reglamento del transportista y no se ha registrado ningún peso, se presumirá un máximo de 32 kilogramos. Cuando la franquicia de equipaje de un pasajero se determine por referencia al número de piezas de equipaje en lugar del peso de estas, y no se haya registrado peso alguno, se presumirá un peso máximo de 32 kilogramos por pieza de equipaje facturado hasta un máximo de dos piezas por pasajero adulto y por cada niño que pague al menos el 50 % de la tarifa normal para adultos. En el caso de un bebé que no tenga derecho a un asiento propio, el peso máximo presunto será de 20 kilogramos por un máximo de una pieza de equipaje. Si en el caso de equipaje facturado se declara un valor más alto de conformidad con el párrafo 7 del artículo 9, nuestra responsabilidad se limitará a dicho valor más alto declarado.

B) Cuando se aplique el Convenio de Montreal

Nuestra responsabilidad máxima se limitará al equivalente en moneda local de 1.131 DEG por pasajero por pérdida, daño o retraso del equipaje facturado y no facturado. Excepto en la medida en que sea incompatible con el Convenio de Varsovia o con el Convenio de Montreal (según proceda), no tendremos responsabilidad alguna por daños o pérdidas de artículos contenidos en equipaje que no esté bien cerrado ni asegurado. Tampoco aceptaremos responsabilidad alguna por los daños estéticos ni superficiales causados al equipaje como resultado del desgaste normal durante el transporte. Todas las reclamaciones formuladas en virtud del Convenio de Montreal deben estar justificadas mediante prueba documental del valor de la pérdida. Se deducirá la depreciación.

(c) Si, de acuerdo con la ley aplicable, fueren de aplicación unos límites de responsabilidad diferentes, serán estos últimos los que se aplicarán.

(iv) No se aplicarán los límites máximos de responsabilidad establecidos en los párrafos a y b del artículo 16 (iii) anterior si el daño resultara de cualquier acto u omisión cometido por nuestra parte y de forma intencionada, o imprudentemente y con el conocimiento de que pudieran producirse daños o, en el caso del equipaje facturado, se declare por escrito un valor más alto en el momento en que se entregue al transportista y se abone un cargo adicional al transportista por el servicio de valoración de exceso de equipaje mencionado en el Artículo 9.7.1

(v) Nuestra responsabilidad no excederá el importe de los daños demostrados.

(vi) No nos responsabilizaremos por lesiones a usted o a su equipaje causadas por la propiedad contenida en su equipaje. Cualquier Pasajero cuya propiedad cause daños a otra persona o a nuestra propiedad o a la de otra persona, deberá indemnizarnos por todas las pérdidas y gastos incurridos por nosotros como resultado de ello.

(vii) No deberá incluir en su equipaje facturado artículos frágiles ni perecederos o dinero, joyas, metales preciosos, cuberterías, papeles o valores negociables, documentos de identificación ni muestras. Tenga en cuenta que nuestra responsabilidad por cualquier pérdida demostrable o daño al equipaje facturado está sujeta a los límites establecidos en los Convenios de Montreal o Varsovia, según corresponda.

IV. Retraso en el Transporte de Pasajeros

Cuando el Convenio de Montreal se aplique, los límites de responsabilidad como resultado del retraso en su viaje se limitarán exclusivamente a 4 694 DEG por pasajero, salvo que podamos demostrar que nosotros, nuestros empleados y agentes tomamos todas las medidas razonablemente necesarias para evitar el daño, o la imposibilidad de tomar tales medidas.

- **Artículo 17 – Plazo limite para Reclamaciones y Acciones**

1. Plazo para presentación de reclamaciones

Ninguna acción se entablará en el caso de daños al equipaje facturado, salvo que la persona que tenga derecho a la prestación nos presente la reclamación correspondiente, inmediatamente tras detectar los daños, y como máximo en el plazo de los siete días siguientes a la fecha de recepción; y en el caso de retraso, a menos que se haga la solicitud, a más tardar dentro de los 21 días siguientes a la fecha en que el equipaje haya sido puesto a su disposición. Cualquier reclamación se deberá presentar por escrito y enviarse en el plazo mencionado anteriormente.

2. Plazo del derecho a emprender acciones

Cualquier derecho por daños vencerá, en caso de no emprender ninguna acción, en el plazo de dos años contados a partir de la fecha de llegada al destino, o desde la fecha en que la aeronave debería haber llegado, o desde la fecha en que finalizó el transporte. El método de cálculo del período de prescripción se determina por la ley del tribunal que dirima la causa.

- **Artículo 18 – Otras Condiciones**

18.1 El transporte de su persona y su equipaje se proporciona de acuerdo con ciertas otras normas y condiciones aplicables o adoptadas por Qatar Airways relacionadas con la seguridad operacional, la puntualidad y la comodidad de los pasajeros. Estas regulaciones y condiciones, al variar de vez en cuando, son importantes. Se refieren, entre otras cosas: al transporte de menores no acompañados, de pasajeros discapacitados, de mujeres embarazadas, de pasajeros enfermos, a restricciones en el uso de dispositivos electrónicos y artículos, al transporte de determinadas mercancías peligrosas y al consumo a bordo de bebidas alcohólicas y productos del tabaco.

Prevía solicitud, pondremos a su disposición los textos relativos a dichas materias.

18.2 Qatar Airways permite de forma gratuita el transporte de perros guía para acompañarle en cabina, en los vuelos a y desde los siguientes países y regiones hasta el destino final con Qatar Airways:

a) Estados Unidos - Se permitirá al cliente llevar en cabina un perro guía siempre que el perro pueda ser acomodado sin obstruir un pasillo ni otras zonas destinadas a evacuaciones de emergencia. En caso de que un cliente tenga dos o más perros guía, Qatar Airways hará entonces todo lo posible para dar cabida a estos en cabina, de acuerdo con los requisitos de seguridad y las políticas de Qatar Airways.

Para los siguientes países / estados, solo un perro guía será permitido dentro de la cabina de pasajeros de un avión de Qatar Airways.

b) Canadá

c) Estados miembros de la UE

d) Brasil

e) Australia

f) India

g) Resto de países: el transporte de los perros guía será de acuerdo con las regulaciones locales del país en cuestión.

NOTA: Los perros guía no serán aceptados en la cabina de pasajeros en los vuelos de Qatar Airways que no sean los mencionados anteriormente.

Las siguientes condiciones se aplican con respecto al transporte del perro guía:

Debe notificar a Qatar Airways al menos 48 horas antes de la salida programada de su vuelo que tiene la intención de ser acompañado por un perro guía (esto se aplica solo a los trayectos programados para ocho horas o más) o un perro guía de apoyo emocional o de asistencia psiquiátrica (esto se aplica a los trayectos de cualquier duración); deberá facturar con una antelación mínima de una hora sobre nuestros horarios estipulados para la facturación.

Deberá aportar los debidos justificantes, ya sea en el momento de la reserva o en el momento de facturar en el aeropuerto, demostrando que el perro que le acompaña es un perro guía. Para un perro guía que no sea un perro utilizado como apoyo emocional o asistencia psiquiátrica, la documentación justificante podrá ser en forma de una tarjeta de identificación, otra documentación escrita, etiqueta o garantía verbal creíble del propietario.

Si va acompañado por un perro guía en un trayecto previsto para ocho horas o más, deberá proporcionar documentación que demuestre que el perro no hará sus necesidades durante el vuelo o que el perro puede hacer sus necesidades en el vuelo de manera que no cree ningún problema de salud, en cuyo caso la documentación deberá explicar la forma en que el perro va a hacer sus necesidades y cómo va a manejar los desechos del perro. Debe traer cualquier material absorbente o de otro tipo, necesario para tal fin. Se recomienda traer consigo un certificado firmado por el veterinario del perro.

Si va acompañado de un perro de asistencia emocional o psiquiátrica, deberá proporcionar la documentación siguiente:

4.1 La documentación pertinente de que no será necesario que el perro haga sus necesidades durante el vuelo o que el perro puede hacer sus necesidades en el vuelo de forma que no cree ningún problema de salud, en cuyo caso la documentación deberá explicar la forma en que el perro va a hacer sus necesidades y cómo va a manejar los desechos del perro. Debe traer cualquier material absorbente o de otro tipo, necesario para tal fin. Se recomienda traer consigo un certificado firmado por el veterinario del perro.

4.2 Certificado firmado, de vigencia no superior a un año desde la fecha del vuelo programado, de un profesional titulado en salud mental, como por ejemplo un psiquiatra, un psicólogo o un trabajador social clínico, y con el membrete de dicho profesional, indicando lo siguiente: (a) para vuelos domésticos en los Estados Unidos, que usted posee una discapacidad mental o emocional reconocida en el Manual de diagnóstico y estadística de los trastornos mentales (4ª edición); (b) que usted necesita un perro de asistencia psiquiátrica o emocional como arreglo para sus viajes aéreos y para la actividad en su destino; (c) que la documentación la proporciona un profesional titulado en salud mental y que el pasajero se encuentra bajo el cuidado de dicho profesional; y (d) la fecha y el tipo de titulación del profesional de salud mental, así como el Estado u otra jurisdicción en la que tal titulación se haya emitido.

Si usted no proporciona la documentación requerida, no se le permitirá transportar a su perro en cabina. Llevaremos de forma gratuita a su perro en el compartimento de carga siempre y cuando proporcione una jaula adecuada y haya espacio disponible.

Es posible que tenga que cambiar su ubicación del asiento si es necesario para asegurar que su perro no obstruya un pasillo ni ninguna otra zona, como una fila de salida que debe permanecer sin obstrucciones para facilitar una evacuación de emergencia.

Le animamos a preparar el perro guía para el vuelo a través del ejercicio del perro y limitar su ingesta de líquidos antes del vuelo.

Se recomienda el uso de un arnés de seguridad para el perro para su uso durante el despegue, aterrizaje, o cuando la señal de “abrocharse los cinturones” se ilumine.

Es su responsabilidad asegurarse de que el perro no tenga ningún comportamiento amenazante o perjudicial en la puerta de embarque ni en el avión como gruñidos, ladridos u otros, como intentar morder a otra persona. Si su perro mostrase tal comportamiento, es posible que tenga que colocar al perro en el compartimento de carga, sin coste adicional para usted, siempre y cuando proporcione una jaula adecuada y haya espacio disponible.

10. Es su responsabilidad asegurarse de que su perro guía, de asistencia emocional o psiquiátrica disponga de toda la documentación necesaria para entrar en el país de destino, incluyendo la documentación con respecto a las vacunas, tratamientos y pruebas.

11. No se permite en cabina ningún animal que no sea un perro como animal guía o de apoyo emocional o de asistencia psiquiátrica.

- **Artículo 19 – Interpretación**

El título de cada artículo de las presentes condiciones de transporte es solo por conveniencia, no sirviendo en ningún caso para usar en la interpretación del texto.

- **Artículo 20 – Modificación y renuncia**

Ningún empleado, agente o representante del transportista tiene autoridad para alterar, modificar o renunciar a ninguna de las disposiciones contenidas en las presentes condiciones de transporte.

Este documento es una traducción de la versión no oficial en inglés preparada a partir del texto original en árabe que es jurídicamente vinculante.

NOMBRE DEL TRANSPORTISTA: QATAR AIRWAYS COMPANY Q.C.S.C.

ABREVIATURA DEL NOMBRE: QR

Última actualización: 30 de noviembre de 2017

Las presentes Condiciones se han redactado en inglés, en árabe y en otros idiomas. En caso de conflicto o incoherencia entre una disposición de la versión inglesa de las presentes Condiciones y una disposición de las presentes Condiciones en cualquier otro idioma, prevalecerá la versión inglesa en la medida del conflicto o incoherencia.



Mejor Aerolínea del Mundo



Mejor clase Business del mundo



Mejor sala VIP Business del mundo



Mejor aerolínea de Oriente Medio