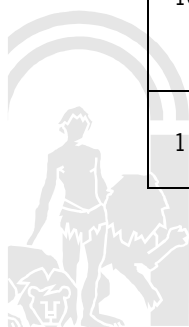


**ANEXO I: PROTOCOLO DE LA CAMPAÑA DE INSPECCIÓN DE COMPAÑÍAS AÉREAS 2019
(Código 20/2019)**

A) CONTROL DE CLÁUSULAS QUE PREVÉN MODIFICACIONES O INTERPRETACIONES UNILATERALES DEL CONTRATO					
1	Para los casos en los que el pasajero adquirió un billete de ida y vuelta, ¿se cumple con la obligación de no incluir en el contrato cláusulas que prevean la cancelación automática del billete de vuelta, si el billete de ida no se utilizó?	SÍ CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
2	¿Se cumple con la obligación de no incluir en el contrato cláusulas que prevean la posibilidad de imponer un aumento de precio con posterioridad a la reserva, sin dar al consumidor el derecho a cancelar el contrato?	SÍ CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
3	¿Se cumple con la obligación de no incluir en el clausulado condiciones que permitan a las aerolíneas cambiar unilateralmente los horarios de vuelo con posterioridad a la reserva, sin una razón válida sin excluir o limitar los derechos del consumidor a la indemnización?	SÍ CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
4	¿Se cumple con la obligación de no incluir en los contratos otros términos que facultan a una parte de modificar unilateralmente alguna de las condiciones de la ejecución del contrato sin una razón válida especificada en el contrato y sin conceder la posibilidad de cancelación del mismo?	SÍ CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
5	¿Se cumple con la obligación de no incluir cláusulas que contemplen la opción de rechazar el equipaje sin establecer unos motivos definidos y concretos que el consumidor pueda conocer, quedando la decisión a criterios de la aerolínea?	SÍ CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
6	¿Se cumple con la obligación de no incluir cláusulas que contemplen la opción de transportar el equipaje en un vuelo diferente a criterio de la aerolínea?	SÍ CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
B) CONTROL DE CLÁUSULAS QUE PREVÉN LA EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD					
7	¿Se cumple con la obligación de no incluir cláusulas que prevean excluir la responsabilidad del transportista o fijar límites inferiores a los establecidos en el Convenio de Montreal?	SÍ CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
8	¿Se cumple con la obligación de no incluir cláusulas que prevean la exención de responsabilidad por conexiones perdidas?	SÍ CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
C) OTRAS CLÁUSULAS ABUSIVAS					
9	¿Se cumple con la obligación de no incluir cláusulas que prevean la renuncia al foro o la sumisión del contrato a un foro diferente al del domicilio del consumidor o lugar del cumplimiento de la obligación?	SÍ CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
10	¿Se cumple con la obligación de facilitar toda la información con posibilidad de comprensión directa (incluyendo los términos y condiciones del contrato), sin reenvíos a textos o documentos que no se facilitan o exposición de los mismos en un idioma diferente aquél en que se formaliza el contrato?	SÍ CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
11	¿Se cumple con la obligación de no exigir requisitos de identificación para el embarque superiores a los establecidos en Plan Nacional de Seguridad?	SÍ CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO



D) POLÍTICA DE PRECIOS					
12	¿Se cumple con la obligación de indicar el precio final completo, incluyendo todo tipo de cargas y gravámenes que le sean de aplicación?	SÍ CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
13	¿Se desglosa, en su caso, el importe de los incrementos y descuentos que son de aplicación?	SÍ CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
14	En los casos en los que se oferten durante el proceso de adquisición del billete, servicios adicionales o complementarios al transporte (seguros de viaje, pago con determinadas tarjetas, servicios de prioridad de embarque, reserva de asiento), ¿éstos aparecen comunicados al comienzo del proceso de reserva, de una manera clara, transparente y sin ambigüedades?	SÍ CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
15	¿Se cumple con la obligación de NO realizar algún tipo de recargo por la emisión de la tarjeta de embarque?	SÍ CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
E) SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE					
16	Cuando se facilita un número de teléfono, ¿se evidencia que no responde a una tarifa que implique sobre el consumidor un coste superior a la tarifa básica?	SÍ CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO

