

CONDICIONES GENERALES DE TRANSPORTE

1. DEFINICIONES

1.1. BILLETE

Significa el número de localizador y, en su caso, talón de equipaje, emitido por o en nombre de World2Fly, que da derecho a su titular o al Pasajero a viajar desde el origen al destino bajo los términos y condiciones contenidos en él y en estas Condiciones Generales de Transporte.

1.2. CÓDIGO COMPARTIDO

Significa que World2Fly puede vender billetes para vuelos operados por otras compañías aéreas con las que mantenga un acuerdo para ello.

1.3. CONDICIONES GENERALES DE TRANSPORTE O "CONDICIONES"

Significa estas condiciones generales del contrato de transporte aéreo de Pasajeros y equipaje.

1.4. 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.

1.5. DERECHOS ESPECIALES DE GIRO O DEG

Se refiere a un valor cuya equivalencia establece periódicamente el Fondo Monetario Internacional.

1.6. PASAJERO

Cualquier persona tenedora de un billete.

1.7. REGLAMENTO (UE) 185/2010

Significa el Reglamento 185/2010 de 4 de marzo de 2010 de la Comisión, por el que se establecen medidas detalladas para la aplicación de las normas básicas comunes de seguridad aérea.

1.8. REGLAMENTO 261/2004

Significa el Reglamento 261/2004 de 11 de febrero del Parlamento europeo, 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.

1.9. REGLAMENTO 2027/97

Significa el Reglamento 2027/1997 de 9 de octubre del Consejo europeo, relativo a la responsabilidad de las compañías aéreas respecto al transporte aéreo de los Pasajeros y su equipaje, modificado por el Reglamento 889/2002 de 13 de mayo del Parlamento europeo y del Consejo.

1.10. REGLAMENTO (CE) 2111/2005

Significa Reglamento 2111/2005 del Parlamento Europeo y del Consejo de 14 de diciembre, que establece 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 y que deroga el artículo 9 de Directiva 2004/36/CE

1.11. REGLAMENTO DELEGADO (UE) 2020/1118

Significa el Reglamento de la Comisión de 27 de abril de 2020 por el que se modifica el Reglamento (CE) nº 785/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo sobre los requisitos de seguro de las compañías y operadores aéreos. En concreto, con respecto a la responsabilidad por el equipaje, la cobertura mínima del seguro será de 1 288 DEG por pasajero en las operaciones comerciales. Y con respecto a la responsabilidad por la carga, la cobertura mínima del seguro será de 22 DEG por kilogramo en las operaciones comerciales.

1.12. TRANSPORTISTA

Significa World2Fly S.L.U sociedad con domicilio en C/General Riera 154, Palma de Mallorca y NIF B16668451, e inscrita en el Registro Mercantil de Palma de Mallorca, Hoja PM-88709 Tomo 2852 Folio 211 para todos los vuelos operados desde y hasta España

Significa World2Fly Portugal S.A. Sociedad portuguesa con domicilio en la calle General Firmino de Miguel, 3, 2ºB Torre 2, 1600-100 de Lisboa y CIF 516147447 para todos los vuelos operados desde y hasta Portugal.

2. OBJETO Y NORMA APLICABLE

2.1. OBJETO

El objeto de las presentes Condiciones Generales de Transporte es regular los términos y condiciones en los que World2Fly transportará al Pasajero y su equipaje al destino especificado en el billete y prestará, en su caso, otros servicios relacionados con dicho transporte aéreo.

2.2. NORMATIVA APLICABLE

Todo transporte realizado y demás servicios prestados por World2Fly estarán sometidos a la siguiente normativa (la «normativa aplicable»): (i) las condiciones que figuran en el billete y su tarifa; (ii) las disposiciones que figuran en estas Condiciones Generales de Transporte; (iii) las condiciones particulares y especiales que, en su caso, resulten aplicables a un grupo de Pasajeros o a uno o varios de ellos de manera individualizada, respectivamente; y (iv) la normativa internacional, comunitaria y estatal sobre la materia, que resulte aplicable en cada momento. Las Condiciones Generales se encuentran a disposición del Pasajero en el sitio web de World2Fly www.w2fly.es, y se podrá obtener copia de las mismas en la sede social de World2Fly.

Ninguna de estas Condiciones de Transporte anulará cualquier derecho indisponible que reconozca la legislación que sea de aplicación al Pasajero.

Si el Pasajero compró su billete con la ayuda o a través de un tercero, será éste el encargado tanto de entregar al Pasajero una copia de las presentes Condiciones Generales como de notificarle al Pasajero las eventualidades que ocurran a su vuelo. En ningún caso World2Fly responderá de las consecuencias que tenga

para el Pasajero la no asunción de las obligaciones expresadas en este párrafo por el tercero a través de quien el Pasajero hubiera efectuado la reserva.

3. BILLETE

3.1. DISPOSICIONES GENERALES

El billete será válido exclusivamente para el vuelo que en el mismo se indique y para la persona que figure como pasajero ya que el billete es intransferible.

El billete incluirá además una referencia a estas Condiciones Generales de Transporte y cualquier otra información que World2Fly considere indispensable.

Una vez realizada la reserva mediante el pago correspondiente, el billete estará sujeto a las condiciones de tarifa de cambios y reembolsos de la tarifa seleccionada, salvo en caso de concurrencia de circunstancias excepcionales contempladas en el punto 4.5 y expresamente previsto en estas Condiciones Generales de Transporte.

3.2. CÓDIGO COMPARTIDO

World2Fly puede alcanzar acuerdos con otras compañías aéreas para ofrecer vuelos operados por dichas compañías. En su caso World2Fly comunicará durante el proceso de reserva la identidad de la compañía aérea operadora del vuelo. En los vuelos con código compartido, aplicarán las condiciones de transporte de la compañía aérea operadora del vuelo, por lo que el Pasajero debe consultar dichas condiciones para familiarizarse con dimensiones de equipaje aceptadas y sus costes, tiempos de facturación, o transporte de animales entre otras condiciones.

3.3. IDENTIDAD DE LA COMPAÑÍA OPERADORA

En caso de necesidades puntuales, World2Fly podrá contratar ciertos vuelos con aeronaves operadas por otras compañías. En este caso, World2Fly informará a los pasajeros sobre la identidad de la compañía operadora del vuelo en atención al artículo 11 del Reglamento (CE) 2111/2005.

4. PRECIOS

4.1. DISPOSICIONES GENERALES

El precio del billete incluye únicamente el transporte desde el aeropuerto de salida hasta el aeropuerto de destino. El precio del billete no incluye el servicio de transporte terrestre entre aeropuertos, ni entre los aeropuertos y/o las terminales de la ciudad de destino.

Los precios de los billetes de World2Fly son dinámicos y dependen del canal de comercialización.

World2Fly no responde de los cargos adicionales que pueda realizar la entidad que facilite al Pasajero el medio de pago en concreto.

4.2. IMPUESTOS, DERECHOS Y TASAS

World2Fly incluye siempre en sus precios el IVA, los suplementos de combustible –en su caso– y las tasas que establezca cada autoridad aeroportuaria/gubernamental. Otros cargos por servicios se advertirán expresamente y deberán ser aceptados por el Pasajero antes de efectuar el pago.

Los impuestos y derechos aplicables que el pasajero debe pagar son tasas que imponen los gobiernos u otras autoridades o los operadores del aeropuerto. En el momento de la compra del billete deberá notificarse al viajero de los impuestos, derechos y tasas no incluidos en el precio, la mayoría de los cuales normalmente se indicarán separadamente en el billete.

Los impuestos, derechos y tasas que se aplican a un viaje aéreo cambian constantemente y pueden imponerse después de la fecha de emisión del billete. Si se produce de conformidad a la legislación aplicable un aumento del impuesto, derecho o tasa indicado en el billete, el pasajero deberá pagar la diferencia correspondiente. Asimismo, en caso de que

algún impuesto, derecho o tasa que el pasajero ha pagado a World2Fly en el momento de la emisión del billete se haya eliminado o reducido de manera que ya no se aplique o deba pagarse una cantidad inferior, el pasajero tendrá derecho a reclamar el reembolso del importe correspondiente.

4.3. DIVISA

El precio y los servicios adicionales son pagaderos en Euros. No obstante, World2Fly tiene discrecionalidad para aceptar el pago en otras divisas. En ese caso, World2Fly estará legitimado para fijar el tipo de cambio teniendo en cuenta el precio de la divisa en los mercados internacionales y –en su caso– otros criterios objetivos adicionales, como los gastos de gestión.

4.4. CIRCUNSTANCIAS EXCEPCIONALES

El Pasajero, ante la concurrencia de una circunstancia excepcional que le impida realizar el transporte, deberá notificarlo al departamento de Atención al Cliente de World2Fly y aportar una copia de cualquier documentación acreditativa de las siguientes situaciones que tendrán carácter de circunstancia excepcional, si bien se valorará caso a caso:

FALLECIMIENTO

Se acreditará el fallecimiento de algún Pasajero o su familiar hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad, es decir, cónyuge, pareja de hecho, hijos, padres, hermanos, nietos, abuelos o suegros, aportando el certificado de defunción y el libro de familia (o su equivalente) dentro del plazo de treinta (30) días contados a partir de la fecha de salida del vuelo.

ENFERMEDAD GRAVE O INTERVENCIÓN QUIRÚRGICA RELEVANTE ENTIDAD

Enfermedad grave o intervención quirúrgica de relevante entidad – se acreditará en relación a un familiar dentro del primer grado de consanguinidad o afinidad, es decir, cónyuge, pareja de hecho, hijos, padres, o suegros, aportando certificado médico en el que se establezca con claridad y precisión que, debido a la enfermedad grave o la intervención quirúrgica de relevante entidad, el Pasajero o su familiar no pueden volar, además de adjuntar el libro de familia (o su equivalente) dentro del plazo de treinta (30) días contados a partir de la fecha de salida del vuelo.

EMBARAZO

Se podrá acreditar incapacidad para volar por razón de embarazo propio o de algún familiar hasta el primer grado de consanguinidad o afinidad, aportando certificado médico que indique incapacidad para volar y el libro de familia (o su equivalente) dentro del plazo de treinta (30) días contados a partir de la fecha de salida del vuelo.

Una vez aceptada la petición del Pasajero por concurrir la indicada circunstancia excepcional, el Pasajero podrá solicitar cambio de fecha, cambio de ruta o una nota de crédito por una cantidad equivalente al importe pagado en la reserva, el cual deberá ser utilizado dentro del plazo de un (1) año a partir de la fecha

de salida del vuelo original. Cualquier modificación estará sujeta a la tarifa disponible al momento de hacer el cambio en la reserva. No se admitirá un cambio de nombre del Billete ni reembolso parcial del mismo.

No obstante, en el supuesto de fallecimiento, el Pasajero o su familiar tendrá también la opción de solicitar el reembolso del billete.

No se tendrán en consideración las peticiones recibidas fuera de plazo, salvo casos de fuerza mayor. En todo caso, se deberá avisar a World2Fly antes de la salida del vuelo afectado.

Recomendamos que los Pasajeros obtengan un seguro de viaje adecuado que les cubra en este tipo de circunstancias.

4.5. FACTURACIÓN

World2Fly expedirá factura a los Pasajeros que así lo soliciten expresamente a través de nuestra página web en el apartado [Gestiona tu factura](#).

5. RESERVA Y PLAZAS. RESERVA ANTICIPADA DE ASIENTOS

5.1. REQUISITOS PARA LA RESERVA

La reserva de plaza para un vuelo queda confirmada cuando World2Fly emite el Billete.

5.2. CAMBIOS PARA LA RESERVA

Las tarifas de World2Fly estarán sujetas a cambio siempre que las [Condiciones Tarifas](#) lo permitan. Sin perjuicio de lo anterior, los billetes que permitan cambios se podrán cambiar, sujeto a disponibilidad, fecha, ruta y hora del vuelo, así como el nombre de los pasajeros pagando una cantidad por pasajero y trayecto más la cantidad resultante de la posible diferencia entre la tarifa del billete original y la tarifa del nuevo billete. En ningún caso se reembolsará la diferencia si el precio del nuevo billete fuera más bajo.

Los cambios en la reserva se realizarán a través de la web en el apartado [Gestiona tu reserva](#) o a través del departamento de Atención al Cliente.

La reserva de cualquier tipo de billete deberá tener el mismo titular en todos los vuelos que incorpore, de manera que no se podrá cambiar el titular del billete si se ha completado cualquiera de sus vuelos.

5.3. PAGO

El precio del billete, todos los impuestos y tasas, así como los cargos relativos a su reserva deberán ser satisfechos íntegramente en el momento de confirmar la reserva. [Ver Condiciones de pago](#) En caso de no verificarse dicho pago, se entenderá que no se ha celebrado el contrato de transporte con el Pasajero y World2Fly cancelará la reserva sin notificación previa al viaje.

5.4. RESERVA ANTICIPADA DE ASIENTOS

La reserva de asiento de pago anticipada es opcional y está sujeta a la disponibilidad de asientos en el momento de la solicitud y se aplica exclusivamente a pasajeros con billete previamente emitido, siendo que el importe por la reserva de asiento de pago anticipado llevará incluidos los impuestos que en cada caso sean aplicables.

Este servicio puede tener determinadas limitaciones de forma puntual. Para conocer las características del avión que va a operar tu ruta, deberás ponerte en contacto con nosotros dentro de las 24h anteriores al vuelo a través del departamento de Atención al Cliente, en todo caso World2Fly se reserva el derecho a cambiar el tipo de avión por otro de similares características por razones comerciales u operacionales.

World2Fly podrá modificar la atribución de los asientos reservados por razones operativas, de seguridad o control, especialmente en el caso de los asientos situados junto a las salidas de emergencia, donde no podrán sentarse Pasajeros que necesiten extensión del cinturón de seguridad, mujeres embarazadas, menores de quince años, Pasajeros con niños pequeños o con discapacidades funcionales o en general, todos aquéllos que en caso de accidente no puedan prestar al personal de vuelo la ayuda debida según la normativa aeronáutica internacional aplicable a los Pasajeros situados en los citados asientos.

Si el Pasajero desea posteriormente cambiar un asiento previamente reservado de forma voluntaria, World2Fly asignará un nuevo asiento según disponibilidad o elección, pero en ningún caso reembolsará el cargo extra abonado por el primer asiento. La reserva y uso del asiento no podrá ser transferido voluntariamente a otro Pasajero.

6. EQUIPAJE

6.1. GENERAL

El pasajero deberá adjuntar a su equipaje una etiqueta identificativa con información de contacto verídica y actualizada antes de su facturación. Por su parte, World2Fly asumirá la responsabilidad del equipaje del pasajero desde el momento en que el equipaje sea facturado.

World2Fly entregará al pasajero un talón de equipaje, que acreditará que la facturación se ha producido, debiendo ser conservado por el Pasajero hasta la recogida del mismo.

6.2. MERCANCIAS PELIGROSAS

No se aceptará transportar en la bodega o en el compartimiento de cabina, sin el consentimiento previo y expreso de World2Fly, objetos que puedan poner en peligro la aeronave o las personas o los bienes a bordo, tales como los especificados en la Normativa de mercancías peligrosas de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) y la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA), que incluyen, sin limitación, botellas de gas, líquidos y sólidos inflamables, venenos, material radioactivo, corrosivos, armas de fuego y explosivos. Para más información el Pasajero debe consultar la citada regulación para obtener más información sobre mercancías peligrosas:

http://www.aena.es/csee/ccurl/430/1018/Lista_de_objetos_permitidos_y_prohibidos_segun_la_IATA.pdf

Si se tiene cualquier duda sobre qué artículos se pueden transportar en la cabina de la aeronave o en la bodega, o sobre dónde se deben transportar, el Pasajero deberá ponerse en contacto con World2Fly antes de su viaje o en su caso preguntar en el mostrador de Atención al Cliente a su llegada al aeropuerto.

6.3. DERECHOS DE WORLD2FLY A INSPECCIONAR EL EQUIPAJE

Por motivos de seguridad, World2Fly podrá requerir al Pasajero que permita un registro, de rayos X o de otro tipo de escáner al equipaje, y el equipaje podrá ser registrado o haber sido registrado en ausencia del pasajero (incluso rompiendo los cierres de dicho equipaje) junto con las autoridades competentes con el fin de determinar si está en posesión de cualquier elemento mencionado en la cláusula 8.2 y en la cláusula 8.5 de estas Condiciones Generales.

Si el Pasajero no está dispuesto a cumplir el requisito que se indica en el párrafo anterior, World2Fly podrá rechazar, sin reembolso u otra responsabilidad, transportar al Pasajero y/o a su equipaje. En caso de que un registro o escaneo provoque daños, o los rayos X o el escáner causen daños a su equipaje, World2Fly no será responsable de dichos daños salvo que se deban a su negligencia.

Si se requiere al Pasajero, éste deberá asistir a la inspección de su equipaje, tanto del equipaje de mano como del equipaje facturado, por parte de los agentes de aduanas u otros funcionarios gubernamentales. World2Fly no será responsable ante el Pasajero por cualquier pérdida o daño que el Pasajero pueda sufrir por el incumplimiento por su parte de este requisito, salvo que se deba a negligencia por parte de World2Fly.

6.4. PESO DEL EQUIPAJE POR PASAJERO

En los viajes se incluye la facturación de una o más maletas de hasta 23 kg sin extra-coste dependiendo de las [Condiciones de Tarifa](#).

Está permitido aumentar el peso facturado pagando el cargo correspondiente y con el límite de 27 kg por bulto.

World2Fly podrá negarse a transportar la totalidad o parte del equipaje que exceda de este peso o que no haya sido previamente abonado o que no se encuentre dentro de lo permitido en su franquicia ni como equipaje extra, por motivos operativos.

En todo caso para los bebés menores de dos años se podrá transportar sin cargo una silla de paseo, cesta o cuna completamente plegadas.

6.5. EQUIPAJE DE MANO

Cada Pasajero podrá llevar consigo estrictamente una pieza de equipaje de mano con un peso máximo de 10 kg, y cuyas dimensiones en ningún caso excedan de 50x40x25 cm dependiendo de las [Condiciones de Tarifa](#).

Además, puede llevar sin cargo extra un solo elemento adicional de dimensiones sustancialmente inferiores a 35x20x20 cm, como puede ser un maletín pequeño, o un bolso de mujer o una cámara fotográfica o de vídeo y deberán ser colocados debajo del asiento.

En la puerta de embarque, el equipaje de mano que incumpla la normativa de World2Fly, es decir, que exceda la cantidad, peso y o medidas indicadas anteriormente, será retirado y cargado en la bodega de la aeronave, abonando un cargo adicional.

World2Fly se reserva el derecho a cancelar la reserva y negar el embarque a aquellos pasajeros que no cumplan los requisitos de equipaje de mano indicados anteriormente.

Todo ello salvo que, por cuestiones de seguridad locales vigentes en el país de origen o destino, no sean admitidos en el vuelo dichos artículos, y sin perjuicio de las normas que rigen para el transporte como equipaje de mano de determinados productos.

Los objetos (incluidos instrumentos musicales y similares) que no cumplan los requisitos de tamaño previstos para el equipaje de mano no se aceptarán para su transporte en el compartimento de la cabina de pasajeros, salvo si el pasajero ha pagado un billete adicional para dichos objetos.

No se podrán transportar como equipaje de mano los siguientes objetos:

- Armas de fuego y otros dispositivos que descarguen proyectiles (entre las que se incluyen todo tipo de armas de fuego como pistolas, rifles o escopetas, pistolas de juguete, imitaciones, piezas procedentes de armas de fuego, excepto miras telescópicas, armas de aire comprimido y CO₂, pistolas lanza-bengalas y pistolas estárter o de señalización, arcos, ballestas y flechas, arpones y fusiles de pesca y hondas y tirachinas).
- Dispositivos destinados específicamente a aturdir o inmovilizar (entre las que se incluyen pistolas para aturdir, pistolas eléctricas tipo "Taser" o bastones para aturdir, aturridores para animales y pistolas de matarife y productos químicos, gases y nebulizadores neutralizadores o incapacitantes como gases lacrimógenos, rociadores de ácido y aerosoles repelentes de animales).
- Objetos de punta afilada o borde cortante (entre los que se incluyen hachas, hachuelas y hendidoras, piquetas y picos para hielo, cuchillos y navajas con hojas de más de 6 cm de longitud, cuchillas y navajas de afeitar, bisturíes, bastones de esquí y excursionismo, tijeras con hojas de más de 6 cm de longitud, equipos de artes marciales punzantes o cortantes y espadas y sables).
- Instrumentos romos (tales como bates de béisbol y sóftbol, palos y bastones o equipos de artes marciales).
- Sustancias y dispositivos explosivos o incendiarios (tales como municiones, fulminantes, detonadores y espoletas, reproducciones o imitaciones de dispositivos explosivos, minas, granadas y otras cargas explosivas de uso militar, fuegos de artificio y otros artículos de pirotecnia, botes de humo y cartuchos generadores de humo, dinamita, pólvora y explosivos plásticos).
- Herramientas de trabajo que puedan utilizarse para causar heridas graves o amenazar la seguridad de la aeronave (tales como palancas, taladros y brocas, herramientas dotadas de una hoja o eje de más de 6 cm de longitud, como destornilladores y formones, sierras, sopletes, pistolas de proyectil fijo y pistolas grapadoras).

De conformidad con lo previsto en el Reglamento 185/2010, sólo se pueden transportar como equipaje de mano envases con líquidos, aerosoles y geles (por ejemplo, pasta de dientes, gomina, bebidas, sopas, perfumes, espuma de afeitar, lociones, cremas de untar alimenticias y otros artículos de consistencia similar etc.) que no excedan los 100 ml, los cuales se colocarán dentro de una bolsa transparente con una capacidad máxima de 1000 mililitros o equivalente que pueda cerrarse completamente. Sólo se permitirá una bolsa por pasajero.

También se permitirán productos dietéticos, medicamentos (líquidos o semisólidos) que deban ser consumidos a bordo, así como utensilios médicos tales como jeringuillas y de los que el Pasajero deberá presentar prueba de autenticidad en los controles de seguridad cuando sea requerido.

Se permite la entrada a la aeronave de líquidos comprados en:

- Tiendas del aeropuerto situadas una vez pasado el control de tarjetas de embarque, en puntos de venta sujetos a procedimientos de seguridad aprobados como parte del programa de seguridad del aeropuerto, siempre en este caso que estén empaquetados en una bolsa a prueba de manipulaciones y se ofrezca acreditación de que la compra ha sido adquirida en ese aeropuerto concreto, en ese preciso día.
- En puntos de venta situados en la zona restringida de seguridad sujetos a procedimientos de seguridad aprobados como parte del programa de seguridad del aeropuerto.
- En tiendas de otros aeropuertos comunitarios, siempre que los líquidos estén empaquetados en una bolsa a prueba de manipulaciones y se muestre una prueba satisfactoria de que la compra ha sido efectuada en la zona de operaciones de ese aeropuerto concreto, en ese preciso día.

Se recomienda la lectura del citado Reglamento 185/2010 para consultar en detalle todas las prohibiciones de transporte en materia de equipaje de mano vigentes. World2Fly denegará el embarque en cualquier momento y sin compensación económica de los equipajes de mano que no cumplan los requisitos previstos en el citado Reglamento.

El equipaje de mano debe ubicarse en los maleteros cerrados instalados al efecto en la parte superior de la cabina, debajo del asiento del Pasajero o en otro lugar que se especifique por la tripulación de cabina en cada momento. El Pasajero responderá por los perjuicios causados a World2Fly o a terceros por su equipaje, salvo cuando éstos vengan producidos por una negligencia grave o dolo de World2Fly.

6.6. RETIRADA Y ENTREGA DE EQUIPAJE

El Pasajero podrá retirar su equipaje desde el momento en que World2Fly lo ponga a su disposición en los puntos que se señalen a tal efecto en el aeropuerto de destino. El recibo del equipaje sin protesta por parte del tenedor del talón o Bilete en los plazos legalmente establecidos implica la renuncia a toda reclamación posterior.

El Pasajero autoriza a World2Fly para que, en el caso de extravío de su equipaje, realice por sí mismo o por terceros las pesquisas necesarias para encontrar al titular, utilizando para ello objetos o elementos existentes tanto el interior como en el exterior del equipaje, y con el debido respeto a la confidencialidad de los datos personales obtenidos.

En el supuesto de que el Pasajero no recoja su equipaje transcurridos 7 días desde la fecha de su puesta a disposición, World2Fly podrá exigirle el coste por el almacenaje del equipaje. Si el Pasajero no recoge el equipaje en el período máximo de seis (6) meses a contar desde su puesta a disposición, World2Fly podrá disponer de dicho equipaje sin incurrir en responsabilidad alguna. En cualquier caso, si se desprendiera mal olor o se observaran derrames, previa revisión, se podría proceder a la destrucción del equipaje no retirado.

En el supuesto de que un Pasajero reclame una pieza de equipaje y no aporte el correspondiente talón de equipaje, dicho equipaje sólo le será entregado si puede probar, a satisfacción de World2Fly, que tiene derecho al mismo. Si World2Fly lo solicita, en casos justificados, dicha persona deberá proveer la cobertura económica previa a la retirada del equipaje adecuada para indemnizar por cualquier pérdida, daño o gasto en que pueda incurrir World2Fly como consecuencia de esa entrega.

World2Fly podrá bloquear o denegar la entrega al Pasajero que porte cualquier equipaje que le resulte sospechoso, o ante una solicitud en este sentido de otro Pasajero o de los cuerpos de seguridad de cada país. En estos casos, el Pasajero deberá cumplir los trámites legalmente previstos para recoger el equipaje y World2Fly no asumirá responsabilidad alguna por dicho retraso o la denegación de la entrega.

En caso de que el Pasajero compre más vuelos en conexión es responsabilidad del propio Pasajero dejar el tiempo suficiente para poder recoger el equipaje del primer vuelo –en su caso–, volver a facturarlo, pasar el control de seguridad y pasaportes y llegar hasta la puerta de embarque del siguiente vuelo.

6.7. DAÑOS DEL EQUIPAJE

En el caso de pérdida o daños en el equipaje, se aplicarán las reglas que establezcan las normas en vigor, en especial el Convenio de Montreal de 28 de mayo de 1999, así como el Reglamento (CE) nº 2027/97, del Consejo.

World2Fly es responsable, en el caso de destrucción, pérdida, retraso o daños en el equipaje, hasta la cantidad de 1.288 Derechos Especiales de Giro por Pasajero según el Reglamento Delegado (UE) 2020/1118.

El Pasajero puede acogerse a un límite de responsabilidad más elevado efectuando una declaración especial de valor, para lo que deberá abonar un cargo adicional (el 15% del valor declarado con un máximo de 6.000€ de declaración). Con respecto al equipaje no facturado, World2Fly únicamente será responsable de los daños que se hayan causado por su culpa grave o actuación dolosa.

Si el equipaje facturado ha sido dañado, perdido, destruido o se ha entregado con retraso, el Pasajero debe señalarlo por escrito a World2Fly lo antes posible y, en todo caso, antes de 7 días en caso de daños y de 21 días en caso de pérdida. Dichos plazos se contarán a partir de la puesta a disposición del equipaje al Pasajero en el primer caso y desde el momento en que se debiera haber recibido el equipaje por el Pasajero en el aeropuerto a la llegada del vuelo en el segundo.

World2Fly no será responsable en ningún caso por abolladuras, rasguños, manchas, asas y/o ruedas rotas que se produzcan en el equipaje, salvo que el Pasajero (i) pruebe el perfecto estado del equipaje antes de dejarlo bajo el control de World2Fly, (ii) se especifique el daño y, (iii) se demuestre que el daño alegado se ha producido mientras World2Fly era responsable del equipaje.

Se advierte a los Pasajeros que World2Fly no será responsable por daños en artículos perecederos y frágiles transportados como Equipaje de bodega o de mano.

En el interior del equipaje no deben transportarse artículos frágiles, perecederos o valiosos como joyas o dinero, pues en caso contrario, según normas internacionales, la compañía no cubrirá las incidencias que en estos artículos se produzcan por pérdida o daño.

Si la compañía aérea encargada del vuelo no es World2Fly, el Pasajero podrá formular una queja o reclamación ante cualquiera de ellas.

6.8. ANIMALES Y EQUIPOS ESPECIALES

El pasajero que habitualmente requiera de un perro guía podrá viajar con él en cabina, siempre que el animal se halle correctamente atado y el Pasajero responda de los perjuicios que pueda causar al resto del pasaje.

Se considera perro de asistencia a aquél que haya sido entrenado para ayudar a personas con alguna necesidad especial. Para volar con él es necesario que disponga de un certificado físico oficial que acredite su adiestramiento como perro de asistencia o guía, emitido por una organización miembro de la Federación Internacional de Perros de Asistencia (ADI) en <https://assistancedogsinternational.org/> o de la Federación Internacional de Escuelas de Perros Guía (IGDF) en <http://www.igdf.org.uk/>

El Pasajero podrá, durante su proceso de reserva, optar por contratar el servicio de transporte de una mascota en la cabina de la aeronave, o el transporte de animales en la bodega de la aeronave.

- Únicamente se admitirán a bordo animales como perros, gatos. No se admitirán otras familias de animales como roedores, mamíferos lagomorfos (p.e: conejos), aves, peces, tortugas, animales de granja ni animales que desprendan olores (huronos) o ruidos molestos para el resto de los Pasajeros o que puedan poner en peligro la seguridad a bordo de la aeronave.
- El animal deberá ir cerrado en un transportín de viaje que no sea un contenedor rígido y que tenga agujeros de respiración y fondo impermeable, no siendo válida una caja casera manipulada. Si el recipiente no resulta aceptable o seguro, a juicio exclusivo del personal de tierra o vuelo, será rechazado.
- Las medidas máximas del transportín serán 45 cm de largo, 39 cm de ancho y 21 cm de altura.
- El peso máximo del transportín (incluyendo el animal y sus complementos) será de 8 Kg.

- Los recipientes de comida o bebida deberán ir cubiertos, para evitar que su contenido se derrame.
- El transporte de la caja debe hacerse en el suelo, colocándola entre los pies del Pasajero o debajo de su asiento. Queda prohibido transportar la caja en el asiento anexo al del Pasajero, aunque se encuentre vacío, o sobre las piernas.
- World2Fly podrá rechazar animales que por sus características especiales (mal olor, estado sanitario, higiene o comportamiento violento) pudieran resultar molestos o peligrosos para el resto del pasaje.
- Los pasajeros que transporten animales deberán hacerse cargo de ellos en todo momento, respondiendo por cuantos problemas pudieran causar.
- El animal no podrá ser sacado del recipiente en ningún caso desde el embarque hasta el desembarque de la aeronave.
- Sólo podrá ser transportado un único animal por caja.
- Los animales no podrán ser transportados en asiento situado en las salidas de emergencia o en la primera fila de la aeronave.

El Pasajero deberá asegurarse de que la normativa del país de destino permite el transporte y la entrada al país del animal de acuerdo con la legislación local y de que éste (i) cumple con todas las medidas higiénicas exigidas y (ii) que dispone de toda la documentación necesaria para su tenencia y transporte.

El Pasajero se responsabilizará en exclusiva de cuantos perjuicios (tales como multas impuestas por el país de destino del vuelo, etc.) pudiera sufrir World2Fly por el transporte de su animal sin la documentación adecuada.

El pasajero contactará por mail con el departamento de requerimientos especiales, special.requirements@w2fly.es, para confirmar su transporte que podrá ser denegado si el cupo de animales por cabina está completo.

6.9. TRANSPORTE DE EQUIPAJES ESPECIALES Y DEPORTIVOS

Para el transporte de equipajes deportivos y especiales, el Pasajero deberá aceptar las condiciones y tarifas en el momento de su contratación.

6.10. TRANSPORTE DE EQUIPOS DE PERSONAS DE MOVILIDAD REDUCIDA

De acuerdo con lo establecido en el Reglamento (CE) 1107/2006, se permite el transporte de hasta dos equipos de movilidad por persona con discapacidad o movilidad reducida, sin cargo adicional. Para más información puedes consultar [Pasajeros con necesidades especiales](#).

7. CONTROL SEGURIDAD

Los Pasajeros deberán someterse a la normativa de control de seguridad previstas en el Reglamento (CE) 185/2010.

8. FACTURACIÓN Y FORMALIDADES ADMINISTRATIVAS

8.1. PLAZO MÁXIMO DE FACTURACIÓN

El Pasajero debe llegar al aeropuerto con suficiente antelación respecto a la hora de salida del vuelo para cumplir todas las formalidades gubernamentales y, si procede, facturar el equipaje. Los mostradores de facturación abrirán tres horas antes y cerrarán una hora antes de la salida del vuelo prevista (aunque el vuelo esté retrasado).

Transcurrido este tiempo, no se aceptará ningún equipaje ni se expedirán tarjetas de embarque. Transcurrido el plazo máximo de facturación, World2Fly podrá ceder los asientos de los Pasajeros con reserva y sin tarjeta de embarque anticipada que no se hayan identificado en el mostrador de facturación correspondiente o en cualquier otra dependencia indicada por World2Fly antes del plazo máximo de facturación a los Pasajeros que estén en lista de espera pendientes de aceptación.

8.2. FACTURACIÓN

Para facturar el equipaje, el Pasajero deberá presentar el Billete o el número de reserva correspondiente, así como un documento legalmente suficiente para acreditar su identidad. World2Fly se reserva el derecho –por sí mismo o por terceros– de identificar al Pasajero por otros medios si considera que la documentación presentada es insuficiente o en caso de duda sobre la identificación o la validez de la documentación aportada.

8.3. DOCUMENTOS DE VIAJE

El Pasajero será responsable de obtener, mantener en su poder y presentar cuando se le requiera, toda la documentación de entrada y salida exigida por los países desde los cuales, a los cuales, o sobre los cuales se le transporta, así como la documentación sanitaria u otra documentación que resulten exigibles en dichos países.

World2Fly se reserva el derecho de negarse a transportar a cualquier Pasajero que no haya cumplido con dichas leyes, regulaciones, normas, exigencias o requisitos aplicables, o cuyos documentos no se ajusten a los mismos, a juicio de World2Fly o de las autoridades del país de salida o de llegada.

De acuerdo con el Reglamento (UE) 610/2013, del Parlamento Europeo y del Consejo de 26 de junio de 2013 por el que se modifica el Reglamento (CE) 562/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo, por el que se establece un Código comunitario de normas para el cruce de personas por las fronteras (Código de fronteras Schengen), el Convenio de aplicación del Acuerdo de Schengen, los Reglamentos del Consejo (CE) 1683/95 y (CE) 539/2001 y los Reglamentos del Parlamento Europeo y del Consejo (CE) 767/2008 y (CE) 810/2009, para estancias previstas en el territorio de los Estados miembros de una duración que no exceda de 90 días dentro de cualquier período de 180 días, lo que implica tener en cuenta el período de 180 días que precede a cada día de estancia. La fecha de entrada se considerará como primer día de estancia en el territorio de los Estados miembros, y la fecha de salida como último día de estancia en el territorio de los Estados miembros. No se tendrán en cuenta para el cálculo de la duración de la estancia en el territorio de los Estados miembros los períodos de estancia autorizados por medio de un visado nacional de larga duración o de un permiso de residencia.

Las condiciones de entrada para los nacionales de terceros países no pertenecientes a la Unión Europea y países no firmantes del Acuerdo de Schengen, serán las siguientes:

- Estar en posesión de un documento de viaje (pasaporte) válido que otorgue a su titular el derecho a cruzar la frontera y que cumpla los siguientes criterios: i) seguirá siendo válido como mínimo tres meses después de la fecha prevista de partida del territorio de los Estados miembros; ii) deberá haberse expedido dentro de los diez años anteriores.
- Estar en posesión de un visado válido, cuando así lo exija el Reglamento (CE) 539/2001 del Consejo, de 15 de marzo de 2001, por el que se establecen la lista de terceros países cuyos nacionales están sometidos a la obligación de visado para cruzar las fronteras exteriores y la lista de terceros países cuyos nacionales están exentos de esa obligación, salvo que sean titulares de un permiso de residencia válido.
- Estar en posesión de documentos que justifiquen el objeto y las condiciones de la estancia prevista y disponer de medios de subsistencia suficientes, tanto para el período de estancia previsto como para el regreso al país de origen o el tránsito hacia un tercer país en el que su admisión esté garantizada, o estar en condiciones de obtener legalmente dichos medios.
- No estar inscrito como no admisible en el Sistema de Información Schengen de segunda generación (SIS II).
- No suponer una amenaza para el orden público, la seguridad interior, la salud pública o las relaciones internacionales de ninguno de los Estados miembros ni, en particular, estar inscrito como no admisible en las bases de datos nacionales de ningún Estado miembro por iguales motivos.

8.4. EMBARQUE

El embarque empezará cincuenta minutos antes de la salida del vuelo. La puerta de embarque se cerrará diez minutos antes de la salida. World2Fly se reserva el derecho de cancelar la asignación de asientos y la reserva de los Pasajeros que no embarquen antes de la hora de salida planeada. Los Pasajeros que lleguen más tarde al mostrador de facturación no serán admitidos a bordo, no tendrán derecho a una compensación por denegación de embarque y responderán por los perjuicios que World2Fly sufra en el caso de que su equipaje deba ser localizado y retirado de la aeronave por haber sido facturado pero el Pasajero no se hubiera presentado en la puerta de embarque en plazo, para todos los destinos.

Siempre que sea posible, las familias que viajen con niños, los Pasajeros en silla de ruedas y los Pasajeros con movilidad reducida tendrán preferencia en el momento de embarque.

8.5. DENEGACIÓN ENTRADA EN UN PAÍS

En el caso de que, por cualquier motivo, una autoridad pública, de alguno de los países a los cuales, desde los cuales o sobre los cuales se realice el transporte impida la entrada del pasajero a su país, incluso en tránsito, el Pasajero pagará el precio de su transporte de regreso al aeropuerto de origen o a cualquier otro aeropuerto. World2Fly no estará obligado a reembolsar al Pasajero la parte del precio del Billete correspondiente a las rutas que el Pasajero no haya completado ni tendrá ninguna responsabilidad referente al equipaje de este Pasajero.

8.6. RESPONSABILIDAD DEL PASAJERO

En el caso de que World2Fly tenga que pagar alguna multa o sanción o incurrir en algún gasto con motivo del incumplimiento por parte del Pasajero y su equipaje (aduanas, policía etc.) de alguna ley, exigencia u otros requisitos de viaje de los países desde los cuales, a los cuales o sobre los cuales se realice el transporte,

el Pasajero deberá reembolsar, cuando se lo solicite World2Fly, el importe que éste haya pagado o el gasto en que haya incurrido o deba incurrir.

9. DERECHO DE WORLD2FLY A DENEGAR EL TRANSPORTE A LOS PASAJEROS Y RESTRICCIONES AL TRANSPORTE

9.1. DERECHOS DE WORLD2FLY A DENEGAR EL TRANSPORTE A LOS PASAJEROS

World2Fly se reserva el derecho de denegar, en cualquier momento, el transporte a un Pasajero que posea un Billete si, a juicio de World2Fly, concurren los motivos siguientes:

- Existen motivos de seguridad pública.
- Existen motivos de salud pública. En el contexto de la crisis sanitaria de la COVID-19, World2Fly se reserva el derecho a denegar el embarque si el Pasajero se niega a pasar por controles de temperatura en el aeropuerto o si se niega a usar mascarilla o cualquier otra medida de protección necesaria (sujeto a edad o a excepciones por cuestiones de salud probadas).
- Es necesario o conveniente para cumplir con las leyes o normas aplicables en un país de origen, destino o escala del vuelo (incluyendo no tener documentos de viaje válidos o negarse a entregarlos a la tripulación).
- Debido a la conducta, estado, edad o condición mental o física del Pasajero (incluyendo estar bajo los efectos de alcohol o drogas), y que pueda presentar un riesgo razonable o peligro para el Pasajero, los otros Pasajeros, la tripulación o la propiedad.
- Es necesario o conveniente para evitar daño, incomodidad o molestias graves a otros Pasajeros o a la tripulación.
- Si el Pasajero ha incumplido con anterioridad y de manera reiterada las normas de World2Fly y World2Fly tiene razones para creer que esta conducta podría repetirse. Esto incluye circunstancias en las que el Pasajero graba a través de vídeo o de sonido al personal de World2Fly, a bordo o en tierra.
- En caso de que el Pasajero se niegue a realizar un control de seguridad.
- Si el Pasajero ha presentado al Transportista algún documento (a) adquirido de forma presuntamente ilegal, (b) que haya sido denunciado como perdido o robado, o (c) que sea presuntamente falso o contenga modificaciones o alteraciones de cualquier tipo no realizadas por World2Fly. En estos casos, World2Fly se reserva el derecho de retener dichos documentos para su entrega posterior a la autoridad.
- Si la persona que se presente en el mostrador de World2Fly no se corresponde con el titular del Billete. En este caso, World2Fly se reserva el derecho de retener dicho Billete.
- Si el Pasajero no ha podido acreditar que haya pagado la totalidad del Billete de avión, se ha solicitado la cancelación del cargo de la tarjeta con la que se abonó o existe sospecha de fraude.
- Si el Pasajero causa daños a la propiedad del aeropuerto o la compañía aérea o a terceros.

Si, por cualquiera de las razones mencionadas en esta Cláusula, World2Fly se ha negado a transportar al Pasajero o ha expulsado al Pasajero en ruta, a su discreción, World2Fly puede cancelar la parte restante no utilizada el Billete. World2Fly no es responsable de ningún daño indirecto y no será responsable de ninguna pérdida, daño, muerte o lesión física que se alegue debido a la negativa a transportar al Pasajero o su equipaje. En caso de que el Pasajero muestre una actitud violenta, física o verbal, World2Fly puede solicitar la intervención de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.

9.2. RESTRICCIONES DE TRANSPORTE

MUJERES EMBARAZADAS

World2Fly acepta transportar embarazadas hasta la semana 27 de embarazo (incluida) sin necesidad de aportar ningún certificado médico.

Cuando el viaje se produzca entre las semanas 28 y 35 del embarazo (ambas incluidas), será necesaria la aportación del original del permiso médico en el que se confirme la aptitud para volar, conteniendo éste además el periodo de validez, número de colegiación y firma del médico.

No podrán viajar las mujeres que estén en la semana 36 de embarazo (32 si es múltiple y sin complicaciones) o más adelante.

MENORES

World2Fly dispone de Servicio de Acompañamiento de Menores (UM). Entre 5 y 11 años no pueden viajar sin un responsable, por lo que la contratación del servicio UM es obligatoria. También podrán solicitar el acompañamiento los jóvenes (YP) de 12 a 17 años.

Por motivos de seguridad, los bebés menores de 7 días de edad no podrán ser admitidos a bordo. Los niños desde 7 días a 2 años viajarán en el regazo de su madre o padre, sin que sea posible embarcar en la cabina del avión sillitas o cunas. Dichos Pasajeros menores de 2 años deberán pagar un porcentaje de la tarifa del adulto y poseer una reserva a su nombre asociada al adulto.

En cualquier momento, tanto World2Fly como las autoridades locales del aeropuerto de salida o destino pueden exigir toda la documentación referente al bebé o al niño que pretenda viajar, por lo que recomendamos que la lleven siempre a mano.

Todos los menores cuyo destino sea europeo y terceros países deben presentar su propio documento DNI o pasaporte, además de cumplir con los requerimientos del país de destino. Para vuelos Nacionales de 0 a 14 años no será mandatorio su propio documento DNI o pasaporte, las autoridades pueden solicitar alguno de estos documentos:

- Acreditación notarial con los datos personales del menor junto a su fotografía y en la que se incluya la autorización del padre, madre o tutor para viajar.
- Autorización formalizada en alguna dependencia policial: mediante comparecencia personal del padre, madre o tutor, a nombre de la persona a la que se encargue la custodia del menor durante el viaje, y que será cotejada en todo momento junto al DNI o Pasaporte de esta persona.

Es posible que las autoridades exijan a los menores de 18 años que viajen sin la compañía de sus padres o de un tutor legal un formulario oficial firmado por estos antes de la salida del vuelo, sin el

cual no se les permitirá embarcar. Rogamos consulten con las autoridades los requerimientos del caso concreto que les afecte.

PASAJEROS CON ENFERMEDADES INFECCIOSAS

World2Fly no aceptará Pasajeros que sufran o puedan estar sufriendo enfermedades infecciosas graves o sobre las que las autoridades sanitarias hayan decretado un nivel de alerta oficial incluyéndose, pero no limitándose a infecciones respiratorias graves, viriasis, tuberculosis, Covid-19, etc.

10. CONDUCTA A BORDO DE LA AERONAVE

Si, a juicio de World2Fly, la conducta del Pasajero a bordo de la aeronave puede poner en peligro la aeronave o a cualquier persona o bienes a bordo, o supone un obstáculo para que la tripulación cumpla con sus funciones, o hace caso omiso de cualquier instrucción por parte de la tripulación, o amenaza, abusa o insulta a cualquier miembro de la tripulación, o se comporta de forma escandalosa o de alguna forma que pueda considerarse ofensiva hacia el resto de pasajeros, World2Fly podrá tomar las medidas que considere necesarias para evitar que continúe dicho comportamiento, incluyendo el desembarco del Pasajero de la aeronave. World2Fly ejercerá con posterioridad todas las acciones legales en vía civil o penal que a su derecho convenga.

Por la seguridad de los pasajeros y tripulantes, y en aplicación del ordenamiento jurídico español no está permitido la realización de videos o fotografías a cualquier miembro de la tripulación o Pasajero, salvo que hayan obtenido previa y expresamente su consentimiento para hacerlo. Cualquier miembro de la tripulación podrá solicitar el borrado de aquellas imágenes o videos captados ilícitamente o sin el consentimiento oportuno.

Si, como consecuencia de la conducta del Pasajero a bordo de la aeronave, el comandante decide, en ejercicio razonable de su discrecionalidad, desviar la aeronave con el fin de desembarcar a cualquier pasajero, éste deberá pagar a World2Fly todos los gastos y costes que se deriven de dicho desvío.

No se permite el consumo de bebidas alcohólicas, salvo que se hayan adquirido a bordo.

11. POLÍTICA DE USO EXTENDIDO DE APARATOS ELECTRÓNICOS A BORDO

Estará autorizado el uso por parte de los Pasajeros a bordo de las aeronaves de World2Fly, de los siguientes dispositivos electrónicos ("PED"):

- Teléfonos móviles ("smartphones").
- Tabletas electrónicas y de lectura e-readers.
- Reproductores de música digitales.
- Juegos electrónicos portátiles de dimensiones reducidas.
- Ordenadores portátiles y ordenadores de tamaño reducido.

- Cámaras digitales de foto y video personales (excluyendo las cámaras profesionales). El permiso de uso no incluye la posibilidad de realizar fotografías de los miembros de la tripulación o de cualquier elemento de la aeronave.
- Auriculares de cualquier tipo (excepto durante las operaciones de rodadura, despegue y aterrizaje).

No obstante, en cualquier momento del vuelo la tripulación de la aeronave podrá ordenar el apagado y estiba de todos los dispositivos electrónicos (inclusive si éstos disponen de "modo avión/vuelo").

Se prohíbe el uso de bluetooth/WIFI de cualquier dispositivo en cualquier fase del vuelo (incluyendo auriculares bluetooth, teclados periféricos o aparatos de control remoto, entre otros). Los teléfonos móviles y otros dispositivos electrónicos de mano que emitan ondas electromagnéticas podrán usarse a bordo de las aeronaves de World2Fly siempre que las puertas estén abiertas. Una vez cerradas, únicamente se permitirá su uso en modo avión.

Los dispositivos electrónicos que sean facturados junto con el equipaje deberán estar en todo momento apagados.

Está prohibido el uso de cigarrillos electrónicos a bordo de cualquiera de las aeronaves de World2Fly.

12. HORARIOS Y RECLAMACIÓN DE INDEMNIZACIÓN EN VIRTUD DEL REGLAMENTO (CE) NÚMERO 261/2004 DE LA UE

Para más información en Reglamento (CE) 261/2004 (<https://www.boe.es/doue/2004/046/L00001-00007.pdf>)

12.1. CAMBIOS DE HORARIO

Los horarios de salida y de vuelo que aparecen en su reserva pueden cambiar entre la fecha de la reserva y la fecha del viaje.

Si, después de emitir el billete, se cambiara la hora de salida programada, World2Fly se lo notificará al Pasajero siempre y cuando éste haya facilitado, bien a World2Fly bien a los agentes autorizados, su información de contacto.

El Pasajero tendrá derecho a un reembolso completo de todas las cantidades que haya pagado en relación con el cambio de vuelo si, antes de la fecha del viaje:

- se cambia la hora de salida programada en más de cinco horas.
- World2Fly no puede reservar un vuelo alternativo que sea aceptable para el Pasajero.

Esta cláusula se aplica con respecto a los cambios de horario, a diferencia del Reglamento (CE) nº 261/2004. Para cancelaciones y retrasos, los derechos y recursos de los Pasajeros están previstos en el Reglamento (CE) nº 261/2004 o en el Convenio de Montreal de 1999.

12.2. RECLAMACIÓN DE INDEMNIZACIÓN EN VIRTUD DEL REGLAMENTO (CE) NÚMERO 261/2004 DE LA UE

- Si un Pasajero se ve afectado por un retraso, cancelación o sobreventa, se aplicará el Reglamento (CE) número 261/2004, de 11 de febrero de 2004 así como la Sentencia del Tribunal de Justicia Europeo de 23/10/2012, C-581/10 y C-629/10.
- El Pasajero deberá presentar su reclamación de compensación directamente a World2Fly y conceder a la compañía 30 días (o el tiempo que permita la ley aplicable, el que sea menor) para responder a la reclamación, antes de que se contrate a un tercero para que haga una reclamación en su nombre. Las reclamaciones se pueden remitir vía www.w2fly.es o al departamento de Atención al Cliente.
- Si el Pasajero no envía su reclamación directamente primero a World2Fly y no concede 30 días para responder, no se procesará ninguna reclamación recibida de un tercero.
- Nada de lo dispuesto en esta cláusula impide a los Pasajeros consultar a un asesor jurídico o a otra tercera parte antes de presentar la reclamación directamente a World2Fly.
- El Pasajero puede presentar una reclamación en nombre de otros Pasajeros que figuran en su misma reserva. Si lo hace, es posible que World2Fly le solicite acreditar que el Pasajero reclamante tiene su consentimiento para presentar una reclamación en su nombre.
- Si el Pasajero ya ha presentado primero su reclamación directamente a World2Fly y, más adelante, se recibe una reclamación de un tercero en nombre del citado Pasajero, World2Fly podrá requerir la documentación necesaria para acreditar que tiene la autoridad para realizar la reclamación de acuerdo con la ley aplicable.
- Al aceptar estas Condiciones Generales de Transporte, el Pasajero acepta expresamente que cualquier pago de compensación se hará en la cuenta bancaria de un Pasajero de la reserva. World2Fly podrá solicitar verificación sobre si el titular de la cuenta bancaria es el Pasajero que realiza la reclamación.
- Será de aplicación igualmente la Sentencia dictada por el Tribunal de Justicia de la Unión Europea de fecha 19 de noviembre 2009 conocida como Sturgeon (C-402/07 y C-432/07).
Cuando el pasajero llegue al destino final tres o más horas después de la hora de llegada inicialmente prevista por la compañía aérea, el pasajero puede tener derecho a una compensación de acuerdo con lo establecido en la sentencia de fecha 23 de Octubre de 2012, del Tribunal de Justicia de la Unión Europea C-581/10 y C-629/10, salvo que la línea aérea puede demostrar que el retraso ha sido provocado por una circunstancia extraordinaria. Además, debe demostrar que ha hecho todo lo posible para evitar el retraso. Las compensaciones serán acordes a lo establecido en el art 7 del Reglamento 261.
- Para tu comunicación con las autoridades para enviar quejas puedes dirigirte a:

Para vuelos con salida/llegada aeropuerto español: En los supuestos de no estar conforme con la respuesta facilitada por W2Fly a su queja si la misma trata sobre la aplicación de los derechos y compensaciones reconocidos en el Reglamento 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo de 11 de febrero de 2004 o en el Reglamento 1107/2006 del Parlamento y del Consejo de 5 de julio de 2006, para vuelos posteriores al 2 de junio de 2023, los pasajeros tienen a su disposición el procedimiento de resolución alternativa de litigios ofrecido por la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA), pudiendo acceder al mismo a través de la página web de AESA www.seguridadaaerea.gob.es/SAU_Pasajeros/Paginas/Inicio.aspx. El plazo para este trámite es de

un año desde la interposición de la reclamación ante la compañía aérea.

Para vuelos con salida/llegada aeropuerto portugués: a través del mail consumidor@anac.pt, o a través del formulario https://www.anac.pt/SiteCollectionDocuments/Passageiros/eu_formulario_reclamacao_pt.pdf o por correo postal a la siguiente dirección: ANAC- Rua B, Edifício 4-Aeroporto Humberto Delgado. 1749-034 Lisboa.

12.3. BILLETES GRATUITOS O PRECIOS REDUCIDOS QUE NO ESTÉN, DIRECTA O INDIRECTAMENTE, A DISPOSICIÓN DEL PÚBLICO

Los Pasajeros que viajen gratuitamente o con un billete de un precio reducido que no esté directa o indirectamente a disposición del público en general, no gozarán de los derechos previstos para el resto de los pasajeros en el Reglamento 261/2004, de 11 de febrero de 2004. Asimismo, deberán poder acreditar en todo momento el motivo de la gratuidad o precio reducido de su billete.

13. RESPONSABILIDAD POR LESIONES Y DAÑOS MATERIALES

13.1. CONSIDERACIONES GENERALES

En caso de accidente, la responsabilidad de World2Fly será la siguiente:

- La responsabilidad estará limitada a las lesiones y daños demostrados y en ningún caso World2Fly será responsable de lesiones o daños indirectos, consecuenciales o no acreditados suficientemente, así como de cualquier forma de compensación incluyéndose, pero no limitándose al lucro cesante.
- World2Fly no es responsable de ninguna lesión o daño resultante del cumplimiento por su parte de las leyes, reglamentos gubernamentales, ordenanzas o requisitos, o por incumplimiento de éstos por parte del pasajero.
- Las Condiciones Generales de Transporte se aplican, asimismo, a los agentes autorizados de World2Fly, empleados, directores y representantes respectivamente y en la misma medida en que se aplica a World2Fly. La suma recuperable por parte de World2Fly, y de los agentes, empleados, directores, representantes y personas autorizadas no superará la suma correspondiente a la responsabilidad de World2Fly, en caso de que la haya.
- Si la compañía aérea encargada del vuelo no es World2Fly, el Pasajero podrá reclamar ante cualquiera de ellas.

13.2. LESIONES CORPORALES

World2Fly será responsable en caso de muerte, heridas o por cualquier otra lesión corporal sufrida por el Pasajero si el accidente que causó el daño sufrido se produjo a bordo del avión o durante alguna de las operaciones de embarque y desembarque de los Pasajeros, en los términos y con la extensión previstos en el Reglamento 2027/97 (modificado por el Reglamento 889/2002) y el Convenio de Montreal de 28 de mayo de 1999, y sin perjuicio de las exclusiones de responsabilidad de World2Fly en el caso de que (i) la muerte, las heridas o cualquier otra lesión corporal se debieron al estado de salud, físico o mental del Pasajero existente

antes de las operaciones de embarque de los Pasajeros; o (ii) si el daño fue causado o favorecido por la negligencia o dolo del Pasajero o por su estado de salud anterior al embarque del vuelo.

No hay límite económico fijado para la responsabilidad en caso de lesiones o muerte del Pasajero. Para los daños de hasta 128.821 Derechos especiales de giro (DEG) la compañía aérea no podrá impugnar las reclamaciones de indemnización. Por encima de dicha cantidad, la compañía aérea sólo puede impugnar una reclamación en caso de que pueda probar que no hubo de su parte negligencia ni falta de otro tipo.

La suma recuperable cubrirá la reparación del daño, tal como se determine en una solución amistosa no contenciosa, según lo determine el dictamen de un experto o de un tribunal competente.

World2Fly compensará al Pasajero por los daños recuperables sólo por la parte que exceda a todo pago recibido de algún organismo de seguro social público o de otra institución similar.

World2Fly se reserva el derecho a repetir contra terceros, sin limitaciones, la indemnización abonada al Pasajero.

En caso de muerte, heridas o lesiones corporales como consecuencia de un accidente aéreo, a la(s) persona(s) con derecho a compensación, cuando esté(n) identificada(s), se le(s) ofrecerá un pago adelantado para cubrir sus necesidades inmediatas, de forma proporcional a los perjuicios causados. En caso de muerte, dicho pago adelantado no deberá ser inferior a 16.000 Derechos especiales de Giro por Pasajero. El pago adelantado se efectuará dentro de los quince (15) días siguientes a la constatación de la identificación de la(s) personas(s) con derecho a compensación, no supondrá admisión alguna de responsabilidad y será deducible de la cantidad definitiva a pagar por responsabilidad de acuerdo con este Apartado, pero no será reembolsable salvo en los casos previstos en el art. 20 del Convenio de Montreal o si no tenía derecho a la indemnización.

Toda reclamación se debe presentar, como máximo, en el plazo de dos años desde la fecha del vuelo.

14. RESPONSABILIDAD POR RETRASOS

En caso de retraso del pasajero, World2Fly será responsable de los daños sufridos siempre y cuando no haya tomado todas las medidas razonables para evitar el daño o le haya sido imposible tomar dichas medidas, con el límite de 5.346 Derechos especiales de Giro por Pasajero.

15. POLITICAS DE COMPENSACION

15.1 PARA LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

En cumplimiento del Artículo 51 de la Ley de Aviación Civil de los Estados Unidos Mexicanos de 12 de mayo de 1995 y sus subsiguientes modificaciones (<https://www.profeco.gob.mx/politicasyaviacion/pdf/LAC.pdf>) se establece expresamente que World2Fly seguirá las políticas de compensación aplicables en virtud de la citada ley estatal y de acuerdo con el reglamento (CE) 261/2004 descrito en el Artículo 12 de estas condiciones generales.

15.2 PARA LOS VUELOS ORIGINADOS EN LA REPÚBLICA DE COLOMBIA

Para los vuelos que tengan origen en Colombia, World2Fly implementará las políticas de compensación de conformidad con las disposiciones aplicables en Colombia, incluidas la Decisión 619 de la Comunidad Andina, el Código de Comercio y la parte 3 (numerales 3.10.2.13.2; 3.10.2.18 y 3.10.3.7.1.) de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia.

16. SERVICIOS ADICIONALES PROPIOS Y AJENOS/ VIAJES COMBINADOS

World2Fly dispone de un catálogo amplio de servicios adicionales que se pondrá a disposición de los pasajeros durante el proceso de reserva y permitirán a éstos configurar su oferta a medida.

Si en el curso de la formalización del Contrato de Transporte aéreo se ofrecieran acuerdos con terceras empresas para ofertar a los Pasajeros otros servicios que no sean los del transporte aéreo, como reservas de hotel, actividades, alquiler de coches o salas VIP, entre otros, se hace notar expresamente que World2Fly actúa únicamente en calidad de agente y

los servicios se registrarán exclusivamente por los términos y las condiciones de los terceros que los suministren, siendo que World2Fly no aceptará responsabilidad alguna por el incumplimiento de éstos en la prestación de dichos servicios adicionales.

17. PASAJEROS CON MOVILIDAD REDUCIDA (PMR); TRANSPORTE DE DISPOSITIVOS DE MOVILIDAD, OXÍGENO Y MEDICINAS; ALERGIAS; PASAJEROS CON ESCAYOLA/CAMILLAS

17.1. SERVICIOS ESPECIALES PARA PASAJERO CON MOVILIDAD REDUCIDA (PMR)

Conforme al Reglamento (EC) 1107/2006, sobre el transporte de personas con discapacidad y movilidad reducida, la asistencia en tierra a Pasajeros con movilidad reducida ha pasado a ser responsabilidad de los gestores aeroportuarios o de los agentes en que éstas deleguen, de manera que se necesita un tiempo mínimo para poder comunicar al gestor de los servicios las necesidades de los Pasajeros en un vuelo determinado.

El artículo 2, a) del Reglamento (CE) 1107/06 define como Pasajero con movilidad reducida "toda persona cuya movilidad para utilizar el transporte se halle reducida por motivos de discapacidad física, (sensorial o locomotriz, permanente o temporal), discapacidad o deficiencia intelectual, o cualquier otra causa de discapacidad, o por la edad, y cuya situación requiera una atención adecuada y la adaptación a sus necesidades particulares del servicio puesto a disposición de los demás Pasajeros".

World2Fly dispone de un número limitado de asientos para personas con movilidad reducida. Por ello te recomendamos hacer tu reserva con la mayor antelación posible, y que nos informes tan pronto como sea posible (con al menos 48 horas de antelación a la salida de su vuelo) de cualquier necesidad especial que pudieras tener. Si no se efectúa dicha notificación en el plazo establecido, World2Fly hará todos los esfuerzos razonables por prestar la asistencia especificada de forma que el Pasajero pueda coger el vuelo para el que dispone de reserva, aunque es posible que no se pueda proporcionar dicha asistencia.

Las limitaciones de transporte antedichas se deben a las regulaciones de seguridad aplicables y es posible que sean dictadas por factores tales como la configuración de la cabina del avión, factores de carga o cualquier otra circunstancia que impacte en la aplicación de los procedimientos de emergencia por los miembros de tripulación que operan el vuelo. En casos excepcionales, es posible que World2Fly tenga que denegar el embarque a un Pasajero en concreto si esto supone un riesgo para el propio Pasajero, otros Pasajeros o la tripulación.

En aeropuertos localizados en los Estados Miembros de la Unión Europea, es responsabilidad de cada aeropuerto prestar el servicio de asistencia a Pasajeros con movilidad reducida. World2Fly, siempre que el Pasajero lo comunique al menos 48 horas antes de la salida del vuelo, se encargará de transmitir la petición del servicio de asistencia a la empresa gestora del servicio. Una vez en el aeropuerto, el Pasajero

se deberá dirigir a uno de los puntos de encuentro previstos en el aeropuerto para ello y solicitar allí su asistencia. En todo caso World2Fly supervisará la gestión integral y asistencia ofrecida por la empresa gestora del servicio, incluyendo el acompañamiento a los Pasajeros con movilidad reducida a los servicios cuando fuera necesario.

En los aeropuertos localizados fuera de los Estados de la Unión Europea, World2Fly facilitará –en los términos y con las condiciones legalmente previstos– la asistencia a los Pasajeros con movilidad reducida que lo hayan solicitado al menos 48 horas antes del vuelo.

La asistencia a PMR se puede solicitar a través de www.w2fly.es o nuestro servicio de Atención al Cliente.

17.2. ASIGNACIÓN DE ASIENTOS A PMR

World2Fly no podrá asignar a PMR asientos en los que su presencia pueda:

- Impedir a la tripulación desempeñar sus funciones.
- Obstruir el acceso a los equipos de emergencia o.
- Impedir la evacuación del avión en caso de emergencia.

Por tal razón, el Pasajero podrá ocupar cualquier fila del avión, excepto las filas en salida de emergencia o adyacentes.

17.3. DISPOSITIVOS DE MOVILIDAD

Todos los dispositivos de movilidad deberán ser facturados, por lo que te solicitamos que te presentes en el mostrador de facturación como mínimo dos (2) horas antes de la salida de tu vuelo.

Se recomienda que factures las sillas, manuales o eléctricas, o mecanismos de movilidad en los mostradores de facturación. El personal especialmente dedicado a su atención se encargará de llevar al Pasajero hasta su vuelo. Si el Pasajero desea llegar por sí mismo a la puerta, deberá indicarlo en el momento de hacer la reserva.

Tu silla de ruedas o mecanismo de movilidad será etiquetada como equipaje facturado, pero se cargará al avión cuando llegues a la puerta. Por eso es importante que llegues a la puerta de embarque a la hora indicada en su tarjeta de embarque, siempre con al menos cuarenta (40) minutos antes de la hora de salida del vuelo.

Cuando llegues a tu destino, tu silla o mecanismo de movilidad será entregado en la sala de recogida de equipajes. World2Fly no dispone de silla de ruedas ni de espacio para ubicar la propia del Pasajero dentro de la cabina de Pasajeros.

En caso de que dependas totalmente de tu silla de ruedas deberás contactar con la compañía para poder llevar a cabo todas las gestiones necesarias.

17.4. CONDICIONES DE TRANSPORTE DE SILLAS DE RUEDAS O MECANISMOS DE AYUDA ACCIONADAS POR BATERÍAS

Por motivos de seguridad, tu silla o ayuda a la movilidad debe estar autorizada por la compañía antes de su aceptación y debe también cumplir con los requisitos. La compañía puede denegar el transporte si la silla de

ruedas o ayuda a la movilidad no cumple con los requisitos necesarios. Para más información puedes consultar: <http://www.aena.es/es/aerolineas/solicitud-asistencia-pmr.html>

17.5. TRANSPORTE DE CONCENTRADORES DE OXÍGENO/GENERADORES OXÍGENO

World2Fly no proporciona oxígeno adicional a un Pasajero que lo requiera por razones médicas. Tampoco podemos aceptar botellas de oxígeno, ya que son consideradas mercancías peligrosas.

Sin embargo, se permite el uso de concentradores de oxígeno (POC) o generadores de oxígeno (CPAP) para utilizar a bordo, siempre y cuando se cumplan los siguientes requisitos:

- World2Fly no autoriza la carga de los aparatos médicos de ayuda en la toma eléctrica del avión.
- Todos los aparatos deben poder ser desconectados cuando así sea requerido por motivos de seguridad en vuelo.
- Los aparatos como respiradores (POC y CPAP) u otro tipo de dispositivos, deberán llevar baterías secas. Las baterías adicionales deben transportarse en el equipaje de mano, y deben ir embaladas individualmente y protegidas para evitar cualquier daño o cortocircuito accidental durante el transporte.
- El tamaño del mecanismo oscila alrededor de 30x30 cm dependiendo del modelo, y su ubicación en el avión no debería ocupar más espacio que el asignado al propio Pasajero.
- El Pasajero debe llevar una provisión de baterías suficiente para cubrir al menos un 150% de la duración total del viaje. Se debe tener en cuenta la duración total del viaje incluyendo tiempos de espera en los aeropuertos de salida, tránsito y destino, junto con una previsión para demoras inesperadas.
- Para evitar problemas tanto a bordo como en los controles de seguridad, World2Fly acepta el transporte y uso de los concentradores de oxígeno aprobados por EASA y /o FAA, cuya homologación se incluye en las características del aparato mediante una etiqueta de homologación o una marca con el símbolo de un avión. Estos equipos deben estar debidamente rotulados con la etiqueta correspondiente o bien deben estar acompañados de una documentación acreditativa de este hecho.

World2Fly recomienda que el Pasajero disponga de un informe médico que acredite la necesidad del uso de dichos aparatos, por si pudiera ser solicitado por las autoridades aeroportuarias o la tripulación.

17.6. TRANSPORTE DE EQUIPOS MÓVILES SIN COSTE

El transporte de cualquier equipo de movilidad o dispositivo móvil se realizará sin coste alguno, tampoco están sujetos a cargos por exceso de equipaje y no se les aplicarán los límites de peso del equipaje facturado.

17.7. TRANSPORTE DE MEDICINAS

El Pasajero deberá asegurarse de que tiene todas las medicinas que vaya a necesitar a bordo en una bolsa dentro de su equipaje de mano. Ten en cuenta que el espacio en la cabina es limitado y puede ser que tu maleta de mano se deba cargar en bodega por falta de espacio en la cabina. En ese caso retira tus medicinas antes de la retirada del equipaje.

Puede resultar útil llevar un informe médico o receta, sobre todo si viajas con jeringas o cualquier medicina, para pasar por los controles de seguridad sin mayores contratiempos.

Ten en cuenta que abordo de nuestros aviones no existe la posibilidad de refrigerar medicamentos, por lo que se recomienda transportar este tipo de medicamentos en pequeñas bolsas de almacenaje en frío. Si vas a transportar medicamentos refrigerados en hielo seco debes solicitar autorización previa comunicándote con el departamento de Atención al Cliente de World2Fly

17.8. ALERGIAS

World2Fly no garantiza un ambiente libre de alérgenos en el avión. Nuestro menú a bordo ofrece alimentos que contienen frutos secos, cacahuets u otros alimentos susceptibles de ser alergénicos; además, no es posible controlar que los alimentos u otros productos o componentes que lleven a bordo los demás Pasajeros puedan producir reacciones alérgicas.

Es imprescindible que todos los Pasajeros con alergias lleven consigo la inyección de epinefrina para los casos de crisis junto con una nota médica que acredite la necesidad de llevarla consigo y que en el momento del embarque comuniquen su alergia a la tripulación del avión. En caso de no llevar la inyección, World2Fly declina toda responsabilidad.

17.9. PASAJEROS CON ESCAYOLA

Antes de volar es necesario que el Pasajero haya pasado al menos 24 horas desde que ha sido escayolado ya que la presurización de la cabina puede provocar en la pierna una hinchazón superior a lo normal pudiendo deformar la escayola.

- Si el Pasajero ha sido escayolado de cintura para arriba únicamente necesitará un (1) asiento para viajar.
- Si el Pasajero lleva escayola por debajo de la rodilla deberá contratar dos (2) asientos.
- Si el Pasajero lleva escayola hasta la ingle deberá contratar tres (3) asientos.

El Pasajero no podrá contratar un (1) solo asiento para omitir el cumplimiento de las condiciones que aquí se indican. En todo caso, el Pasajero deberá contactar con el departamento de Atención al Cliente de World2Fly para reservar el asiento o asientos contiguos.

17.10. PASAJEROS EN CAMILLA

Para poder trasladar una camilla en un vuelo de World2Fly, es necesario cumplir los siguientes requisitos:

- El tiempo de escala tanto a la salida como a la llegada debe superar los 90 minutos, tiempo necesario para poder montar y desmontar la camilla.
- Habrá que reservar y abonar nueve plazas para el montaje.
- Habrá que contar con técnicos de mantenimiento en los aeropuertos de salida y llegada.

- El Pasajero deberá viajar con personal facultativo.

Los Pasajeros con disposición física o mental que requieran una atención especial necesitarán presentar un certificado médico que confirme que está en condiciones de volar y firmar un descargo de responsabilidad antes de embarcar. Cualquier consulta sobre estos temas, deberá dirigirse a la atención del departamento de Requerimientos Especiales/Atención al Cliente.

18. DISPOSICIONES GENERALES

Ningún agente, director, empleado o representante de World2Fly tiene autoridad para alterar, modificar o renunciar a cualquiera de las disposiciones de este Contrato.

El presente Contrato podrá ser almacenado por el Pasajero en formato electrónico.

Si alguna de las cláusulas o condiciones de este Contrato fuera declarada ilegal o nula, el Contrato seguirá vigente en el resto de su clausulado.

19. COMPETENCIA JUDICIAL

Sin perjuicio de lo que disponga la normativa en vigor, estas Condiciones Generales de Transporte se registrarán por la Ley española para todos los vuelos con origen/destino un aeropuerto español y por la Ley portuguesa para todos los vuelos con origen/destino en un aeropuerto portugués.

Las disputas que pudieran surgir en relación con las presentes Condiciones Generales de Transporte estarán sujetas a la "jurisdicción no exclusiva" de los tribunales portugueses o españoles dependiente del origen/destino del vuelo.

20. RESOLUCIÓN DE DISPUTAS Y RESOLUCIÓN DE LITIGIOS EN LÍNEA

Si se desea presentar una queja, el Pasajero deberá comunicarse con el departamento de Atención al Cliente o a través de www.w2fly.es

Si el Pasajero vive en un país dentro de la Unión Europea, de conformidad al Reglamento (UE) N° 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2013 sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo y por el que se modifica el Reglamento (CE) no 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE, te informamos de la existencia de una plataforma europea de resolución de litigios en línea que facilita la resolución extrajudicial de dichos litigios para contratos celebrados igualmente en línea entre Pasajeros residentes en la UE y la compañía aérea de forma independiente, imparcial, transparente, eficaz y equitativa

La plataforma es un sitio web interactivo y multilingüe <http://ec.europa.eu/odr>, que proporcionará de manera gratuita un punto único de acceso a Pasajeros residentes en la UE y la compañía aérea para la resolución extrajudicial de litigios contractuales derivados de contratos de transporte aéreo celebrados en línea.

World2Fly no participa en este programa en este momento y no está suscrita a una entidad de Resolución Alternativa de Litigios en materia de Consumo salvo que sea obligado por la normativa vigente de un estado miembro de la UE.