

# CONDICIONES GENERALES DE TRANSPORTE DE LA ENTER AIR Sp. z o.o.

(Reglamento emitido conforme con el artículo 205 apartado 2a de la Ley Sobre Navegación Aérea del 3 de julio de 2002)

(Versión válida a partir del 1 de abril de 2017)

Índice:

- §1 Empleo de condiciones generales de transporte y su ámbito
- §2 Reservas a través de la agencia de viajes
- §3 Reservas individuales
- §4 Billeto
- §5 Tarifas
- §6 Flota
- §7 Protección de datos
- §8 Documentos de viaje
- §9 Embarque de pasajeros
- §10 Denegación de embarque
- §11 Formalidades administrativas
- §12 Obligaciones del pasajero durante el transporte aéreo
- §13 Obligaciones del transportista durante el transporte aéreo
- §14 Pasajeros con necesidades especiales
- §15 Transporte de bebés y niños
- §16 Transporte de mercancías
- §17 Equipaje de mano
- §18 Equipaje facturado
- §19 Transporte de animales
- §20 Artículos prohibidos y objetos cuyo transporte está restringido
- §21 Recogida de equipaje
- §22 Control de equipaje
- §23 Responsabilidad del transportista
- §24 Responsabilidad por daños causados al pasajero
- §25 Responsabilidad por pérdida, deterioro o retraso en el transporte de equipaje
- §26 Irregularidades
- §27 Reclamaciones de transporte y de equipaje
- §28 Catering
- §29 Servicios adicionales
- §30 Acuerdos de prestación de servicios adicionales celebrados por el transportista con empresas subcontratistas
- §31 Interpretación

**Anexo I** - Lista de objetos que no pueden ser subidos a bordo de la aeronave ni a las zonas restringidas del recinto aeroportuario

**Anexo II** - Mercancías peligrosas permitidas al transporte por los pasajeros o la tripulación (en equipaje facturado o de mano) según las reglamentaciones IATA relativas al transporte de mercancías peligrosas (Subsección 2.3 - TABLA 2.3.A. IATA Dangerous Goods Regulations)

**Anexo III** – Tabla de cargos adicionales

Condiciones generales de transporte de la ENTER AIR Sp. z o.o.  
versión válida a partir del 1 de abril de 2017

## Definiciones

**Equipaje de Mano** - objetos sin facturar y otros objetos personales del Pasajero transportados bajo el cuidado del mismo en la cabina de pasajeros.

**Equipaje facturado** - objetos facturados y objetos personales del Pasajero para cuyo transporte el Transportista emite un talón de equipaje.

**Billete** (Confirmación del viaje) - es, según el Convenio, "billete de viaje", "título de transporte". Es un registro electrónico que se encuentra en el sistema de reservas del Transportista o un documento emitido por el Transportista o un documento emitido por el Charterista. El Billete le confiere al Pasajero el derecho de viajar por el trayecto indicado en el Billete. El Billete contiene el extracto de condiciones del acuerdo e información relacionada con el viaje aéreo y, si tiene aplicación, una tarjeta de embarque.

**Billete Electrónico** - documento emitido al pasajero después del pago del Precio Total a la Enter Air que contiene nombre y apellido del Pasajero y los detalles del vuelo, tales como: lugar de salida, lugar de destino, fechas y horas de salida y de llegada; en el documento hay también referencias a Condiciones Generales de Transporte de la Enter Air y está marcado con un código único. El Billete Electrónico se enviará al Pasajero vía correo electrónico.

**Charterista** - designa a una agencia de viajes o cada otra persona física, jurídica o unidad organizadora con la que la Enter Air celebró un contrato de operar un vuelo/ vuelos chárter u otro contrato conforme con el cual la Enter Air vendió la totalidad o una parte del volumen de la aeronave en las rutas dadas.

**Precio Total** - precio definitivo a pagar por todos los servicios prestados al Pasajero por la Enter Air (precio de vuelo, impuestos, tasas, cargos, tasas por otros servicios y otros cargos impuestos por órganos gubernamentales u otras autoridades, o por administradores de aeropuertos).

**Documentos de viaje** - documentos requeridos por el derecho internacional para cruzar la frontera, viajar de tránsito o alojarse en un país dado, tales como: documento nacional de identidad con fotografía, pasaporte, visado, salvoconductos y documentos de viaje, invitaciones u otros documentos requeridos por la ley de países del transporte.

**Código del transportista** - es un designador del transportista, es decir una combinación de dos caracteres (dígito y letra) o combinación de tres letras que identifica a la compañía aérea (ENT o E4).

**Bebé** - designa a una persona que el día de la salida no cumplió 2 años.

**Convenio** - significa la convención firmada en Varsovia el 12 de octubre de 1929 que regula y unifica las condiciones del transporte aéreo internacional (llamada "Convención de Varsovia"), en su forma original y con alteraciones introducidas con el Protocolo de La Haya de 1955 y/o con complementos introducidos por el Convenio de Guadalajara de 1961 o el firmado en Montreal el 28 de mayo de 1999 (llamado "Convenio de Montreal"), dependiendo de cuál de los convenios tenga uso en un transporte dado tomando en cuenta el trayecto indicado en el billete o billetes.

**OWP** - presentes Condiciones Generales de Transporte (Ogólne Warunki Przewozu) válidos durante el proceso de realización de celebrados acuerdos de transporte por el transportista.

**Transportista** - designa a la compañía aérea cuyo código designador está en el billete.

**Registro individual** - reserva efectuada por el Pasajero a través de la página web que permite comprar el billete directamente a través del Transportista.

**SDR** - Derechos especiales de giro (ang. Special Drawing Right) - unidad monetaria determinada por el Fondo Monetario Internacional; (el valor actual de la unidad monetaria está disponible en la página web: [www.imf.org](http://www.imf.org)).

**Página web del Transportista** - [www.enterair.pl](http://www.enterair.pl)

**Daño** - muerte, lesión o cualquier otro daño corporal resultante de un accidente durante el transporte aéreo operado por el Transportista y pérdida, robo o retraso en la entrega de equipaje que surja en consecuencia o esté relacionado con el transporte aéreo.

**Tarifa** - precio por transporte del Pasajero y su equipaje en un trayecto dado, publicado, fijado por el Transportista y sometido a determinadas condiciones. Tarifa es uno de los elementos que forman parte del Precio Total.

**Etiqueta de identificación de equipaje** - documento adherido al equipaje facturado del Pasajero emitido por el Transportista con el fin de identificar el equipaje.

## REGLAMENTO DETALLADO DE TRANSPORTE AÉREO DE PASAJEROS Y EQUIPAJE

### §1. Empleo de Condiciones Generales de Transporte y su ámbito.

1. Las condiciones generales de transporte se aplican a vuelos regulares e irregulares operados por el transportista, es decir, para los cuales el nombre o el código del Transportista fueron indicados en una sección adecuada del Billete.
2. En caso de transporte realizado de manera gratuita o con un descuento, el Transportista tiene el derecho a restringir o excluir las presentes Condiciones de Transporte.
3. Si cualquier de las resoluciones de las presentes Condiciones Generales fuese declarada contraria a la ley vigente, se implicará la ley vigente, sin embargo, las otras resoluciones de las presentes OWP mantendrán su validez.

### §2. Reservas a través del Charterista

1. La Enter Air, siendo transportista chárter, es proveedor de avión junto con su flota para una agencia de viajes, según un acuerdo de chárter. Las reservas para el vuelo pueden hacerse sólo a través del Charterista quien es propietario del vuelo. Para algunos vuelos chárter, la Enter Air puede prestar el servicio de mediación en la venta y en la reserva de plazas para el Charterista en sus vuelos.
2. La reserva se hace a un nombre y sus datos pueden ser alterados sólo con el consentimiento del Charterista o del Transportista.
3. Si una modificación de la Reserva es posible, tiene que ser realizada con una antelación de 2 horas a la hora prevista de la salida. El vendedor del billete emite una confirmación de la reserva. Las condiciones de efectuar, confirmar o anular la reserva son determinadas por el acuerdo del pasajero con el vendedor del billete.
4. En una reserva puede incluirse la información relativa al trayecto o a los servicios adicionales reservados por el Pasajero.
5. Las condiciones de cancelación, anulación y rescisión del acuerdo para el transporte aéreo determina el acuerdo celebrado con el Charterista.

### §3. Reservas individuales

1. En casos particulares la Enter Air facilita reservas individuales a través del Internet. La información relacionada con los vuelos disponibles está constantemente actualizada en la Página Web del Transportista.
2. La información sobre el Precio Total está compartida de manera visible, clara y explícita en cada etapa del proceso de reserva. El importe de recargos por servicios adicionales efectuados en los aeropuertos, está indicado en tabla de cargos del anexo III las presentes Condiciones Generales de Transporte.
3. En caso de reservas individuales, la reserva no se confirmará sin el pago instantáneo del Precio Total. Después de haber efectuado el pago, el Cliente obtendrá una confirmación de reserva en forma del Billete Electrónico marcado con un código único y que incluirá la información en cuanto al trayecto, fechas y horas de los vuelos.
  - 3.1. La Enter Air se reserva el derecho de introducir precios especiales entre la fecha de reserva y la fecha de viaje. La introducción de precios especiales no confiere al Cliente el derecho de reembolso de la diferencia entre el pago del Precio Total efectuado por el mismo por la reserva confirmada y el Precio Total especial.
  - 3.2. El pago por la reserva significa la aceptación de las presentes OWP.
4. Alteraciones en la reserva individual bajo solicitud del Pasajero:
  - 4.1. En la tarifa económica la reserva individual se hace siempre a un nombre y no hay posibilidad de modificación de datos personales del Pasajero.
  - 4.2. En la tarifa flex el transportista confiere el derecho de modificar datos personales del

Pasajero bajo la condición de que el pasajero abone el pago según la Tabla de cargos (anexo III las presentes OWP) y altere la reserva en el plazo máximo de 24 horas antes de la hora prevista de la salida.

- 4.3. En caso de reservas individuales realizadas en la tarifa económica, la Enter Air no le otorga al Pasajero el derecho de modificar fechas ni horas de vuelos.
- 4.4. El Transportista permite realizar alteraciones de fechas y horas de vuelos en la tarifa flex bajo la condición de que el Pasajero abone el pago por alteraciones efectuadas según la tabla de cargos, iguale la diferencia en los precios de tarifas y altere la reserva en el plazo máximo de 24 horas a la hora prevista de la salida.
- 4.5. La alteración de destino no es posible en ninguna de las tarifas disponibles.
- 4.6. La Enter Air facilita la cancelación de la reserva en el plazo máximo de 7 días antes del comienzo previsto del vuelo. El reembolso de los gastos tiene el lugar después de que se abone el cargo por cancelación y la cuota de procesamiento, siempre y cuando sea cumplido el §5 apartado 3 y excepto el §4 apartado 9.
- 4.7. El Pasajero que realiza una reserva individual está comprometido a verificar de manera regular el correo electrónico cuya dirección indicó en el formulario de reserva en la página web de la Enter Air.

#### **§4. Billete**

1. El billete, salvo prueba en contrario, es prueba de celebración del acuerdo de transporte con el Pasajero indicado en el Billete.
2. El Billete es válido sólo en los días o en el periodo indicados en el billete.
3. Para utilizar el Billete no estará autorizada la persona que no presentará el Billete válido emitido conforme con los reglamentos del Transportista o cuyo apellido no está en la lista pasada por el Charterista.
4. Para utilizar el Billete está autorizada sólo la persona a la cual el billete fue emitido y el Transportista tiene el derecho a solicitar un documento que confirme su identidad y a verificar la coincidencia de los datos del documento con los datos de la base de datos del Transportista.
5. El Billete es un título intransferible.
6. El nombre del Transportista puede ser abreviado en el Billete indicando el Código del Transportista o de algún otro modo.

#### **§5. Tarifas**

1. La Enter Air utiliza siguientes tipos de Tarifas:
  - a. Tarifa Económica
  - b. Tarifa Flex
2. La Enter Air se reserva el derecho de alterar las Tarifas.
3. Ninguna de la Tarifas disponibles es reembolsable.
4. La información sobre la Tarifa actual disponible para cada vuelo está en la Página Web de la Enter Air.

#### **§6. Flota**

1. En la flota de la Enter Air hay aviones de tipo Boeing 737-400 y Boeing 737-800.
2. La información sobre el equipamiento de las naves aéreas para las personas con discapacidad y movilidad reducida:
  - el avión tiene 3 tipos de puertas de entrada de dimensiones externas:
    - 1) 86 x 182 (cm);
    - 2) 76 x 165 (cm);
    - 3) 76 x 182 (cm),una puerta de cargo delantera: 88 x 121 (cm) y una puerta de cargo trasera: 83 x 121 (cm).

- el pasillo entre los asientos es de 17,5" mín., con la media 16.70"
- la distancia entre los asientos es de 9" mín.
- el asiento estándar es de 19,3" de ancho
- los apoyabrazos desde el pasillo entre las filas no se doblan

A bordo de las naves aéreas de la Enter Air en el equipamiento del avión no hay sillas de ruedas.

3. La Enter Air se reserva el derecho de alterar el tipo de nave aérea en la situación cuando el vuelo no pueda realizarse con el avión perteneciente a la flota de la Enter Air y cuando la Enter Air esté obligada a operar el vuelo mediante un otro Transportista. La identidad de este transportista es indicada conforme con el artículo 11 del Reglamento (CE) núm. 2111/2005 del Parlamento Europeo y del Consejo del día 14 de diciembre de 2005, relativo al establecimiento de una lista comunitaria de las compañías aéreas sujetas a una prohibición de explotación en la Comunidad y a la información que deben recibir los pasajeros aéreos sobre la identidad de la compañía operadora.
4. En caso de que surja una situación descrita en el apartado 3, la Enter Air asegura que la clase y el equipamiento de la nave aérea destinada a realizar el vuelo, no serán inferiores a la clase y al equipamiento de aviones pertenecientes a la flota de la Enter Air.
5. En caso de que surja una situación descrita en el apartado 3, el transportista informará inmediatamente de este hecho al Charterista.

## **§7. Protección de datos**

1. El Pasajero está obligado a proporcionar a las agencias de viajes o al transportista sus datos imprescindibles para realizar la Reserva, emitir el Billete, realizar el Acuerdo de Transporte, obtener otras prestaciones y cumplir requisitos migratorios, de seguridad y otros relacionados con el hecho de cruzar la frontera. Si la persona que realiza la reserva indique datos incorrectos o datos que impidan al transportista el contacto con el pasajero, sobre todo en situación de cambio de horario de vuelos, el transportista estará exento de responsabilidad por daños causados por estas alteraciones.
2. En los casos indicados en la legislación vigente, el transportista puede estar obligado a proporcionar a las autoridades gubernamentales unos datos personales de los pasajeros, en especial en el ámbito necesario para cumplir con procedimientos de inmigración, de trámite, procedimientos de seguridad, con el fin de combatir la inmigración ilegal, el terrorismo y otros delitos. En especial, el transportista pasará a los órganos de la guardia de fronteras datos sobre los pasajeros recogidos antes del viaje resultantes de los reglamentos de la ley (Advance Passenger Information – API) como la información del pasaporte del Pasajero u otros documentos de viaje.
3. En el caso de que el billete sea comprado a través del Transportista, el Administrador de Datos Personales conforme con la Ley de la protección de datos será la Enter Air Sp. z o.o. con sede en Varsovia en la calle 17 styczna 74.
4. El Pasajero da su consentimiento para almacenamiento y uso de sus datos personales para realizar fines justificados legalmente por administradores y proveedores de datos. El Pasajero da su consentimiento para transmitir sus datos a terceros, tales como agentes de servicio de tierra, sin embargo, sólo en el ámbito imprescindible para realizar las condiciones del acuerdo de transporte. La Enter Air puede confiar el procesamiento de los datos personales del pasajero a los sujetos que presten a la Enter Air los servicios del ámbito de mantenimiento de proceso de reclamación con el fin de apoyar el procedimiento de examinar las quejas del pasajero.
5. Los datos personales del Pasajero no serán utilizados para los fines de marketing sin el permiso previo del Pasajero.
6. En caso de que el Pasajero solicite servicios adicionales prestados por terceros (reservas de hoteles, alquiler de coches, entre otros), el Pasajero autoriza al Transportista a transmitir sus datos necesarios para prestar este tipo de servicios al subcontratista que preste los servicios.
7. El Transportista no asume ninguna responsabilidad por daños resultantes de transmisión de

datos y surgidos en consecuencia de actuación de terceros.

8. El Transportista no asume ninguna responsabilidad por daños resultantes de que el Pasajero indique datos incorrectos o incompletos.
9. En el ámbito no definido en las presentes OWP, a las normas de procesamiento de datos personales se aplicarán las disposiciones del Reglamento de prestación de servicios vía Internet por la Enter Air Sp. z o.o. y las resoluciones de la Política de privacidad disponibles en la Página Web del Transportista.

## **§8. Documentos de viaje**

1. El Pasajero está obligado a tener todos los Documentos de viaje exigidos durante su viaje y a cumplir todas las exigencias que le otorguen el derecho a entrada y salida de un país dado, conforme con los requisitos de autoridades gubernamentales en países de salida, transferencia, tránsito y de destino.
2. Antes de viaje el Pasajero está obligado a presentar Documentos de viaje requeridos por la ley de los países a y por los cuales es realizado el transporte y a cumplir los reglamentos y normativas vigentes de estos países. En caso de que el Pasajero no cumpla estos requisitos o sus documentos sean inadecuados, el Transportista puede recusar el transporte al Pasajero quedando exento de responsabilidad por cualquier daño causado por ese motivo.
3. En caso de que el Transportista esté obligado a pagar cualquier multa o pena o en caso de que el Transportista incurra en gastos resultantes de incumplimiento de las normas por parte del Pasajero, referidas en el punto 1 del presente párrafo, el Pasajero reembolsará al Transportista el importe que equivalga al daño sufrido. El Pasajero incurrirá también en gastos por transporte del país que le negó la entrada. El Transportista no le reembolsará al Pasajero los gastos de transporte al país que no da permiso de entrada del Pasajero en su territorio. El Transportista puede incluir en la cuota los pagos efectuados por el Pasajero por el transporte que no fue realizado o cualquier otra cuota perteneciente al Pasajero y que esté en poder del Transportista.
4. El Transportista no asume ninguna responsabilidad por faltas o invalidez de Documentos de viaje del Pasajero.
5. El Transportista no asume ninguna responsabilidad por denegación de embarque del Pasajero, si, por razones legítimas, considera que los Documentos del Pasajero no cumplen los requisitos de reglamentos y normativas vigentes.
6. El Transportista no asume ninguna responsabilidad si, por razones legítimas considera que la denegación de embarque es indispensable para cumplir reglamentos y normativas vigentes en cualquier de los países por el cual se realiza el transporte.
7. Las normativas indicadas más arriba se refieren también a los animales que viajan con el Pasajero.

## **§9. Embarque de pasajeros**

1. El embarque de los pasajeros empieza 2 horas antes de la salida programada del vuelo y termina 45 minutos antes de la hora de la salida. En casos especiales, el tiempo de comienzo y de fin del embarque puede diferir, de lo cual el Pasajero será informado por el Transportista.
2. En caso de todos los vuelos, restricciones de los procedimientos de seguridad vigentes en mayoría de los aeropuertos, pueden provocar retrasos de salidas y llegadas independientes del Transportista. Con el propósito de minimizar el riesgo de retrasos de salidas, los Pasajeros tienen que someterse a las exigencias:
  - a) todos los pasajeros, incluso los niños y bebés, tienen que presentar a la hora del embarque válidos documentos de viaje indicados en la primera parte "Definiciones" y en el §8 de las OWP.
  - b) el plazo de validez de pasaporte tiene que ser superior a 6 meses desde la fecha de la salida.

- c) tomando en cuenta otros requisitos de países de destino correspondientes, los documentos adicionales, p.ej. el visado, se verificarán ya durante el embarque en el aeropuerto de la salida.
  - d) nombres y apellidos de los Pasajeros que se encuentran en los documentos de identidad presentados para la identificación, en el Billete y en la Confirmación de la reserva, deben ser idénticos.
  - e) tomando en cuenta las normas de seguridad vigentes, algunos objetos no pueden ser subidos a bordo de avión (la lista de objetos prohibidos forma el Anexo I a las presentes Condiciones Generales de Transporte). El Transportista puede exigir del Pasajero que desplace algunos objetos del Equipaje de Mano al Equipaje Facturado, transportado en la bodega del avión o recusar la facturación del equipaje que conlleve objetos prohibidos.
3. Los Pasajeros que por razones ajenas al Transportista no vengan a la puerta de embarque en el tiempo determinado por el Transportista, no serán admitidos a bordo de avión y su reserva para el vuelo dado se anulará sin ningún derecho a reembolso del billete, a menos que las condiciones de la tarifa elegida sean diferentes.
  4. El Pasajero está obligado a cumplir las disposiciones legales del país dado y seguir órdenes de funcionarios de autoridades gubernamentales y/o del personal del aeropuerto. Incumplimiento de las órdenes puede provocar que al Pasajero se le niegue embarque a bordo sin ningún derecho a reembolso del billete, a menos que las condiciones de la tarifa elegida sean diferentes.
  5. Si el pasajero después de haber facturado el equipaje no apareció a la entrada del avión y por lo tanto el vuelo se retrasó por el hecho de tener que descargar el equipaje facturado, el pasajero está obligado a asumir todos los gastos relacionados. El pasajero tiene consciencia de que al abandonar el bordo, da inicio a los procesos de emisión de equipaje registrado, lo que puede provocar retraso, y, en casos extremos, la necesidad de cancelar el vuelo. El pasajero que después de subir a bordo lo abandona voluntariamente sin ninguna razón importante y, en consecuencia, provoca retraso o cancelación de vuelo, está responsable por el daño sufrido por el transportista surgido del atraso o de la cancelación sin restricciones.
  6. El Transportista no asume ninguna responsabilidad ante el pasajero por pérdidas, daños o costes provocados por el incumplimiento de las exigencias resultantes del apartado 3 del presente párrafo.

#### **§10. Denegación de embarque**

1. El transportista se reserva el derecho a recusar al Pasajero o a su equipaje el transporte o la continuación del transporte si:
  - 1.1. Este hecho está justificado por razones de seguridad;
  - 1.2. Si el Transportista considera que el estado psíquico o físico del pasajero podría suponer una amenaza para vida, salud, bienestar o propiedad del pasajero y/u otras personas a bordo de avión;
  - 1.3. El Transportista considera que la denegación de embarque es indispensable para reglamentos y normativas vigentes de cualquier de los países en cuyo territorio se encuentra el lugar de salida, está planeado un intervalo en viaje, lugar de tránsito o lugar de destino o, el país sobre el cual tendrá lugar el vuelo de la nave aérea.
  - 1.4. El Pasajero no siguió las órdenes del personal de bordo del transportista, representantes de autoridades gubernamentales y/o del personal del aeropuerto, en especial las disposiciones de seguridad o de orden a bordo;
  - 1.5. El Transportista informó antes al Pasajero por escrito que no le transportará en sus aviones en ningún caso;
  - 1.6. El Pasajero recusó a someterse a control de seguridad;
  - 1.7. El Pasajero no puede demostrar que es la persona a cuyo nombre fue realizada la reserva y la compra del billete;
  - 1.8. El Pasajero no tiene Documentos de Viaje exigidos o se niega a presentar - a solicitud del Transportista - Documentos de Viaje correspondientes;

- 1.9. El Pasajero destruyó Documentos de Viaje exigidos o los documentos fueron destruidos o se negó a pasar los Documentos de Viaje para el tiempo de su duración contra recibo al personal del Transportista, si es lo que exigen las autoridades gubernamentales dadas;
- 1.10. El Pasajero tiene una prohibición de entrada en el país de lugar de salida, lugar de destino o, por cuyo territorio recorre el viaje;
- 1.11. El Billete presentado por el Pasajero:
  - a) fue comprado de manera ilegal o no fue comprado a través del Transportista o del Charterista;
  - b) fue reportado como perdido o robado;
  - c) es un falsificado o cuya parte contiene cambios hechos por otra persona que no sea Transportista ni Charterista;
- 1.12. El Pasajero no informó al Transportista de sus necesidades especiales o la intención de llevar un equipaje especial;
- 1.13. El Pasajero necesita una ayuda especial la cual el Transportista no le puede asegurar o, cuyo coste sería desmedidamente alto;
- 1.14. El Pasajero se comportó de manera inadecuada durante el Vuelo anterior y el Transportista supone que ese comportamiento pueda repetirse;
- 1.15. El comportamiento del Pasajero es o puede ser delito o crimen;
- 1.16. El Pasajero infringió la prohibición de fumar a bordo de avión del Transportista.
- 1.17. La Enter Air, por razones legítimas, considerará que la denegación de embarque es necesaria por razones de seguridad, cuando el Pasajero está bajo la influencia del alcohol u otras sustancias estupefacientes.
2. En caso de que el Transportista por una de las razones mencionadas más arriba recuse el transporte al Pasajero o lo elimine del avión después de haber aterrizado en la ruta de vuelo, el Transportista no asume ninguna responsabilidad por pérdidas o daños surgidos en consecuencia de tal denegación de transporte y expulsión del pasajero de avión. En la medida permitida por la ley aplicable, el pasajero podrá estar obligado a asumir todos los gastos relacionados con la denegación.

#### **§11. Formalidades administrativas**

1. El Pasajero será el único responsable por someterse a todos los reglamentos, regulaciones, órdenes, pedidos y exigencias relacionados con el viaje vigentes en el país del cual sale, a cual llega o sobre cuyo territorio vuela y, asimismo, por someterse a los reglamentos del Transportista y a sus instrucciones.
2. El Transportista, sus empleados, representantes o apoderados no están obligados a prestar ayuda ni a facilitar información a los pasajeros o a terceros relativas a la obtención de documentos imprescindibles (incluso visados) o a la aplicación de reglamentos vigentes y no responden por las consecuencias que sufrirá el pasajero como resultado de obtener información falsa, no obtener estos documentos (incluso visados) o no aplicarse a reglamentos vigentes.
3. El Pasajero está obligado a reembolsar el billete y otros cargos relacionados con el viaje, si, en consecuencia de su entrada en el territorio de lugar de destino o lugar de tránsito, las autoridades gubernamentales pidan al transportista que le mande al lugar de salida o en cualquier otro sitio. El cargo por tarifa cobrado por el transportista por transporte al punto en el cual la entrada fue negada o la deportación no será reembolsado por el transportista.

#### **§12. Obligaciones del pasajero durante el transporte aéreo**

1. Antes de subir a bordo de avión el Pasajero, cuando se lo pide el empleado del Transportista, está obligado a presentar su documento de identidad y otros documentos adecuados que le den derecho a realizar el viaje.
2. Como mínimo a 48 horas antes del vuelo, el Pasajero tiene la obligación de informar a la agencia de viajes y al Transportista a través de la agencia de viajes o, en caso de reservas

individuales, directamente al Transportista sobre los problemas con la salud que puedan dificultar su transporte o tener la influencia negativa en el transcurso del vuelo.

3. El Pasajero está obligado a someterse al control personal de seguridad previsto por la ley y realizado por órganos de autoridades gubernamentales o instituciones para ello autorizadas y facilitar el control de Equipaje Facturado y Equipaje de Mano.
4. El Pasajero está obligado a participar en el control aduanero de su Equipaje Facturado y/o de Mano. El Transportista no asume ninguna responsabilidad ante el Pasajero por pérdidas o daños sufridos en consecuencia del control o desobediencia a este requisito.
5. Conforme con la ley internacional vigente, el Pasajero no puede transportar en su Equipaje de mano materiales, objetos ni sustancias indicadas en la lista de objetos prohibidos (la lista de objetos prohibidos constituye el Anexo I a las presentes Condiciones Generales de Transporte) y en actos jurídicos correspondientes de un país dado. A menos que estos objetos estén en el equipaje facturado, el Pasajero está obligado a devolverles al Transportista antes del vuelo y sin ningún derecho a reembolso (están sujetos a confiscación por órganos autorizados).
6. El Pasajero está obligado a tener cuidado adecuado con las condiciones de transporte aéreo y a prestar atención en instrucciones dadas por empleados y representantes del Transportista.
7. Además, el Pasajero está obligado a:
  - a) durante el vuelo someterse incondicionalmente a órdenes del capitán del avión y del personal de bordo, seguir las órdenes del personal o las órdenes visualizadas en el panel digital, p. ej. "apretar el cinturón de seguridad", entre otros,
  - b) a solicitud de un empleado del Transportista cambiar de asiento,
  - c) tener cuidado adecuado y abstenerse de cualquier acción que sea de riesgo para la seguridad y para la continuidad de transporte y no molestar a otros pasajeros durante su viaje o a miembros de la tripulación en desempeñar sus funciones y no destruir la propiedad del Transportista ni de otros pasajeros,
  - d) abstenerse de cualquier acción que sea de riesgo para orden y disciplina a bordo de avión, en especial del consumo de bebidas alcohólicas,
  - e) cumplir la prohibición de fumar a bordo de avión, en especial en los baños de los aviones. La prohibición de fumar se refiere también a cigarrillos eléctricos.
  - f) cumplir la prohibición absoluta de no utilizar dispositivos electrónicos que emiten ondas electromagnéticas y aparatos que con su funcionamiento puedan perturbar el normal funcionamiento de dispositivos eléctricos, electrónicos y otros dispositivos del avión.
  - g) en caso de problemas con la salud durante el vuelo, el pasajero tiene que someterse a los primeros auxilios, facilitar a la flota sus datos personales y del estado de la salud y someterse al control médico,
  - h) abonar el cargo al Transportista por todos los gastos relacionados con pérdidas y daños causados por el Pasajero (o cuya aparición provocó) con su comportamiento inadecuado en consecuencia de transporte de objetos peligrosos, mercancías o animales, etc.,
  - i) cumplir la prohibición absoluta de abstenerse del consumo de bebidas alcohólicas subidas a bordo en el Equipaje de mano, Conforme con el artículo 115, apartado 1, punto 2 y apartado 3 punto 1 de la Ley Sobre Navegación Aérea el capitán de la nave aérea puede, en casos justificados, pedir que el pasajero le presente su documento de identidad y mantenerlo para el tiempo de duración del vuelo.
8. Está prohibido el uso de cámaras fotográficas, videocámaras, y de otros dispositivos electrónicos que registran sonido e imagen, con el fin de grabar o fotografiar trabajo de flota, interior del avión o procedimientos de bordo.
9. Está permitido el uso de audífonos y aparatos que controlan el trabajo de corazón.
10. Si necesario, el Transportista informará a los pasajeros de exigencias de seguridad y de orden a bordo de avión y de consecuencias relacionadas con su incumplimiento.
11. Si según el Transportista, el Pasajero con su comportamiento ponga en peligro la nave aérea, una persona o propiedad que se encuentra a bordo, dificulte a la flota el desempeño de sus funciones, no sigue las instrucciones de la flota relativas a restricciones y prohibiciones de fumar, consumir bebidas alcohólicas y sustancias estupefacientes a bordo o se comporte de manera que despierte objeciones motivadas de otros Pasajeros, el Transportista puede tomar

medidas adecuadas que considere necesarias para contener ese comportamiento, incluyendo el uso de medidas coercitivas, su expulsión de la nave aérea después de aterrizar y denegación de transporte también en el futuro.

12. Para garantizar la seguridad de vuelo y la seguridad y orden a bordo de la nave aérea, el capitán está autorizado a dar órdenes a todas las personas que estén a bordo de la nave aérea y todas las personas que estén a bordo de la nave, están obligadas a seguir las órdenes del capitán.
13. El Transportista se reserva el derecho de reclamar al pasajero que provocó daño a otro pasajero/ transportista.

### **§13 Obligaciones del transportista durante el transporte aéreo**

1. La Enter Air está obligada a asegurar que los pasajeros conozcan distribución y manera de uso de:
  - a) cinturones de seguridad,
  - b) salidas de emergencia y dispositivos destinados a uso común,
  - c) chalecos salvavidas y máscaras de oxígeno, si estos objetos son previstos para el uso de los pasajeros,
  - d) otros dispositivos de emergencia destinados al uso individual.
2. El Pasajero tiene que ser informado por la Enter Air sobre las prohibiciones a bordo de avión.
3. Si sea necesario, la Enter Air tiene que instruir a los pasajeros sobre el comportamiento en situaciones de emergencia.
4. La Enter Air tiene que asegurar a los pasajeros la posibilidad de utilizar los cinturones de seguridad durante despegue, aterrizaje, turbulencias y, a petición del capitán, en cada otro momento del vuelo.
5. La Enter Air tiene la obligación de informar al Pasajero sobre el depósito de equipaje y de objetos personales en el avión.
6. La Enter Air admite la posibilidad de que el vuelo sea manejado con otro avión que fue indicado previamente en el horario o por otro avión de otro transportista.
7. La Enter Air se reserva el derecho a realizar adicionales y no planeados intervalos en el viaje que tienen que ser destinados a imprescindibles escalas, intermedias técnicas o pueden ser causados por circunstancias extraordinarias

### **§14 Pasajeros con necesidades especiales**

1. El Pasajero con discapacidad y movilidad reducida significa una persona, cuya capacidad de moverse está limitada debido a discapacidad física, deficiencia o discapacidad mental, o cualquier otra razón de la discapacidad cuya situación requiera una atención especial y adaptación de servicios accesibles a todos los pasajeros a las necesidades especiales de esa persona (según: *Reglamento (CE) núm. 1107/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de julio de 2006, sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo*).
2. Los pasajeros que requieren atención especial y ayuda, discapacitados, pasajeros con movilidad reducida, niños que viajan como asistentes para menores de edad que viajan solos, las mujeres embarazadas - están obligados a informar de este hecho a la agencia de viajes en el momento de efectuar la reserva. Los pasajeros con reservas individuales que requieren atención especial y ayuda, están obligados a informar de inmediato de este hecho a la Enter Air enviándole un mensaje adecuado al correo electrónico [support@enterair.pl](mailto:support@enterair.pl).
3. La Enter Air no puede, debido a su discapacidad y movilidad reducida, negar a esa persona la admisión de la reserva para el vuelo. La Enter Air no puede negar la admisión a bordo a la persona discapacitada o con movilidad reducida, bajo la condición de que esa persona tenga un billete válido o una reserva. La excepción a esa norma son situaciones cuando la denegación es provocada por razones de seguridad o por tamaño demasiado pequeño de la

puerta que imposibilite la entrada a bordo a la persona discapacitada o *con movilidad reducida*. (según: Reglamento (CE) núm. 1107/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de julio de 2006, sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo).

4. Las compañías aéreas prestarán, sin cargo adicional, la asistencia a las personas con discapacidad o movilidad reducida en el ámbito indicado en el Anexo II al Reglamento (CE) núm. 1107/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo de 5 de julio de 2006, sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo.
5. Condiciones generales de transporte de pasajeros que requieren atención especial:
  - a) Los pasajeros que requieren atención especial, por razones de seguridad, no pueden tomar asientos cerca de salidas de emergencia,
  - b) El Transportista da el consentimiento para transportar en el avión a una persona (como máximo) cuyo estado de la salud requiere atención de otra persona (asegurada por el Transportista) salvo si este pasajero viaja en compañía de su cuidador privado. Por favor, tomen en cuenta que una persona puede cuidar durante el vuelo sólo a un pasajero que requiere atención.
  - c) Los pasajeros discapacitados o con movilidad reducida antes de subir a bordo de la aeronave se someterán al control de seguridad. Tomando en cuenta su posible prolongación, la Enter Air aconseja que los pasajeros estén en el aeropuerto con una antelación de 120 minutos a la hora de la salida. Después de embarque de pasajeros, los discapacitados tienen que presentarse en el puesto de control de seguridad. El control de seguridad de pasajeros discapacitado es realizado como primero. En caso de que, baseando en el control de seguridad realizado, sea imposible comprobar si el pasajero discapacitado tiene o no tiene materiales y objetos peligrosos, puede ser sometido al control individual en el lugar para ello destinado. Silla de ruedas, camilla y muletas de la persona discapacitada son sometidas al control manual.
  - d) Dos sillas de ruedas completamente plegables (con el peso máx. de 60 kg), que son propiedad de pasajeros, pueden transportarse en la bodega sin cargos adicionales, además del límite de equipaje con el cual dispone el pasajero. No es posible transportar sillas de ruedas alimentados por batería en caso que las baterías estén llenadas con sustancias corrosivas. El Transportista, por razones de seguridad, admite la posibilidad de transportar como máximo a 4 personas que viajen en sillas de rueda durante el mismo vuelo. Bajo la condición de una consulta previa con el Transportista, es posible transportar a grupos más grandes de los pasajeros que viajen con sillas de rueda.
  - e) El Transportista admite la posibilidad de transportar a perros certificados - perros guía para las personas discapacitadas en la cabina de pasajeros, si el Pasajero cumpla todas la condiciones mencionadas en el párrafo 19 punto 4.
  - f) La información sobre el equipamiento de la aeronave fue indicada en el §6 de las presentes OWP.
6. Transporte de Mujeres Embarazadas) Las mujeres embarazadas pueden viajar con la ENTER AIR bajo las siguientes condiciones:
  - a) Las mujeres embarazadas hasta 32 semanas sin complicaciones tienen que poseer un certificado médico que certifique que la mujer haya sido examinada en 72 horas previas a la fecha del vuelo y que confirme que no hay contradicciones médicas para un viaje aéreo. El certificado debe incluir la fecha probable de alumbramiento.
  - b) Las mujeres embarazadas que hayan cumplido las 32 semanas (hasta 36 semanas) pueden viajar sólo en caso de presentar el formulario MEDIF (rellenado por el médico), para descargar en la página web de la Enter Air.
  - c) Por motivos de seguridad la ENTER AIR no admitirá el transporte de las mujeres embarazadas de más de 36 semanas.  
Por razones de seguridad de futuras madres y sus niños recomendamos que el viaje de mujeres embarazadas no dure más de 4 horas.
7. (Personas con alergias) Sin perjuicio de las disposiciones del §23 apartado 7 de las OWP, los pasajeros con alergias graves que pudieran llevar al choque anafiláctico, están obligados a

informar de la alergia de manera indicada en el apartado 3 del §14, sin embargo, como mínimo a 48 horas antes de vuelo. En caso de que la Enter Air afirme que en las circunstancias dadas no puede asegurar a la persona alérgica un ambiente libre de alérgenos, el transportista tiene derecho a recusar al alérgico que suba a bordo de la aeronave.

8. Los Pasajeros con alergias están obligados a llevar en su Equipaje de Mano la medicación y otros medios de protección contra la alergia bien accesibles durante el vuelo junto con un plan de actuación en caso de emergencia. El Pasajero toma nota y acepta que la Enter Air no puede garantizar a los Pasajeros un ambiente libre de alérgenos tanto en la cabina de pasajeros como en el aeropuerto.
9. En los casos indicados en el presente §14 la Enter Air puede pedir al pasajero que le presente un certificado médico adecuado cuyo ejemplo será indicado por el mismo.
10. Sin perjuicio del apartado 9, el consentimiento del médico es exigido en caso de siguientes personas:
  - a) pasajeros que sufran una enfermedad que se considere infecciosa y contagiosa;
  - b) pasajeros que exijan asistencia médica, oxígeno adicional para respirar u otro equipamiento médico especial durante el vuelo,
  - c) mujeres embarazadas de más de 32 semanas,
  - d) pasajeros cuyo comportamiento o estado psíquico imposibilitan su viaje sin ayuda especial,
  - e) pasajero cuyo estado de la salud o comportamiento provoca peligro o molestias para otros pasajeros
  - f) pasajero considerado potencialmente peligroso para la seguridad o la puntualidad de vuelo, por la posibilidad de redirección de vuelo o aterrizaje no planeado;
  - g) pasajeros cuyo estado de la salud pudiera empeorar debido al viaje aéreo,
  - h) pasajeros con extremidades inmovilizadas
  - i) recién nacidos hasta 7 días de vida,
  - j) la Enter Air no transporta pasajeros en las camillas.
11. La Enter Air se reserva el derecho a recusar el transporte de un pasajero incluso si este presenta un certificado médico válido (MEDIF), si es por motivos de seguridad y en especial en los casos indicados en el §10 de las presentes OWP.
12. El extracto del siguiente párrafo está en la Página Web del Transportista en el marcador "Informacje", "Przepisy specjalne".

### **§15 Transporte de bebés y niños**

1. Los bebés que el día del vuelo no cumplieron el segundo año de vida viajan de manera gratuita, bajo la condición de que realicen el viaje en el regazo de un adulto.
2. Con una persona adulta puede viajar sólo un bebé. A cada bebé le corresponden 5 kg de Equipaje de Mano gratuito.
3. A bordo de avión pueden estar como máximo 16 bebés al mismo tiempo. Esta restricción es motivada por razones de seguridad.
4. El bebé no tiene ningún asiento asignado, por lo tanto puede viajar:
  - en el regazo de una persona adulta (cuidador), o
  - en una silla de transporte para bebés homologada, colocada al lado del asiento ocupado por el cuidador, si el asiento no está ocupado. La Enter Air no dispone de las sillas adecuadas para el transporte de bebés. La silla debe ser asegurada por el pasajero cada vez que viaje con el bebé a su propia cuenta y a su propio riesgo.

El uso de la silla es sólo posible si:

- el Pasajero compró un asiento extra en el cual puede colocar la silla
  - la silla tiene las normativas de seguridad y un certificado de uso en el transporte aéreo descrito en la silla
5. Bebés y niños no pueden viajar solos hasta que cumplan 16 años. Todos los menores de edad deben viajar en compañía de un adulto que cumplió 18 años (asistentes para menores de edad) después de haber abonado el cargo según la Tabla de cargos adicionales (Anexo III a las

presentes OWP). El Transportista se reserva el derecho a limitar el número de los menores de edad transportados en cada vuelo en el ámbito del servicio de asistencia. La restricción puede ser introducida por razones operativas.

## §16. Transporte de mercancías

1. La Enter Air está autorizada a transportar mercancías.
2. Los procedimientos relativos a aceptación y recibo de mercancías a transportar y a su recogida están indicadas en regulaciones internacionales ICAO y en procedimientos IATA.

## §17. Equipaje de Mano

1. El pasajero tiene el derecho a transportar 1 pieza de equipaje en la cabina de pasajeros. Cada pasajero puede subir a bordo un Equipaje de Mano cuyo peso no sobrepase los 5kg, con suma de las dimensiones máximas de 115 cm (p.ej. 55x40x20 cm). El Transportista está autorizado a verificar peso y dimensiones de equipaje.
2. A los límites de Equipaje de Mano indicados en el primer apartado del § 17 no se suman los objetos personales imprescindibles durante el viaje que están bajo el cuidado del Pasajero, tales como:
  - a) bolsa pequeña,
  - b) abrigo,
  - c) paraguas o bastón,
  - d) cámara fotográfica, videocámara, prismáticos, ordenador portátil,
  - e) cuna, barquilla de coche de bebé o silla para transportar al bebé y su comida para el tiempo de vuelo,
  - f) muletas y dispositivos ortopédicos.
3. El Transportista puede admitir como Equipaje de Mano también otros objetos de tamaños pequeños cuya presencia a bordo no influya de manera negativa en seguridad o comodidad de otros pasajeros.
4. Si en la cabina de pasajeros no haya sitio suficiente, el Transportista puede solicitar que se transporte el Equipaje de Mano en la bodega. En este caso el pasajero estará obligado a sacar del equipaje objetos de valor, documentos y equipos electrónicos. Este equipaje será tratado como Equipaje Facturado tomando en cuenta los reglamentos de las presentes Condiciones de Transporte.
5. La lista de objetos prohibidos en el Equipaje de Mano del Pasajero y los objetos que no pueden ser subidos a bordo de la aeronave ni a las zonas restringidas del recinto aeroportuario la constituye el Anexo I a las presentes OWP.
6. Las normas detalladas de control de Equipaje de Mano con el transporte de líquidos en el equipaje de cabina, entre otros, fueron descritas en el Anexo al *Reglamento de ejecución (UE) 2015/1998 de la Comisión de 5 de noviembre de 2015 por el que se establecen medidas detalladas para la aplicación de las normas básicas comunes de seguridad aérea*. La información que se refiere al transporte de líquidos, aerosoles y geles en el equipaje de cabina está disponible en la página web de la Oficina de Transporte Aéreo (<http://www.ulc.gov.pl/pl/>) w zakładce Prawa pasażera / Dla pasażerów /Bagaż.

## §18 Equipaje facturado

1. El pasajero cobrando el pago tiene el derecho a transportar Equipaje Facturado que cumpla siguientes condiciones:
  - a) El Equipaje Facturado transportado en la bodega debe estar embalado en maletas u otro empaque que posibilite un transporte seguro.
  - b) El Equipaje Facturado debe estar señalado con nombre, iniciales u otro signo personal que facilite su identificación al Pasajero.

- c) El peso del Equipaje Facturado de cada pasajero en el precio del vuelo son como máximo los 20 kg y sus dimensiones no pueden superar 80 x 120 x 100cm. A cualquier pieza que supere los 20kg, se le aplicará un recargo por sobrepeso por cada quilogramo, cuyo valor está indicado en la Tabla de cargos adicionales (Anexo III a las presentes OWP). El peso máximo de cada pieza de equipaje no puede superar los 32 kg. Los pasajeros que viajan juntos pueden juntar sus límites gratuitos de equipaje sin que cada pieza supere los 32 kg (p.ej. dos piezas de equipaje: 32 kg y 8 kg).
  - d) El peso del Equipaje Facturado de cada pasajero para los vuelos de larga distancia (vuelo a distancia de 8 horas de vuelo de la aeronave) por razones operativas es de los 16 kg.
  - e) El equipaje que no cumpla las dimensiones exigidas será considerado un equipaje adicional y podrá ser admitido después de haber abonado un cargo adicional (Anexo III a las presentes OWP) y ser aceptado por el Transportista.
  - f) Toda la información en cuanto a las tarifas por transporte de un equipaje adicional y procedimientos a los cuales tiene que someterse el pasajero puede proporcionar el Charterista o el Transportista. El Transportista tiene el derecho a negar la admisión de un equipaje adicional que no cumpla las condiciones indicadas por el Transportista.
  - g) El transporte de un equipaje adicional no es obligación del Transportista y va más allá de los servicios incluidos en el acuerdo de transporte. El Transportista hará todo lo que esté en su poder para aceptar el equipaje adicional del Pasajero, salvo si eso no fuera posible técnicamente o por capacidad de carga del avión.
  - h) El consentimiento del Transportista para el transporte de un equipaje adicional es dado de manera individual y cada vez según el análisis del número de Pasajeros, equipaje declarado y posibilidades técnicas de avión.
  - i) El Transporte del equipaje de mano y del Equipaje Facturado regulan más minuciosamente reglamentos y procedimientos de un aeropuerto dado.
2. El Equipaje Facturado es transportado en el mismo vuelo que el Pasajero, excepto si el Transportista lo considere imposible por causa de falta de capacidad de carga o por sobrecarga del avión. En ese caso el Transportista llevará el Equipaje Facturado en un vuelo más próximo posible en el cual sea accesible la capacidad de carga, salvo si fuese acordado de otra manera. En esa situación el transportista tomará todas las medidas posibles para entregar el equipaje al Pasajero de inmediato, a menos que según la ley el pasajero tenga que participar en el control aduanero.
  3. La lista de objetos prohibidos o transportados bajo condiciones y de las mercancías peligrosas permitidas al transporte está en los Anexos II y III a las presentes Condiciones Generales de Transporte.
  4. El equipaje Facturado del Pasajero no debe contener siguientes objetos:
    - dinero en efectivo y valores;
    - bisutería, metales preciosos, piedras preciosas y semipreciosas,
    - ordenadores, cámaras fotográficas, videocámaras, teléfonos móviles y otros dispositivos electrónicos o dispositivos técnicos con sus accesorios, instrumentos ópticos frágiles;
    - documentos oficiales, comerciales o privados;
    - documentos de viaje u otros documentos de identidad;
    - llaves;
    - líquidos (excepción: baterías ácidas de silla de ruedas);
    - medicamentos;
    - productos alimenticios;
    - obras de arte/ artesanías de mucho valor.
  5. Si el Equipaje Facturado del Pasajero conlleva cualquier de los objetos indicados más arriba, el Transportista no asuma ninguna responsabilidad resultante de pérdida, destrucción, entrega retrasada o deterioro de esos objetos.
  6. Si el Transportista recibe el Equipaje Facturado con una declaración por escrito del Pasajero de valor de equipaje encima de los límites de responsabilidad previstos en la Convención, el Pasajero está obligado a abonar un cargo adicional indicado en las Tarifas. En caso de que el valor de equipaje esté encima de los límites de responsabilidad previstos en reglamentos

correspondientes, el pasajero debe informar de este hecho al transportista al control aduanero o pagar por el seguro de equipaje a su propia cuenta.

7. El Transportista puede negar la admisión de equipaje como Equipaje Facturado si el equipaje no está embalado de manera que garantice su transporte seguro, al mantener un cuidado especial en su atención.
8. Objetos delicados que puedan sufrir deterioros durante su transporte como Equipaje Facturado en la bodega, tales como algunos instrumentos musicales, cuadros que no están en la lista de artículos y materiales no admitidos al transporte, pueden ser transportados como Equipaje de Mano después de su registro y consentimiento del Transportista. El Transporte de estos artículos como Equipaje de Mano puede estar relacionado con necesidad de abono de un cargo adicional por parte del Pasajero.
9. De manera gratuita, como parte del equipaje facturado es posible transportar para un bebé un coche de bebé plegable. Para el niño mayor de dos años el coche se transporta como parte del equipaje facturado y su peso está incluido en el peso de equipaje facturado.
10. De forma gratuita se transporta como equipaje facturado una silla de ruedas completamente plegable que se puede también colocar en la bodega.
11. El equipaje que contenga un equipo deportivo (p.ej. tabla de windsurf, equipo de windsurf, equipo de golf, equipaje de esquí, una tabla de nadar con paracaídas - kite surfing, equipo de submarinismo, bicicleta y otros) será admitido al transporte si se abone un cargo adicional conforme con la Tabla de cargos adicionales (Anexo III a las presentes OWP) y si sea embalado de manera especial que asegure el equipaje.

#### **§19. Transporte de animales**

1. Es posible el transporte de animales vivos a bordo de la aeronave tras haber recibido el consentimiento del Transportista y en las condiciones determinadas por el mismo, a riesgo del Pasajero que debe asegurarse si el transporte al lugar de destino está conforme con la legislación vigente y permitido por el Transportista. Para el transporte se aceptan sólo perros y gatos que se encuentren en unos contenedores apropiados y que posean la cartilla sanitaria oficial con vacunas, el permiso para el viaje y otros documentos exigidos a la entrada del país de destino.
2. El transporte de estos animales se realiza en jaulas especiales o recipientes cerrados con fondo impermeable cuyas dimensiones totales no superarán 115 cm y el peso máximo junto con el animal no superará los 8kg. El recipiente tiene que caber debajo del asiento.
3. Las jaulas para los animales las asegura el pasajero por su cuenta y a su propio riesgo.
4. El transporte de un animal tiene que ser aceptado cada vez por el Transportista. El Pasajero es responsable por disponer de todos certificados necesario del estado de la salud del animal, tal como de otros documentos requeridos por autoridades de países de salida, llegada y de tránsito. Una mascota que acompaña a los viajeros, desplazada sin ánimo comercial con países terceros en el territorio de la Unión Europea, tendrá que cumplir las exigencias de transporte mencionadas en el capítulo III sección I de *Reglamento (UE) núm. 576/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo relativo a los desplazamientos sin ánimo comercial de animales de compañía y por el que se deroga el Reglamento (CE) núm. 998/2003*. El incumplimiento de las presentes exigencias significa la denegación de transporte del animal. Es posible que haya más restricciones en cuanto al transporte de animales de las cuales el pasajero puede informarse al Charterista o al Transportista.
5. El animal admitido junto con la jaula con alimentos no está incluido en el límite de equipaje gratuito, sino es un exceso de equipaje y se cobra por él un cargo adicional conforme con la Tabla de Cargos Adicionales que constituye el Anexo III.
6. El Transportista no asume ninguna responsabilidad por lesiones corporales, pérdida, retraso en transporte, enfermedad o muerte en caso de denegación de su entrada en el territorio de país de lugar de destino o lugar de tránsito. Los perros guía de personas invidentes o surdas

son transportados de manera gratuita. Los perros tienen que llevar correa, bozal, certificado de adiestramiento y documentación exigida.

7. El perro guía con bozal y con correa puede ser transportado en la cabina de pasajeros acompañando a la persona discapacitada (a su dueño), a menos que algunos países no den su consentimiento para el transporte de animales a su territorio. El pasajero está obligado a informar al Charterista y al Pasajero sobre la intención de transportar a un perro guía inmediatamente después de haber hecho la Reserva y aparecer en el aeropuerto para realizar el embarque de pasajeros con 2 horas de antelación a la hora programada de la salida.
8. Las condiciones más detalladas del transporte de animales pueden ser restringidas por otros reglamentos del país de lugar de destino o lugar de tránsito.
9. El transportista se reserva el derecho a limitar el número de animales transportados en el mismo vuelo.
10. La Enter Air no ofrece el servicio de transporte de animales en la bodega de avión.
11. El Transportista permite el transporte de perros que sirven de apoyo emocional (emotional support dog) que poseen un certificado adecuado para los animales asistentes.

## **§20. Artículos prohibidos y objetos cuyo transporte está restringido**

1. Están excluidos de transporte los objetos (artículos que no pueden colocarse en equipaje facturado ni en equipaje de mano ni ser transportados como objetos personales del pasajero):
  - explosivos;
  - materiales inflamables (excepto las bebidas alcohólicas en embalajes originales sellados, lacas de pelo, perfumes, colonias);
  - material radiactivo (excepto las personas contaminadas por material radiactivo en consecuencia de un accidente o material radiactivo inyectado para fines médicos);
  - Gases comprimidos (excepto el dióxido de carbono para miembros artificiales - prótesis, botella con gas no inflamable para el chaleco salvavidas y cilindro de oxígeno y de aire en cantidad de acuerdo con los reglamentos de IATA);
  - sustancias tóxicas o contagiosas;
  - sustancias corrosivas (excepto el mercurio de termómetros y barómetros y baterías en sillas de ruedas);
  - carpetas y maletines protegidos con alarma incorporada, baterías de litio o material pirotécnico;
  - cualquier de los objetos indicados en las Instrucciones Técnicas relativas al Transporte Seguro de Mercancías Peligrosas por vía Aérea - Resolución emitida por la Dirección General de Aviación y la Reglamentación sobre Mercancías Peligrosas emitida por la Asociación de Transporte Aéreo Internacional;
  - los objetos y materiales que amenazan seguridad, propiedad, vida o salud de las personas a bordo;
  - cualquier de los materiales cuyo transporte está prohibido conforme con reglamentos y regulaciones vigentes en los países por los cuales recorre el viaje;
  - cualquier de los objetos que no está destinado a transporte por su peso, forma, dimensiones u otras propiedades;
  - animales vivos excepto el §19;
  - restos humanos;
  - restos de animales;
  - objetos indicados en las Instrucciones Técnicas relativas al Transporte Seguro de Mercancías Peligrosas por vía Aérea - Resolución emitida por la Dirección General de Aviación (International Civil Aviation Organization
    - ICAO), la Reglamentación sobre Mercancías Peligrosas emitida por la Asociación de Transporte Aéreo Internacional (International Air Transport Association
      - IATA) y en el Reglamento (CE) núm. 68/2004 de la Comisión.
2. En caso de que el Pasajero intente llevar consigo cualquier de los objetos mencionados, el Transportista tiene el derecho a negar su transporte o negar el transporte del objeto si esté

detectado durante el Vuelo.

3. La lista de objetos y mercancías peligrosas permitidos al transporte está en el Anexo II a las presentes OWP.

4. Al detectar el transporte de objetos excluidos de transporte o el transporte de objetos que no cumplan las resoluciones de las presentes Condiciones de Transporte, el transporte del objeto estará relacionado con cargos correspondientes. Además, el transporte de objeto de este tipo estará sometido a exclusiones y limitaciones de responsabilidad y a otras regulaciones de las presentes Condiciones de Transporte relativas al transporte de equipaje. El Transportista puede retirarle al pasajero y transportar bajo su cuidado los objetos que según su juicio sean peligrosos.

### **§21. Recogida de equipaje**

1. El pasajero está obligado a recoger su equipaje tan pronto como el equipaje esté preparado en el destino al cual fue facturado.
2. Si el equipaje no esté recogido en un plazo de tiempo razonable, el transportista puede cobrar un cargo de almacén. Si no reclama su equipaje en tres (3) meses desde su transporte al lugar de destino, el transportista podrá eliminar y disponer del mismo según sus regulaciones y estará exento de responsabilidad ante el Pasajero.
3. La persona autorizada a la entrega del equipaje es titular de una parte de la etiqueta de equipaje juntada a la tarjeta de embarque que esté de acuerdo con la otra parte de la etiqueta colocada en el equipaje entregado. El Transportista no está obligado a verificar si el titular del talón y de la etiqueta de equipaje está autorizado a recoger el mismo. El hecho de no poder presentar la etiqueta de equipaje adecuada no provoca la denegación de entrega de equipaje bajo la condición de que se mostró el Billete y si sea posible identificar al equipaje gracias a signos de identificación adicionales.
4. Si la persona que reclame el equipaje no puede presentar el Billete e identificar el equipaje mediante la etiqueta de equipaje, el equipaje será entregado a dicha persona, sólo si dicha persona acredita, a nuestra satisfacción, su derecho sobre el Equipaje y, a solicitud del transportista le presentará algún documento que le facilite al transportista compensar por daños eventuales u otros gastos que puedan surgir en consecuencia de la entrega del equipaje.

### **§22. Control de equipaje**

1. Por razones de seguridad el Pasajero está obligado a facilitar al Transportista la información sobre el equipaje transportado. El Transportista, con consentimiento del Pasajero o, en caso de su ausencia o imposibilidad de obtener el consentimiento en un tiempo adecuado, tiene el derecho a verificar si en el equipaje hay cualquier de los objetos indicados en el §18 apartado 3 y el § 20 apartado 1. La Enter Air no asume ninguna responsabilidad por deterioro de equipaje y de su contenido resultantes de ese tipo de control.
2. Si el Pasajero se niegue a facilitar la información o no dé su consentimiento para verificar el contenido del equipaje, el Transportista puede negarle el transporte al Pasajero y/o a su equipaje.

### **§23. Responsabilidad del transportista**

1. El transportista no asume ninguna responsabilidad por daños resultantes de incumplimiento o de cumplimiento defectuoso del acuerdo .
2. El modo de incoación del procedimiento de indemnizaciones por causa de muerte, lesiones corporales y pérdida o deterioro del equipaje del pasajero es igual al modo del procedimiento de reclamación indicado en el §26 y el §27 de las presentes OWP.
3. El transporte conforme con las presentes OWP está sometido a normas y limitaciones de responsabilidad del transportista determinadas por la Convención, a menos que no sea un "transporte internacional" a juicio de la Convención. En otros ámbitos no cubiertos por las

regulaciones de la Convención, será aplicable la ley vigente de los países correspondientes, tomando en cuenta que la legislación polaca en este ámbito, tan como las legislaciones vigentes en otros países de la Unión Europea, están de acuerdo con la Convención.

4. Si el daño fue provocado en su totalidad o en parte por culpa de la víctima, el Transportista puede evadir responsabilidades en su totalidad o en parte, según la ley vigente.
5. El transportista está responsable por daños personales (muerte, lesiones corporales o trastornos de salud) del pasajero según las normas indicadas en reglamentos correspondientes que prevé la limitación de responsabilidad al Transportista.
6. La responsabilidad del Transportista está limitada apenas a daños resultantes de transporte en su propio vuelo o en los vuelos marcados con el Código del Transportista. Emitiendo el Billete o registrando el equipaje para las líneas de otra compañía aérea, el transportista actúa apenas como agente de la otra compañía.
7. Si antes de la salida haya dudas en cuanto al estado de la salud del Pasajero, el Transportista puede solicitar al pasajero un certificado médico o organizar una consulta médica en el aeropuerto (antes de la salida).
8. El Transportista no asume ninguna responsabilidad por daños resultantes de cumplimiento de la ley y de las normas administrativas por el Transportista o por los daños resultantes de incumplimiento de presentes reglamentos y normas por los pasajeros.
9. La responsabilidad del transportista no puede sobrepasar el valor del daño demostrado.
10. Si no resulte de las resoluciones de los Convenios ni de otras legislaciones adecuadas, el Transportista no asume ninguna responsabilidad por beneficios perdidos, daños indirectos o consecutivos.

#### **§24. Responsabilidad por daños causados al pasajero**

1. La responsabilidad del Transportista resultante de daño sufrido en consecuencia de muerte, daño corporal o cualquier otra lesión de cuerpo del pasajero causados por un accidente, no puede ser objeto de restricciones monetarias, salvo si el transporte está sometido a las disposiciones de la Convención de Varsovia.
2. En caso de todos los daños hasta la suma que en PLN equivale a 113 100 SDR, el Transportista no puede excluir o limitar su responsabilidad, demostrando que él mismo y sus representantes tomaron todas las medidas necesarias para evitar el daño o que les fue imposible tomar dichas medidas.
3. Independientemente de los reglamentos, si el Transportista demuestre que el daño fue provocado por causa o a la apariencia del daño se sumó un pasajero muerto o dañado, el transportista puede evadir responsabilidades en su totalidad o en parte, según las leyes correspondientes.
4. Sin demora, y en cualquier caso no más tarde de 15 días a partir del establecimiento de la identidad de la persona física con derecho a una indemnización, el transportista efectuará los anticipos que sean necesarios para cubrir las necesidades económicas inmediatas, de un modo proporcional al daño material sufrido.
5. Dicho pago no será inferior a los 16.000 SDR (suma igual en PLN) por pasajero en caso de muerte.
6. Dicho anticipo no constituye un reconocimiento de responsabilidad del Transportista y podrá compensarse contra cualquier otra liquidación futura. Los anticipos efectuados no son reembolsables excepto si sea demostrado que la persona que recibió el pago provocó o se sumó al daño surgido por su culpa o no fue persona autorizada a la indemnización.

#### **§25. Responsabilidad por pérdida, deterioro o retraso en el transporte de equipaje**

1. La Enter Air no asume ninguna responsabilidad por deterioro, destrucción, pérdida o saqueo del equipaje facturado en caso de que la situación y su razón tuvieran lugar a bordo de avión o cuando el equipaje esté bajo el cuidado del transportista. La responsabilidad de la Enter Air determinan las Condiciones Generales de Transporte, la Convención de Varsovia que regula y

unifica las condiciones del transporte aéreo internacional firmada el 12 de octubre de 1929, el Convenio de Montreal que regula y unifica las condiciones del transporte aéreo internacional firmado el 28 de mayo de 1999, el Reglamento (CE) núm. 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos que deroga el Reglamento (CEE) no 295/91, código civil y otras disposiciones de las leyes vigentes.

2. La responsabilidad por pérdida, retraso, saqueo o deterioro está limitada, a menos que el valor declarado previamente fuera mayor al previsto por la Convención y se abonara un cargo adicional. Si el equipaje facturado sufra un retraso de más de 24 horas, el transportista puede reembolsar los costes de compra de artículos de primera necesidad según las cuentas presentadas. El Transportista analizará la reclamación del pasajero en el procedimiento de queja.
3. Si el transporte esté sometido a reglamentos del Convenio de Montreal, la responsabilidad del transportista está limitada a 1131 SDR por pasajero por Equipaje Facturado y No Facturado excepto si el pasajero actuase con intención de provocar daños o por negligencia y con conciencia de probabilidad de daños. Las limitaciones de responsabilidad mencionadas más arriba son límites máximos de responsabilidad del transportista lo que significa que dentro de esas limitaciones el pasajero tendrá que demostrar que el daño surgió y valorarlo. En caso de que no haya documentación para valorar el daño, el transportista tiene el derecho a atribuir al pasajero una indemnización siguiendo las normas de experiencia.
4. Si el peso del equipaje facturado no esté determinado, se considera que el peso de ese equipaje no sobrepasa los límites de peso que se aplican al transporte de equipaje gratuito.
5. El transportista puede estar exento de responsabilidad ante el Pasajero por pérdida o deterioro del equipaje si demuestra que no es culpable de daños provocados.
  - 5.1. La Enter Air no asume ninguna responsabilidad por daño surgido en caso de deterioro, pérdida o destrucción del equipaje facturado en el ámbito en el cual el daño surgió por propiedades naturales, cualidades, propios defectos de equipaje o su protección inadecuada por el Pasajero.
  - 5.2 La Enter Air no asume ninguna responsabilidad por pequeños daños de la superficie del equipaje del Pasajero (p.ej. abrasiones, arañazos, contaminaciones, manchas, abolladuras, etc.), que resultan del uso normal del equipaje y por todos los daños provocados por sobrepeso del Equipaje.
  - 5.3. La Enter Air no asume ninguna responsabilidad si deterioro, pérdida o destrucción del equipaje fueron causados por actividades de autoridades gubernamentales efectuadas con ocasión de salida, entrada o tránsito del Equipaje.
  - 5.4. La Enter Air no asume ninguna responsabilidad si al daño se sumó o el daño fue causado por negligencia u otra acción ilegal o descuido de la persona que solicita una indemnización o persona de la cual obtuvo sus derechos - en el ámbito en el que la negligencia o otra acción ilegal provocó o se sumó al daño.
  - 5.5. En caso del Equipaje de Mano que incluye objetos personales, la Enter Air asume la responsabilidad sólo en el caso si el daño fue provocado en resultado de un error del transportista o un error de sus empleados.
  - 5.6. El Transportista no asume ninguna responsabilidad por pérdida, daños u otros gastos resultantes de la recogida de equipaje por otro pasajero, incluso por el equipaje recogido por otro pasajero de manera inoportuna. La persona que recogió casualmente el equipaje de otro pasajero, cubrirá todos los gastos incurridos por ambos pasajeros.
6. Si después de aterrizar en el aeropuerto de destino resulte que el equipaje no voló en el mismo vuelo, el Pasajero tiene que reclamar falta del equipaje de inmediato y el Transportista o agente de atención de tierra que actúa en su nombre preparará un protocolo adecuado e iniciará de inmediato los procedimientos para la búsqueda de equipaje.
7. Salvo si la pérdida de equipaje sea consecuencia de circunstancias por las cuales el Transportista no asume la responsabilidad, el Transportista o el agente de atención de tierra

notificará inmediatamente al pasajero sobre la posibilidad de recogida del equipaje en el aeropuerto. El equipaje tiene que ser recogido por el pasajero en el plazo de 5 días laborales desde la fecha de la notificación. Una vez pasado este tiempo, el pasajero tendrá que cobrar los gastos de almacén. A solicitud del pasajero y si es posible, el Transportista enviará el equipaje a otro aeropuerto que el de destino.

8. El Transportista aconseja que, en casos de recogida del equipaje más tarde que justo antes de llegar, el pasajero verifique durante la recogida si el equipaje no tiene faltas o deterioros y en caso de su apariencia que lo reclame.
9. El equipaje no encontrado en el plazo de 21 días desde la fecha de la reclamación será considerado perdido. La responsabilidad patrimonial del Transportista por el equipaje perdido es determinada por reglamentos de actos judiciales mencionados más arriba, por el presente reglamento relativo a las OWP, por el Convenio y la legislación polaca correspondiente.
10. El Transportista puede estar exento de responsabilidad ante el Pasajero por pérdida o deterioro del equipaje si demuestra que no tiene la culpa de la situación provocada, salvo si las resoluciones de la legislación y en especial del Convenio consten de otra manera.

## §26. Irregularidades

1. El transportista hará todo lo posible para transportar al Pasajero y a su equipaje sin retrasos y según el horario vigente el día de su viaje. Sin embargo, en casos de que surjan situaciones ajenas al Transportista, el transporte puede ser interrumpido, cancelado o realizado con antelación.
2. En caso de irregularidades en el vuelo, el Transportista está obligado a compartir, a solicitud del pasajero, una información escrita sobre los derechos del pasajero junto con la información sobre su derecho a atención e indemnización. Sin embargo, en caso de que el vuelo se cancele por razones ajenas, el transportista estará exento de la obligación de pago de la indemnización.
3. Si la Enter Air prevé alteraciones de horas de salida y llegada o una cancelación del vuelo previsto, informará de este hecho a los pasajeros:
  - a) quienes celebraron un acuerdo con una agencia de viajes - a través de la agencia,
  - b) quienes celebraron un acuerdo directamente con la Enter Air a través de una reserva individual - vía e-mail o por teléfono y sobre la base de los datos indicados por el pasajero en el formulario de reserva.
4. Derechos de los pasajeros debidos a un exceso de reservas en el vuelo:
  - 4.1. En caso de denegación de embarque a bordo de avión, cuando el pasajero posea:
    - un billete válido y otros documentos de viaje requeridos,
    - una reserva confirmada en una ruta dada,
    - cumpla las condiciones del transporte,tomando en cuenta que viene al mirador de facturación en el tiempo determinado por la Enter Air o no más tarde que 45 minutos de la hora prevista de la salida, la Enter Air en primer lugar llamará a los pasajeros dispuestos a renunciar a su reserva en el avión, en el cual se presentó el exceso de reservas, a cambio de una compensación (mencionada en el punto 4.1.) y atención (mencionada en el punto 4.2.1.) En el caso de que el número de pasajeros dispuestos a renunciar a su reserva de viaje sea insuficiente en el momento de la ocurrencia del exceso de reservas, la Enter Air renunciará al transporte de los pasajeros contra su voluntad. En esa situación los pasajeros tendrán derecho a la compensación y atención mencionadas en los puntos 3.1 y 3.2.
  - 4.2. La compensación será pagada en el plazo de 14 días, de acuerdo con la decisión final del pasajero, en efectivo, por transferencia bancaria, cartera de pedidos o cheque bancario, o - en caso de la aprobación escrita por parte del pasajero - en forma de cheque o un voucher de viaje.
    - a) Vuelos de distancia hasta 1500 km – 250 EUR;
    - b) Vuelos intracomunitarios de distancia de más de 1500km y otros superiores a 1500km y no más de 3500km – 400 EUR;
    - c) Vuelos que no cumplan las condiciones mencionadas en los puntos A y B – 600 EUR.

En caso de que la Enter Air ofrezca a sus pasajeros una conexión alternativa al lugar de destino que no supere:

- 2 horas respecto a la hora de llegada prevista, para los vuelos mencionados en el punto A),
  - 3 horas respecto a la hora de llegada prevista, para los vuelos mencionados en el punto B),
  - 4 horas respecto a la hora de llegada prevista, para los vuelos mencionados en el punto C),
- la Enter Air disminuirá el importe de las indemnizaciones mencionadas más arriba a 50%.

#### 4.3. Atención

4.3.1. En caso del exceso de reservas, el pasajero puede elegir entre:

- a) un reembolso, en el plazo de siete días, del coste del billete por rutas no realizadas o realizadas, bajo la condición de que la continuación del viaje por el mismo no cubra el destino previo de su viaje y el regreso al primer punto de la salida lo antes posible;
- b) modificación del trayecto de viaje al lugar de destino para un plazo más próximo, en condiciones parecidas a las condiciones primarias, siempre que haya plazas disponibles.

4.3.2. Asimismo, se les asegura a los pasajeros de manera gratuita:

- comidas y refrescos suficientes, adecuadamente al tiempo de espera;
- alojamiento en un hotel en el caso de que el vuelo no sea el mismo día, fue interrumpido o la estancia en un hotel parezca indispensable;
- transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento;
- dos llamadas telefónicas, dos mensajes enviados por télex o por fax o por correo electrónico.

#### 5. Derechos de los pasajeros debidos a un vuelo cancelado.

5.1. En caso de que el pasajero no sea informado de la cancelación del vuelo

al menos dos semanas de la salida, tiene derecho a una indemnización según los puntos a) - c).

Para más información sobre el pago de indemnizaciones, el pasajero tiene que contactar la oficina de viaje del transportista.

- a) Vuelos de distancia hasta 1500 km – 250 EUR,
- b) Vuelos intracomunitarios de distancia de más de 1500km y otros superiores a 1500km y no más de 3500km – 400 EUR,
- c) Vuelos que no cumplan las condiciones mencionadas en los puntos A y B – 600 EUR.

La compensación será pagada en el plazo de 14 días, de acuerdo con la decisión final del pasajero, en efectivo, por transferencia bancaria, cartera de pedidos o cheque bancario, o - en caso de la aprobación escrita por parte del pasajero - en forma de cheque o un voucher de viaje.

En caso de que la Enter Air ofrezca a sus pasajeros una conexión alternativa al lugar de destino que no supere:

- 2 horas respecto a la hora de llegada prevista, para los vuelos mencionados en el punto A);
- 3 horas respecto a la hora de llegada prevista, para los vuelos mencionados en el punto B);
- 4 horas respecto a la hora de llegada prevista, para los vuelos mencionados en el punto C);

la Enter Air disminuirá el importe de la indemnización mencionada en el cuadro a 50%. Si el pasajero fue informado del vuelo cancelado en el plazo de:

- al menos dos semanas antes del viaje planeado;
  - dos semanas y no más tarde que siete días antes del viaje planeado y la Enter Air facilitó una conexión alternativa al lugar de destino y con la salida que no supere dos horas y la llegada que no supere 4 horas respecto a la hora de llegada prevista del vuelo cancelado;
  - menos de siete días antes del viaje planeado y la Enter Air facilitó una conexión alternativa al lugar de destino y con la salida que no supere una hora y la llegada que no supere dos horas respecto a la hora de llegada prevista del vuelo cancelado;
- en este caso la Enter Air no está obligada al pago de la indemnización.

5.2. Atención y otros privilegios de los pasajeros resultantes de la cancelación del vuelo. En el caso de un vuelo cancelado, el pasajero puede elegir entre:

- a) un reembolso del billete, en el plazo de 7 días por las no realizadas y realizadas rutas del

billete, bajo la condición de que la continuación del viaje por el pasajero no cubra el destino previo de su viaje y el regreso al primer punto de la salida lo antes posible;

b) cambio de trayecto de viaje al lugar de destino para un plazo más próximo, en condiciones parecidas a las condiciones primarias o en un plazo posterior, siempre que haya plazas disponibles.

Asimismo, se les asegura a los pasajeros de manera gratuita:

- comidas y refrescos suficientes, adecuadamente al tiempo de espera;
- alojamiento en un hotel en el caso de que el vuelo no sea el mismo día, fue interrumpido o la estancia en un hotel parezca indispensable;
- transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento;
- dos llamadas telefónicas, dos mensajes enviados por télex o por fax o por correo electrónico.

La Enter Air estará exenta de obligación de pago de la indemnización en caso de que la cancelación del vuelo sea por razones ajenas al Transportista.

6. Derechos de los pasajeros debidos a un vuelo retrasado.

En el caso de que la Enter Air prevea un retraso de la salida respecto a la hora prevista de la salida, que será de:

- dos horas o más en el caso de vuelos de 1500 km o menos;
- tres horas o más en el caso de vuelos intracomunitarios de más de 1500km y todos otros vuelos de distancia de más de 1500km y no más de 3500km;
- cuatro horas o más en el caso de todos otros vuelos, que no cumplan las condiciones mencionadas más arriba, la Enter Air asegurará a sus pasajeros de manera gratuita:

a) comidas y refrescos suficientes, adecuadamente al tiempo de espera; además, el pasajero dispondrá de dos llamadas telefónicas, dos mensajes enviados por télex o por fax o por correo electrónico, y

b) en el caso de que el tiempo de espera por el vuelo se prolongue a por lo menos más de un día, el alojamiento en un hotel y el transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento,

c) en el caso de que el retraso sea superior a cinco horas, el reembolso del billete, en el plazo de siete días por las realizadas y no realizadas rutas del billete, bajo la condición de que la continuación del viaje por el pasajero no cubra el destino previo de su viaje y el regreso al primer punto de la salida lo antes posible.

## §27 Reclamaciones de transporte y de equipaje

1. Sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado 4, **todas las reclamaciones son admitidas exclusivamente por escrito** en papel en polaco o en inglés. Las quejas adecuadamente presentadas son gestionadas de inmediato, tomando en cuenta que las respuestas a las reclamaciones son proporcionadas en el plazo de 30 días desde la fecha de su recibo. En casos excepcionales, este plazo podrá ser prorrogado hasta 60 días, de lo que la Enter Air tiene la obligación de informar en el plazo de 30 días desde la fecha de su recibo. Datos de contacto:

**Enter Air sp. z o.o.**  
**ul. 17 Stycznia 74,**  
**02-146 Warszawa**

2. La base para una demanda de indemnización es demostrar que el pasajero cumple las condiciones indicadas en el artículo 3 apartado 2 punto a) del Reglamento no. 261/2004, es decir que posee una reserva confirmada en un vuelo dado y que apareció en el embarque de pasajeros según las exigencias y en el tiempo determinado por escrito (incluyendo los medios electrónicos) por compañía aérea u organizador turístico, o, si el tiempo no fue determinado, no más tarde que 45 minutos a la hora anunciada del despegue. Demostración de esas circunstancias puede suceder en especial por presentación de una reserva para el vuelo o una tarjeta de embarque o de otra manera.

3. La base para todas reclamaciones de equipaje es presentar un P.I.R. (Property Irregularity Report) y otros documentos que confirmen la pérdida sufrida por el Pasajero. El recibo del equipaje facturado sin protesta en el mostrador correspondiente por parte del destinatario

constituirá presunción, salvo prueba en contrario, de que el mismo ha sido entregado en buen estado y de conformidad con el documento de transporte.

4. En caso de una reclamación de equipaje, el pasajero debe señalarlo lo antes posible, en el plazo de 7 días a partir del día del recibo del equipaje, y en el caso de retraso, en el plazo de 21 días a partir del día del recibo del equipaje por el Pasajero, de conformidad con el artículo 31, apartados 2-4 del Convenio de Montreal.
5. Cada reclamación de equipaje tiene que ser realizada por escrito y presentada o enviada al transportista junto con el P.I.R., la tarjeta de embarque y la etiqueta de equipaje o la parte de control de la etiqueta de equipaje, en los plazos de tiempo indicados más arriba. El transportista se reserva el derecho a solicitar al Pasajero que le presente otros documentos adicionales necesarios para acordar su responsabilidad de indemnización. La Enter Air puede indicar un canal adicional para recibir las reclamaciones de equipaje, vía e-mail, entre otros, en relación a todos o algunos de los vuelos, de lo que informará a sus pasajeros. El canal adicional no excluirá la posibilidad de poder presentar las quejas por escrito, conforme con el apartado 1.
6. En caso de deterioro del equipaje facturado y cuando el transportista confirme falta de posibilidad de reparación del equipaje por parte del mismo o de las personas que actúan en su nombre, el Pasajero tiene el derecho a llevarlo para la reparación y a presentarle la cuenta por el servicio al transportista. En caso de falta de posibilidad de reparación del equipaje, el Pasajero debe obtener una declaración por escrito de un perito junto con el valor declarado del daño.
7. Si el equipaje facturado del Pasajero haya sido deteriorado, destruido o saqueado, el Pasajero tiene que reclamar de inmediato este hecho a autoridades especiales del aeropuerto y rellenar el P.I.R. antes de abandonar la zona de tránsito. El recibo del equipaje facturado sin protesta en el mostrador correspondiente por parte del destinatario constituirá presunción de que el mismo ha sido entregado intacto.
8. Si el equipaje del Pasajero no llegó a bordo de avión en el cual viajaba el Pasajero, el Pasajero tiene que reclamar de inmediato este hecho a autoridades especiales del aeropuerto y rellenar el P.I.R. antes de abandonar la zona de tránsito. Si el Pasajero no cumpla esta exigencia, la Enter Air estará exenta de responsabilidad por deterioro, destrucción, pérdida o retraso en el transporte del equipaje del Pasajero.
9. La cuota máxima de reembolso por retraso en entrega de equipaje de más de 24 horas durante la estancia del Pasajero en el extranjero, es admitida según las cuentas presentadas por compra de artículos de primera necesidad (ropa interior, ropa de cambio, artículos de higiene personal) y es de 100 USD sin tomar en cuenta el número de días de espera por el equipaje. Sin embargo, el Transportista estipula que todas las reclamaciones serán analizadas de manera individual.
10. En caso de deterioro de Equipaje de Mano, el Pasajero tiene que reclamar este hecho a bordo de avión. Si el Pasajero no cumpla esta exigencia, la Enter Air estará exenta de responsabilidad por deterioro, destrucción, saqueo o pérdida del Equipaje de Mano.
11. De conformidad con el artículo 35, apartado 1 del Convenio de Montreal, el derecho a una indemnización previsto por las resoluciones del Convenio expira, si el Transportista no ha sido demandado y habrán transcurridos dos años desde la fecha de llegada al lugar de destino o desde el día en el cual la aeronave debería aterrizar o desde el día en el cual el vuelo no fue continuado.

## **§28. Catering**

El transportista dependientemente del acuerdo con el Charterista ofrece un Catering (productos alimenticios y bebidas sin alcohol y bebidas alcohólicas) de manera gratuita o sólo en forma de pago total. La información correspondiente la facilita el Charterista o el Transportista. La lista de productos alimenticios y refrescos junto con los precios está disponible a bordo de avión.

## **§29. Servicios adicionales**

1. El transportista presta servicios adicionales, tales como:

Condiciones generales de transporte de la ENTER AIR Sp. z o.o.  
versión válida a partir del 1 de abril de 2017

- a) transporte de equipaje especial, equipo deportivo incluido (§ 18 párrafo. 11),
- b) transporte de exceso de equipaje (§ 18 párrafo. 1),
- c) transporte de una mascota (ver restricciones del §19),
- d) asistencia especial para menores de edad que viajan solos (§ 15 párrafo. 2),
- e) un lugar con más espacio para las piernas (§ 29 párrafo. 2),
- f) reserva en cualquier lugar en el plano (§ 29 párrafo. 3).

Por todos los servicios adicionales se aplicará un cargo extra. El importe de recargos por servicios adicionales efectuados en los aeropuertos, está indicado en Tabla de cargos adicionales del Anexo III a las presentes Condiciones Generales de Transporte.

El Pasajero puede disfrutar de servicios adicionales después de declararlo al Charterista o al Transportista y tras recibir una confirmación por parte del Transportista.

2. Es posible reservar un asiento con más espacio para las piernas tomando en cuenta las presentes condiciones y después de haber efectuado el pago indicado en la Tabla de cargos adicionales del Anexo III de las presentes OWP.

3. Los asientos con más espacio para las piernas se encuentran situados justo al lado de las salidas de emergencia de la aeronave. Por motivos de seguridad, los asientos de ese tipo pueden ocupar los pasajeros que de manera activa puedan prestar ayuda a la tripulación en situaciones de emergencia. Por lo tanto estos asientos no pueden ocupar las personas que por su estado físico o psíquico puedan dificultar la evacuación, en especial:

- pasajeros con movilidad reducida
- pasajeros que requieren un cuidado especial,
- personas con deficiencia visual o auditiva,
- pasajeros que por la edad o una enfermedad no serán capaces de realizar las actividades requeridas en situaciones de emergencia,
- mujeres embarazadas,
- bebés y niños hasta los 16 años de edad,
- pasajeros que viajan con animales a bordo,
- deportados,
- pasajeros de dimensiones atípicas (p.ej. con problema de obesidad),
- pasajeros con capacidad reducida de comunicación con la tripulación de bordo (barrera de la lengua).

4. La reserva de un asiento en el avión está disponible tras haber efectuado el pago indicado en la Tabla de cargos adicionales del Anexo III a las presentes OWP.

5. Toda la información relativa a procedimientos relacionados con realización de un servicio adicional son facilitadas por el Charterista y por el Transportista. Para obtener la información hay que contactar al transportista a través del Charterista o acceder la Página Web del transportista. El Transportista tiene el derecho a negarse a realizar los servicios especiales que no cumplan las condiciones determinadas por el transportista.

6. La prestación de servicios adicionales no es obligación del transportista. La Enter Air se reserva el derecho a negarse a realizar un servicio especial por causa de falta de capacidad de carga o por razones operativas.

7. Las condiciones de realización de servicios adicionales son reguladas de manera detallada por legislación y procedimientos de un país dado.

### **§30 Acuerdos de prestación de servicios adicionales celebrados por el transportista con empresas subcontratistas**

1. En caso de acuerdos del Transportista celebrados con subcontratistas para ofrecer al Pasajero servicios adicionales (distintos a transporte aéreo), tales como: reservas de hoteles, alquiler de coches, celebración de contratos de seguros, etc., el Transportista no representa a la persona tercera. Todas las reclamaciones relativas al modo de realización por terceros del acuerdo celebrado entre el subcontratista y el Pasajero, deben ser dirigidas directamente al subcontratista.

2. Los servicios adicionales ofrecidos por el Transportista pueden estar sometidos a algunas limitaciones o regulaciones. El Transportista facilitará a los Pasajeros las Condiciones Generales

de Celebración de Acuerdos aplicados por el subcontratista.

### **§31 Interpretación**

Si no fue previsto de otra manera, las disposiciones del Convenio o en la legislación vigente, a las siguientes Condiciones Generales de Transporte los cuales son aseguradas por la Enter Air a su pasajero (en o que se refiere al mismo pasajero y/o a su equipaje), se regirán por la legislación polaca y se someten a la jurisdicción polaca.