Condiciones generales de venta

Índice

Preámbulo....2

Artículo 1° **Definiciones**....2

Artículo 2 **Reserva**....4

Artículo 3 **Billetes**....4

Artículo 4 **Tarifas, gastos, impuestos y tasas**....5

Artículo 5 **Formas de pago**....5

Artículo 6 **Transferibilidad**....6

Artículo 7 **Modificación del billete**....6

Artículo 8 **Cancelación, reubicación y retraso**....6

Artículo 9 **Reembolso**....6

Artículo 10 **Equipaje**....7

Artículo 11 **Facturación – Documentos de transporte**....9

Artículo 12 **Pasajeros con necesidades especiales**....9

Artículo 13 **Responsabilidades y daños**....10

Artículo 14 **Reclamaciones - Mediación turística**....11

Artículo 15 **Protección de datos personales**....11

-- oOo --

En vigor desde el 1 de abril de 2025

Preámbulo

Las presentes Condiciones Generales de Venta se aplican a los vuelos operados por Chalair Aviation. En ellas se definen las condiciones de venta y las tarifas aplicables a los servicios prestados por Chalair en sus líneas regulares.

Complementan nuestras Condiciones Generales de Transporte, que definen las condiciones del transporte y que le invitamos a consultar.

Artículo 1 Definiciones

Los términos utilizados en las presentes Condiciones Generales de Venta tienen los siguientes significados:

«**El Transportista**» se refiere a CHALAIR AVIATION, sociedad por acciones simplificada, inscrita en el Registro Mercantil de Caen con el número 447 825 100 y cuya sede social se encuentra en el Aeropuerto de Caen-Carpiquet, 14650 CARPIQUET.

«**Pasajero**» o «usted» se refiere a cualquier persona, con excepción de los miembros de la tripulación, que disponga de un billete y que sea o vaya a ser transportada en un vuelo con el código de designación de la compañía aérea: CE.

«**Equipaje**» se refiere tanto al equipaje facturado como al equipaje de mano. Se refiere a sus pertenencias y demás objetos personales, debidamente embalados en maletas u otros contenedores adecuados que garanticen su transporte seguro con una manipulación normal, y que le acompañen durante su viaje. Salvo que se indique lo contrario, este término se refiere tanto a su equipaje facturado como a su equipaje de mano.

«**Equipaje no facturado o equipaje de mano**» se refiere a cualquier equipaje perteneciente al pasajero, distinto del equipaje facturado, que el pasajero está autorizado a llevar consigo en la cabina. Dicho equipaje permanece bajo la responsabilidad del pasajero durante todo el viaje.

«**Equipaje facturado**» se refiere al equipaje del que se hace cargo la compañía aérea y para el que esta ha expedido una etiqueta de equipaje o «TAG».

«**Billete**» es el contrato de transporte nominativo e intransferible de un pasajero, ya sea en forma de «título de transporte individual o colectivo» —complementado, en su caso, con una etiqueta de equipaje o TAG para el equipaje facturado— o mediante un medio equivalente en formato inmaterial, incluido el electrónico, expedido o autorizado por la compañía aérea o por un agente acreditado. Incluye los cupones de vuelo y es emitido por la Compañía o por un agente acreditado.

«**Tarjeta de embarque**» se refiere al documento obligatorio que permite al pasajero acceder a bordo de una aeronave que opera un vuelo. Este documento lo emite la compañía aérea o nuestros representantes en un aeropuerto.

«**Condiciones tarifarias**» se refiere a las disposiciones y condiciones que se aplican a una tarifa, según lo determine la Compañía.

«**Convenio**» se refiere, según el caso:

a el Convenio para la unificación de ciertas normas relativas al transporte aéreo internacional, celebrado en Varsovia el 12 de octubre de 1929 (en lo sucesivo, el «Convenio de Varsovia»),

b el Convenio de Varsovia, modificado por el Protocolo de La Haya de 28 de septiembre de 1955,
c el Convenio complementario al Convenio de Varsovia para la unificación de ciertas normas relativas al transporte aéreo internacional efectuado por una persona distinta del transportista contractual, Guadalajara (1961),
d el Convenio para la unificación de ciertas normas relativas al transporte aéreo internacional, celebrado en Montreal el 28 de mayo de 1999 (Convenio de Montreal),
e el Convenio de Varsovia, en su versión modificada por los Protocolos 1, 2 y 4 (1975) de Montreal.

«**Cupón**»: un cupón electrónico que incluye el nombre del Pasajero y que le permite realizar, en orden secuencial, un tramo de vuelo indicado en un billete. Esto significa que el Pasajero debe viajar siguiendo el orden indicado en su billete.

«**Daño**» se refiere a cualquier daño que resulte o se derive del transporte realizado por la Compañía Aérea o de otros servicios conexos que se presten en el marco del servicio de transporte aéreo, entre los que se incluyen, en particular, el fallecimiento, las lesiones o los daños físicos causados a un pasajero, así como la pérdida total o parcial, el robo, cualquier otro deterioro o retraso de su equipaje.

«**DTS**» se refiere al Derecho de Giro Especial definido por el Fondo Monetario Internacional (FMI), cuyo valor es determinado periódicamente por este último.

«**Escalas intermedias**» se refiere a los puntos, con excepción de los puntos de origen y destino, indicados en el billete o mencionados en nuestros horarios como escalas previstas en el itinerario.

«**Etiqueta de equipaje**» o «TAG» se refiere al documento emitido por la compañía aérea con el único fin de identificar el equipaje facturado.

«**Fuerza mayor**» se refiere a las circunstancias extraordinarias e imprevisibles ajenas al control de quien las invoca y que no habrían podido evitarse a pesar de todas las diligencias realizadas.

«**Hora límite de facturación**» o «HLE» corresponde a la hora límite designada por la compañía aérea, en la que el pasajero debe estar en posesión de su tarjeta de embarque y, en su caso, haber entregado su equipaje facturado en un mostrador de facturación autorizado por la compañía aérea o sus representantes en un aeropuerto. Se trata asimismo de la hora límite en la que el pasajero debe abonar las tasas correspondientes al equipaje facturado y, en su caso, las tasas por exceso de equipaje.

Por «**días**» se entienden los días naturales, incluidos los siete días de la semana. En caso de notificación, no se contabiliza el día de envío.

«**Resumen del viaje**» se refiere al documento que la compañía aérea emite a nombre del pasajero y que se envía por correo electrónico en el momento de la emisión del billete electrónico. En él figuran el nombre del pasajero y la información relativa al vuelo.

«**Número de reserva**» se refiere al número que la compañía aérea asigna al pasajero para identificar cualquier reserva de vuelo realizada por este y confirmada por la compañía aérea.

«**Pasajero con movilidad reducida**» se refiere a cualquier persona cuya movilidad al utilizar el transporte se vea limitada debido a una discapacidad física, una discapacidad intelectual, la edad o cualquier otra causa de discapacidad, y cuya situación requiera que reciba la atención adecuada y que todos los servicios prestados a los demás pasajeros se adapten a sus necesidades.

«**Reglamento CE**» se refiere al Reglamento (CE) n.º 2027/97 del Consejo, de 9 de octubre de 1997, relativo a la responsabilidad de las compañías aéreas en caso de accidente.

«**Reglamento sobre los derechos de los pasajeros** » Reglamento (CE) n.° 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 en caso de denegación de embarque y de cancelación o retraso importante de un vuelo, y por el que se deroga el Reglamento (CEE) n.° 295/91.

«**Reglamento sobre los derechos de los pasajeros con discapacidad**»: Reglamento (CE) n.° 1107/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de julio de 2006, relativo a los derechos de las personas con discapacidad y de las personas con movilidad reducida en el transporte aéreo (Texto pertinente a efectos del EEE).

«**Reserva confirmada**»: reserva registrada en el sistema de reservas de la compañía aérea o del agente acreditado y que da lugar a la emisión de un billete válido que establece el derecho al transporte aéreo de un pasajero en un vuelo efectivamente programado u operado.

«**Sitio web**»: se refiere al sitio web www.chalair.fr, que está a disposición de los pasajeros para realizar reservas en línea.

«**Tarifas**»: se refiere a la tarifa de un transporte reservado por el pasajero, en una clase de reserva determinada, para itinerarios, vuelos y, en su caso, fechas concretas.

«**Tarifa sin impuestos**» o «Tarifa sin impuestos ni tasas» se refiere a la tarifa facturada al pasajero, sin incluir impuestos ni gastos de emisión.

«**Impuestos**» se refiere a los gastos, impuestos y tasas impuestos por un gobierno, por el gestor de un aeropuerto o por cualquier otra autoridad, tal y como se definen en el artículo 4 más adelante.

«**Vuelo**» se refiere a un trayecto de ida entre dos puntos (punto de salida y de llegada).

Artículo 2 Reserva

La reserva de billetes puede realizarse por cualquiera de los siguientes medios:

- Directamente en nuestra página web www.chalair.fr: es posible reservar para varios pasajeros en un mismo expediente, tanto adultos como niños; los adultos pueden ir acompañados de un bebé (niño de más de 7 días y menos de dos años cumplidos) que viaje en su regazo, dentro de los límites de las cuotas previstas para el tipo de aeronave utilizada;

- Por teléfono, a través de nuestro centro de atención al cliente, en el siguiente número: (+33) (0) 892 700 499 (0,40 € por minuto, IVA incluido)

- A través de la agencia de viajes o del sitio web distribuidor de su elección.

La reserva del vuelo queda confirmada mediante la emisión de un número de reserva. Tenga en cuenta que esta reserva solo tiene validez temporal (opción) hasta que se hayan validado el pago y la emisión del billete.

Artículo 3 Billetes

La confirmación de la reserva de un vuelo da lugar a la emisión de un billete en forma de reserva electrónica expedida por Chalair. Solo emitimos billetes electrónicos.

El billete constituye la prueba del contrato de transporte.

Un billete es válido exclusivamente para el pasajero y el vuelo que en él se indican, sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos 6 y 7 de las presentes Condiciones Generales de Venta.

Es responsabilidad del pasajero asegurarse de que el número de reserva y el documento «Memo de viaje» permanezcan exclusivamente en su poder.

Cuando el pasajero viaje con una tarifa reducida o con condiciones especiales, deberá poder justificar su validez y regularidad en cualquier momento.

Artículo 4 Tarifas, gastos, impuestos y tasas

Las tarifas de la compañía aérea vigentes a la fecha de las presentes son las siguientes:

- **Categoría Flex**: cambio y modificación de la reserva sin gastos; reembolso sin gastos, salvo los gastos de gestión.

- **Categoría Semi-Flex:** se permiten cambios antes de la fecha del vuelo, con gastos aplicables. Billete no reembolsable.

- **Categoría Eco y Promo:** tarifas no modificables ni reembolsables.

Los bebés y los niños disfrutan de descuentos en función de la tarifa elegida: consulte las condiciones tarifarias.

Las tarifas se aplican únicamente al transporte desde el aeropuerto de origen hasta el aeropuerto de destino, salvo que se indique lo contrario. No incluyen el transporte entre aeropuertos y terminales en la ciudad, a menos que la compañía aérea ofrezca dicho transporte terrestre sin coste adicional.

Todos los gastos, impuestos o tasas impuestos por un gobierno, por cualquier autoridad o por el gestor de un aeropuerto, así como todos los gastos, impuestos y, en particular, los recargos por seguro, combustible e IVA correspondientes, correrán a cargo del pasajero y se sumarán a las tarifas indicadas por la compañía aérea. El importe de estos gastos, impuestos o tasas adicionales se indicará al pasajero en el momento de la reserva. Deberán abonarse en la moneda del país en el que se haya adquirido el billete.

Artículo 5 Formas de pago

Las tarifas, así como los impuestos, gastos y tasas relacionados con la reserva, deben abonarse íntegramente en el momento de la confirmación de la reserva.

El pago se realiza de la siguiente manera:

- Reserva directa en nuestra página web: pago con tarjeta de crédito. El pago es totalmente seguro gracias al cifrado de los datos a través de nuestra plataforma de pago en línea Ingenico-Ogone;

- Reserva por teléfono: pago con tarjeta de crédito. El pasajero facilitará al al vendedor telefónico los números de su tarjeta de crédito, así como la fecha de caducidad. La transacción se valida a través de la plataforma de pago en línea Ingenico-Ogone.

Artículo 6 Transferibilidad

El contrato de transporte celebrado entre el transportista y el pasajero es intransferible.

Artículo 7 Modificación del billete

Un billete es válido exclusivamente para el pasajero y el vuelo que en él se indican. Los

billetes no son modificables, salvo en las siguientes condiciones:

- Únicamente para los billetes emitidos con las tarifas de las categorías **Flex** y **Semi-Flex**.

La modificación puede realizarse en www.chalair.fr y a través del centro de atención telefónica de la compañía.

Artículo 8 Cancelación, reubicación y retraso

Haremos todo lo posible para transportarle a usted y a su equipaje sin retrasos.

No obstante, los horarios indicados en el billete no son contractualmente vinculantes para la compañía aérea, que puede verse obligada a retrasar o incluso a cancelar vuelos, en particular por cuestiones de disponibilidad de franjas horarias y por motivos de seguridad.

En tal caso, el pasajero podrá verse obligado a viajar con otra compañía aérea o mediante cualquier otro medio de transporte.

Las condiciones de transporte del pasajero, en los casos mencionados anteriormente, se recogen en el artículo X.2 de nuestras Condiciones Generales de Transporte.

Artículo 9 Reembolso

1 – Reembolso en caso de cancelación y/o retraso excesivo

En caso de cancelación de un vuelo o de retraso excesivo con respecto al horario programado, y si el pasajero no puede aceptar ninguna otra solución propuesta por la compañía aérea, el importe del reembolso será:

- Equivalente a la tarifa abonada si no se ha utilizado ninguna parte del billete;

- Equivalente, como mínimo, a la diferencia entre la tarifa abonada y la tarifa correspondiente al trayecto no realizado con respecto al recorrido indicado en el billete, si se ha utilizado una parte del mismo.

2 – Otros casos de reembolso

(a) Cuando, de conformidad con las presentes Condiciones Generales de Venta, el pasajero tenga derecho al reembolso del billete por motivos distintos a los mencionados en el artículo IX.1 anterior, y ninguna otra solución propuesta por el transportista pueda ser aceptada por el pasajero, el importe del reembolso será equivalente a:

- a la tarifa abonada, menos los gastos de tramitación o de cancelación, si no se ha utilizado ninguna parte del billete
utilizada; - a la diferencia entre la tarifa abonada y la tarifa aplicable al trayecto previsto para el que se haya utilizado el billete, menos los gastos de gestión o de cancelación, si se ha utilizado una parte del billete.

En estas circunstancias, si el billete adquirido es de ida y vuelta, pero el pasajero solo utiliza el trayecto de ida y desea que se le reembolse el de vuelta, se aplicará la tarifa de «ida simple» al trayecto realizado.

(b) No se realizará ningún reembolso cuando los billetes se especifiquen como «no reembolsables».
(c) El pasajero tendrá asimismo derecho al reembolso de todos los gastos, impuestos y tasas que la compañía aérea no haya abonado ya al Gobierno o a cualquier otra autoridad.

3 – Condiciones de reembolso

La solicitud de reembolso deberá presentarse por escrito al servicio de atención al cliente de la compañía. El reembolso se realizará a través de la plataforma de pago en línea, y el abono se efectuará en la tarjeta bancaria utilizada para el pago inicial del billete.

Artículo 10 Equipaje

1 – Equipaje facturado

Cuando el billete incluya una pieza de equipaje facturado, los pasajeros podrán transportar sin coste adicional:

- 1 pieza de equipaje por persona;
- El peso total no debe superar los 23 kilos como máximo;
- Las dimensiones totales, obtenidas sumando las tres dimensiones (L + l + h), no deben superar los 158 cm.

Algunos objetos, aunque no cumplan todos los criterios enumerados anteriormente, se aceptan igualmente dentro de la franquicia en lugar de una maleta:

- 1 bolsa de golf;
- Para un pasajero con movilidad reducida: 1 silla de ruedas plegable, o 1 par de muletas, y/o un aparato ortopédico.

Cuando el equipaje transportado por un pasajero supere alguno de los límites anteriores, la compañía aérea podrá, a su discreción, aceptar transportarlo, previo pago de un suplemento de 5 € por cada kilogramo que exceda la franquicia.

Ciertos equipajes que superan los límites de volumen se gravan directamente como exceso de equipaje a una tarifa fija de 60 €, independientemente de su peso y volumen: es el caso de las bicicletas, las tablas de surf o las tablas de windsurf

siempre que puedan ser aceptadas en el tipo de avión utilizado. Es responsabilidad del pasajero asegurarse de ello con antelación.

Las Condiciones de transporte de equipaje y la lista de objetos no admitidos como equipaje figuran en el artículo 8 de nuestras Condiciones Generales de Transporte.

El pasajero deberá indicar su nombre y datos de contacto, o cualquier otra forma de identificación personal, en todo el equipaje facturado, antes de que sea aceptado por la compañía aérea.

2 – Equipaje no facturado

Cada pasajero puede llevar en la cabina una pieza de equipaje estándar no facturada como equipaje de mano.

Para que dicho equipaje sea aceptado como equipaje de mano, no debe superar las siguientes características:

- una pieza de equipaje de mano por pasajero;
- entre 6 y 10 kilogramos como máximo por equipaje de mano, según el tipo de avión utilizado;
- Dimensiones máximas: 55 cm × 35 cm × 25 cm, incluidos bolsillos, ruedas y asas

El equipaje que la compañía aérea considere de peso o tamaño excesivos no se aceptará en la cabina y deberá facturarse como equipaje de bodega, siempre que sea posible facturarlo.

No obstante, la compañía aérea podrá, con carácter excepcional y a su entera discreción, aceptar el transporte en cabina de objetos que no cumplan las condiciones anteriormente mencionadas, pero que no sean aptos para el transporte en bodega (por ejemplo, instrumentos musicales). Dicha autorización solo podrá confirmarse en el momento de la facturación.

3 – Animales pequeños, perros guía

Las condiciones de transporte de animales pequeños (únicamente perros y gatos) y de perros guía para personas ciegas figuran en el artículo 9 de nuestras Condiciones Generales de Transporte.

En la cabina, el peso de los animales transportados, así como el peso de su bolsa de transporte y su comida, no se incluyen en la franquicia de equipaje del pasajero. El peso total no deberá superar los 8 kg (incluidos la bolsa de transporte y el animal), y las dimensiones de la bolsa no podrán superar los 115 cm. Atención: no se admiten jaulas de transporte en nuestros vuelos.

Estas restricciones no se aplican a los perros guía para personas ciegas; el transporte de estos animales es gratuito (le rogamos que se ponga en contacto con nuestro servicio de reservas para solicitarlo).

Los animales que viajen en la cabina no deben molestar a los demás pasajeros, y estos deberán abonar una tarifa fija de 50 € por trayecto.

El transporte de animales en la bodega está sujeto a autorización, en función del tipo de avión. La solicitud debe realizarse a través de nuestro servicio de reservas, como mínimo 48 horas antes de la salida. El precio fijo se establece en 100 € por trayecto.

Artículo 11 Facturación – Documentos de transporte

Para poder embarcar en una aeronave, el pasajero deberá presentarse con la antelación suficiente para tramitar los trámites de salida del territorio y de facturación en el mostrador de facturación de la compañía aérea.

La hora límite de facturación (HLF) se comunica al pasajero al confirmar su reserva y se especifica en el documento «Memo de viaje».

Durante los trámites de facturación, el pasajero solo podrá acceder a bordo de la aeronave si presenta uno de los siguientes documentos de identidad, incluso en el caso de los menores:

• un pasaporte o un documento de identidad

• un permiso de conducir francés o un permiso de residencia expedido por Francia, en vigor y con una fotografía reciente

No se admitirá a ningún pasajero a bordo de un avión de CHALAIR si no puede presentar dicho documento acreditativo durante los trámites de facturación.

La denegación de embarque a un pasajero, en caso de no presentar los documentos justificativos mencionados anteriormente, no da derecho al pasajero en cuestión a ninguna indemnización ni a ningún reembolso, sino únicamente a la aplicación normal de las condiciones tarifarias en materia de modificación o reembolso.

Artículo 12 Pasajeros con necesidades especiales

Los pasajeros con necesidades especiales pueden realizar su reserva a través de nuestro centro de atención telefónica (en el (+33) 892 700 499). Asimismo, deberán especificar sus necesidades especiales en el momento de la reserva. De no ser así, su embarque solo podrá garantizarse cuando se presenten en el mostrador de facturación (siempre que se respeten las cuotas de aceptación).

Si no fuera posible realizar el registro, se aplicarán las condiciones habituales de reembolso correspondientes al tipo de billete reservado, incluidas las penalizaciones.

Los pasajeros con necesidades especiales no podrán ocupar asientos situados cerca de las salidas de emergencia de la aeronave.

La compañía aérea no puede aceptar a pasajeros cuyo grado de discapacidad no les permita desenvolverse con total autonomía a bordo de nuestros aviones, a menos que dichas personas viajen acompañadas de otro pasajero.

Para cada tipo de aeronave utilizada por la compañía, existe un número máximo reglamentario de pasajeros con necesidades especiales, definidos por su capacidad para desplazarse y reaccionar en caso de evacuación de emergencia. Además, los siguientes pasajeros no están autorizados a viajar en determinados tipos de aeronaves de nuestra flota:

- Los pasajeros que no puedan desplazarse ni en el plano horizontal ni en el vertical (WCHC);
- Los pasajeros en camilla;
- Los pasajeros que necesiten viajar con las piernas estiradas;

- Las personas con insuficiencia respiratoria que necesiten transporte de oxígeno.

En su caso, si el estado de salud lo justifica, se podrá exigir en el momento del embarque un certificado médico que demuestre que la salud del pasajero es compatible con el transporte aéreo.

Sillas de ruedas:

Las sillas de ruedas plegables se transportarán de forma gratuita, además de la franquicia habitual de equipaje del pasajero, si este es una persona con movilidad reducida. En el caso de las sillas de ruedas con batería, solo se aceptan baterías secas.

Se ofrece asistencia en el aeropuerto a los pasajeros que no puedan caminar sin ayuda, subir los escalones de la pasarela o desplazarse largas distancias, siempre que dicha asistencia se haya solicitado en el momento de la reserva.

Bebés y menores no acompañados:

Los bebés de más de 7 días y menos de dos años en la fecha del transporte viajan en el regazo del pasajero acompañante mayor de edad y deben ir sujetos con un cinturón de seguridad para bebés durante las fases de despegue y aterrizaje, así como en caso de turbulencias.
Chalair solo admite un bebé por vuelo en sus aviones del modelo Beechcraft 1900.
No se admite el transporte de bebés menores de 7 días.
Los bebés mayores de dos años ocupan su propio asiento y pagan la tarifa de niño.

Cualquier menor de más de 4 años cumplidos y menos de 12 años podrá viajar solo a bordo de nuestros vuelos, siempre que se haya indicado así en el momento de la reserva (U.M., menor no acompañado) y únicamente en los vuelos operados con tripulación de cabina. No se admitirán menores no acompañados (UM) en nuestros vuelos operados con aeronaves del tipo Beechcraft 1900.

La reserva de billetes para menores de más de 4 años cumplidos no puede realizarse a través de nuestra página web. Es posible solicitarla a través de nuestra central de reservas.

Todo menor de edad debe estar en posesión de un documento de identidad válido con fotografía.

En el caso de los niños, es obligatorio presentar en el embarque: un documento oficial que acredite la edad del niño (pasaporte o documento nacional de identidad). Si se trata de un menor no acompañado (UM), deberá indicar en el embarque los nombres y direcciones de las personas a las que se entregará al niño a su llegada y entregar el documento UM debidamente cumplimentado (documento disponible en nuestra página web).

Mujeres embarazadas:

Se admite el viaje de mujeres embarazadas hasta la semana 28 de gestación sin necesidad de certificado médico. Entre las semanas 28 y 32, se solicitará un certificado médico en el momento de la reserva, en el que se especifique la fase del embarazo, el estado de salud y la ausencia de riesgo de parto prematuro (certificado con una antigüedad inferior a 7 días). A partir de la semana 32, no se permite viajar en nuestros vuelos de Chalair Aviation.

Artículo 13 Responsabilidades y daños

Las condiciones de responsabilidad de la compañía aérea, en el marco de un perjuicio ocurrido con ocasión del transporte aéreo o en relación con este o con otros servicios accesorios prestados por la

transportista en el marco del transporte aéreo, se recogen en el artículo XIV de las Condiciones Generales de Transporte.

Se recuerda que el transporte realizado por la compañía aérea está sujeto a las normas y límites de responsabilidad establecidos por el Convenio y el Reglamento de la UE.

Artículo 14 Reclamaciones - Mediación turística

Para cualquier reclamación, el pasajero deberá ponerse en contacto personalmente con el servicio de atención al cliente de Chalair Aviation a través de la página web de la compañía o por correo electrónico a serviceclient@chalair.fr
Si la respuesta del servicio de atención al cliente de Chalair no se considera satisfactoria, el pasajero podrá recurrir al mediador de Turismo y Viajes, cuyos datos de contacto y modalidades de presentación de reclamaciones están disponibles en la página web www.mtv.travel

Artículo 15 Protección de datos personales

Se solicitan al pasajero determinados datos personales, tales como nombre, apellidos, correo electrónico, número de teléfono, fecha de nacimiento, etc., con el fin de garantizar el correcto desarrollo de la compra del billete. No se solicitará al pasajero ningún dato que no sea necesario. Al facilitar esta información, el pasajero acepta que Chalair Aviation, la compañía aérea, conserve dichos datos con el fin de transmitirlos a sus subcontratistas y/o a las autoridades, incluidas las autoridades u organismos encargados de la lucha contra el terrorismo y otros delitos graves de carácter transnacional. De conformidad con el artículo L.232-7 del Código de Seguridad Interior, le informamos de que las compañías aéreas están obligadas a transmitir los datos de reserva, facturación y embarque de sus pasajeros (PNR/API) a la administración francesa, con arreglo a las modalidades de tratamiento y para los fines establecidos en el Decreto n.º 2014-1095, de 26 de septiembre de 2014, modificado por el Decreto n.º 2018-714, de 3 de agosto de 2018.

Toda adquisición de un contrato de transporte a través de la compañía aérea, una agencia de viajes o un operador turístico implica la aceptación por parte del pasajero de la transferencia de los datos personales a las autoridades extranjeras competentes cuando estas los soliciten. La falta de dichos datos o su inexactitud pueden dar lugar a la denegación de la facturación, el embarque o la entrada en el territorio extranjero, sin que ello implique responsabilidad alguna para la compañía aérea.

Cada pasajero tiene derecho de acceso, rectificación y oposición a dicha transmisión; no obstante, ello puede tener como consecuencia la cancelación del viaje o la imposibilidad de obtener servicios complementarios.

Los datos recopilados por Chalair Aviation son utilizados por la Compañía únicamente con fines comerciales. No se comunican a terceros, salvo a los subcontratistas de la Compañía de Transporte, y ello, asimismo, únicamente con fines comerciales. La compañía aérea conserva y utiliza estos datos de conformidad con la legislación francesa y europea, en particular la Ley 78-17, de 6 de enero de 1978, conocida como «Ley de Informática y Libertades», y el Reglamento General de Protección de Datos (Reglamento (UE) 2016/679) o «RGPD». Cada pasajero tiene derecho a acceder, modificar u oponerse a dicha transmisión a través de la direccióndataprotection@chalair.fr .

Chalair Aviation no crea ficheros de clientes con los datos relacionados con la compra de un billete. Dichos billetes se conservan en formato electrónico durante un plazo de 24 meses.

Chalair Aviation utiliza la plataforma de pago Ogone-Ingenico para los pagos a distancia. Dicha plataforma cuenta con la certificación PCI DSS, que representa el máximo nivel de seguridad para este tipo de pagos. Chalair no recibe la información completa de las tarjetas de crédito utilizadas. Por lo tanto, ninguno de sus empleados puede acceder a los datos de las tarjetas bancarias de los pasajeros, y Chalair Aviation no puede transmitirlos a terceros.

Las presentes Condiciones Generales de Venta pueden ser modificadas en cualquier momento por CHALAIR AVIATION.

–– oOo ––