

## **VIII. CHILE: DERECHOS DE LOS PASAJEROS CONFORME AL CÓDIGO AERONÁUTICO DE CHILE, APLICABLES A OPERACIONES EN CHILE.**

### **VIII.I. Denegación de embarque por sobreventa**

En el evento que el Transportador prevea que tendrá que denegar el embarque de uno o más Pasajeros por sobreventa, los cuales se hubieren presentado oportunamente y cuyo Billete de Pasaje estuviere previamente confirmado en un vuelo determinado, deberá pedir en primer lugar que se presenten voluntarios que renuncien a sus reservas a cambio de determinadas prestaciones y reparaciones que se acuerden entre los voluntarios y el Transportador.

Si el número de voluntarios fuere insuficiente para que los restantes Pasajeros con billetes confirmados puedan ser embarcados en el respectivo vuelo, el Transportador podrá denegar el embarque a uno o más Pasajeros contra su voluntad, quienes tendrán derecho a:

#### *1. A elección del pasajero:*

- a. Ser embarcado en el siguiente vuelo que tenga disponible el Transportador, o en un transporte alternativo, si es que decidiera persistir en el contrato de transporte aéreo;
- b. Ser reembolsado del monto total pagado por el billete, si el pasajero se desiste del contrato de transporte aéreo y éste no hubiera comenzado su ejecución; o
- c. Si ya se hubiera iniciado la ejecución de un viaje con escala y/o conexión, el pasajero podrá optar entre:
  - i. Ser embarcado en el siguiente vuelo que tenga disponible el Transportador o en un transporte alternativo, si es que decidiera persistir en el contrato de transporte aéreo;
  - ii. Ser reembolsado de la porción no utilizada; o
  - iii. Ser retornado al punto de partida, con reembolso del precio del pasaje.

#### *2. A ser compensado con una suma equivalente a:*

- a. 2 UF para vuelos de menos de 500 kilómetros;
- b. 3 UF para vuelos de entre 500 y 1000 kilómetros;
- c. 4 UF para vuelos de entre 1.000 y 2.500 kilómetros;
- d. 10 UF para vuelos de entre 2.500 y 4.000 kilómetros;
- e. 15 UF para vuelos de entre 4.000 y 8.000 kilómetros; y,
- f. 20 UF para vuelos de más de 8.000 kilómetros.

Respecto a las compensaciones antedichas, se debe tener presente:

- i. El pasajero que acepte dichas compensaciones no podrá con posterioridad ejercer acciones contra el Transportador por el mismo hecho.
  - ii. Si, conforme a lo señalado en la letra a. del punto 1. anterior, el pasajero fuere embarcado en el siguiente vuelo que tuviere disponible el Transportador, y la diferencia en la hora de salida respecto a la prevista para el vuelo inicialmente reservado fuere inferior a tres horas, no procederá compensación alguna por la denegación de embarque.
3. Si el Pasajero decidiere perseverar en el contrato ante una denegación de embarque, tendrá derecho a que el Transportador le otorgue las siguientes prestaciones asistenciales:
- a. Comunicaciones que el pasajero necesitare efectuar, ya sean telefónicas, electrónicas o de otra naturaleza similar, si es que hubiere una diferencia en la hora de salida prevista para el vuelo inicialmente reservado superior a tres horas;
  - b. Comidas y refrigerios necesarios hasta el embarque en el otro vuelo, si es que hubiere una diferencia en la hora de salida prevista para el vuelo inicialmente reservado superior a tres horas;
  - c. Alojamiento, para Pasajeros con vuelo de retorno y para Pasajeros con vuelo de ida que se les deniega el embarque en un punto de conexión, no residentes en la ciudad, localidad o área del aeropuerto de salida, en caso de que se les ofrezca un nuevo vuelo cuya salida sea, como mínimo, al día siguiente de la salida programada en el Billete de Pasaje, siempre que el pasajero debiere pernoctar una o varias noches, y el tiempo de espera para embarcar en el otro vuelo así lo requiriere. Para estos efectos, por “noche” se entenderá desde la medianoche hasta las 6 horas A.M.;
  - d. Movilización desde el aeropuerto al lugar de residencia del pasajero en la ciudad, localidad o área del aeropuerto de salida, o al lugar de alojamiento, y viceversa, en caso de que fuere aplicable; y,
  - e. Los arreglos y prestaciones que fueren necesarias para continuar el viaje, en caso de que el pasajero pierda un vuelo de conexión con reserva confirmada.

Para los efectos de lo señalado en esta sección, se entenderá que un Billete de Pasaje se encuentra confirmado, con respecto a los puntos de partida y destino indicados en el mismo, incluyendo puntos intermedios de conexión o escala, en la medida que conste que la reserva o el Billete de Pasaje ha sido aceptado y registrado por el Transportador aéreo o por su agente autorizado. Por “viaje con escala y/o conexión” se entiende aquel cuya llegada al punto de destino contempla un punto de partida y uno o más puntos intermedios de escala y/o conexión, cuando formen parte de un mismo contrato.

Sin perjuicio de otros servicios adicionales que puedan ofrecer los Transportadores, de acuerdo con las circunstancias y la especial condición del pasajero, en caso de denegación de embarque el Transportador embarcará de manera prioritaria a los niños no acompañados, a personas con discapacidad, a los Pasajeros de edad avanzada o

delicados de salud, a embarazadas que, en razón de su estado, requieran embarcarse prioritariamente y, en general, a los Pasajeros que, por razones humanitarias calificadas por el Transportador, deban ser embarcados con preferencia.

### **VIII.II Retrasos y cancelaciones**

El Transportador se encuentra obligado a efectuar el transporte en la fecha, horario y demás condiciones estipuladas. No obstante, podrá suspender, retrasar y cancelar el vuelo o modificar sus condiciones por razones de seguridad o de fuerza mayor sobrevinientes, tales como fenómenos meteorológicos, conflictos armados, disturbios civiles o amenazas contra la aeronave. En estos casos, cualquiera de los contratantes podrá dejar sin efecto el contrato, soportando cada uno sus propias pérdidas.

Sin perjuicio de lo anterior, en caso de retraso o de cancelación de un vuelo, el pasajero afectado tendrá los siguientes derechos:

1. A ser embarcado en el siguiente vuelo que tenga disponible el Transportador, o en un transporte alternativo, si es que decidiera persistir en el contrato de transporte aéreo; ya sea que el vuelo aún no se hubiere iniciado o se hubiere iniciado y se encuentre en una escala y/o conexión.
2. A recibir las prestaciones asistenciales señaladas en el numeral 3. de la sección I.- “Denegación de Embarque” anterior, siempre que la causa del retraso o cancelación sea imputable al Transportador.
3. A recibir una compensación por los perjuicios que le fueren irrogados, si el retraso o la cancelación se debe a causa imputable al Transportador, en conformidad a lo siguiente:
  - a. *Si el vuelo fuere nacional:* La compensación de los perjuicios irrogados en vuelos nacionales no excederá de 250 UF por cada uno de los Pasajeros afectados, y procederá en los siguientes casos:
    - i. Si el retraso fuere superior a tres horas respecto a la hora de salida prevista en el Billete de Pasaje, o a cuatro horas en vuelos que utilicen aeronaves que hayan sido diseñadas para una capacidad de hasta 29 asientos.
    - ii. Al momento de la cancelación, salvo que se le informe al pasajero y se le ofrezca tomar otro vuelo que le permita salir a su destino con no más de tres horas de retraso con respecto a la hora de salida prevista, o de cuatro horas en vuelos que utilicen aeronaves que hayan sido diseñadas para una capacidad de hasta 29 asientos.

Para los efectos de la comunicación de cancelación, el pasajero, al efectuar la reserva o compra de su Billete de Pasaje, deberá informar al Transportador, en forma directa o a través de sus agentes autorizados, sus datos de contacto, tales como dirección, teléfono y correo electrónico.

En todo caso, se deberá tener presente que la compensación de los perjuicios regulada en esta sección no procederá si el Transportador probare que adoptó las medidas necesarias para evitar el hecho causante del retardo, o que le fue imposible adoptarlas.

- b. *Si el vuelo fuere internacional:* En caso de daño causado por retraso en el transporte de Pasajeros, la responsabilidad del transportista se limitará a 4.694 Derechos Especiales de Giro (del Fondo Monetario Internacional) por pasajero. Dicho límite no aplicará si se probare que el daño es el resultado de una acción u omisión del Transportador o de sus dependientes o agentes, con intención de causar daño, o con temeridad y sabiendo que probablemente causaría daño; siempre que, en el caso de una acción u omisión de un dependiente o agente, se pruebe también que éste actuaba en el ejercicio de sus funciones.

En todo caso, se deberá tener presente que la compensación de los perjuicios regulada en esta sección no procederá si el Transportador probare que él y sus dependientes y agentes adoptaron todas las medidas que eran razonablemente necesarias para evitar el daño, o que les fue imposible, a uno y a otros, adoptar dichas medidas.

- 4. A ser reembolsado del monto total pagado por el Billete de Pasaje o de la porción no utilizada, según fuere el caso, si el Pasajero decide no perseverar en el contrato y han transcurrido los plazos del numeral 3. anterior, sea o no imputable al Transportador la causa del retraso o de la cancelación.

### **VIII.III Devolución de tasas**

En caso de no verificarse el viaje, ya sea por causas imputables al Transportador, al pasajero o por razones de seguridad o de fuerza mayor sobrevinientes, las tasas, cargas o derechos aeronáuticos que hubiere pagado el pasajero le serán restituidas a su solo requerimiento en cualquier oficina del Transportador aéreo o a través del sitio web de este último. En caso de que dichas tasas no hayan sido incluidas en el valor pagado (*i.e.*, fueron recaudadas directamente por el aeropuerto), el pasajero deberá solicitar su reembolso directamente ante la autoridad aeroportuaria respectiva, sujeto a las limitaciones o normas antes indicadas.

### **VIII.IV No cobro adicional en caso de upgrade involuntario**

En caso de que el Transportador acomode a un Pasajero en una clase superior a la que había pagado, esto se deba a cualquier causa ajena a la voluntad del Pasajero, el Transportador no podrá exigir pago suplementario alguno.

Ningún agente, empleado o representante del Transportador tiene autoridad para cambiar o renunciar a cualquier disposición o término de estas Condiciones Generales.

## **IX. PERU Y COLOMBIA: DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS CONFORME A LA DECISION ANDINA 619 QUE RIGE EN PERU Y COLOMBIA, APLICABLES PARA OPERACIONES EN LA REPÚBLICA DEL PERU Y COLOMBIA.**

### **1.- Denegación de embarque por causa atribuible al transportador**

En el evento que el transportador prevea que tendrá que denegar el embarque deberá, en primer lugar, pedir que se presenten pasajeros voluntarios que renuncien a sus reservas a cambio de determinados beneficios que se acuerden. Los pasajeros voluntarios recibirán adicionalmente asistencia de conformidad con lo dispuesto en los literales a) y e) del siguiente punto, según corresponda.

En caso de que el número de pasajeros voluntarios resulte insuficiente para transportar a los restantes usuarios con reserva confirmada, el transportista podrá denegar el embarque a otros usuarios contra la voluntad de éstos, en cuyo caso deberá compensarles, reembolsarles y asistirles en los términos que se indican en el siguiente punto.

### **2.- Derecho a compensación**

En los casos de cancelaciones, interrupciones o demoras en que no haya tenido lugar el reembolso, o ante cualquier otro evento que sea imputable al transportista aéreo, así como en los de sobreventa de cupos, se procurará el transporte alternativo y, de no ser posible, se compensará al pasajero conforme a lo siguiente:

- a. Retraso. Cuando haya retraso en la iniciación del vuelo (inicio del rodaje para decolar) y, por lo tanto, no se cumpla con el horario programado del vuelo autorizado, se observará lo siguiente:
  - i. Cuando el retraso sea mayor de dos (2) horas e inferior a cuatro (4), se suministrará al pasajero un refrigerio y una comunicación gratuita por el medio más idóneo, equivalente a una llamada telefónica que no exceda de tres (3) minutos, al lugar de elección del pasajero;
  - ii. Cuando el retraso sea superior a cuatro (4) horas e inferior a seis (6), además de lo anterior, se deberá proporcionar al pasajero, alimentos (desayuno, almuerzo o comida, según la hora); y,
  - iii. Cuando el retraso sea superior a seis (6) horas, además de lo anterior, el transportista deberá compensar al pasajero conforme a lo establecido en el literal e) de este numeral. En este caso, el transportista aéreo deberá, adicionalmente, proporcionarle hospedaje en los casos en que sea necesario pernoctar, gastos de traslado, o el reembolso (inmediato de no estar en su lugar de residencia habitual), a elección del pasajero, a menos que el pasajero acepte voluntariamente prolongar la espera cuando sea previsible que el vuelo se vaya a efectuar dentro de un plazo razonable.

- b. Interrupción del transporte. En los casos de interrupción del transporte, si el pasajero no opta por la devolución de la parte proporcional del precio correspondiente al tramo no cubierto, se le compensará la demora sufrida hasta la reanudación del viaje, conforme a lo indicado en el literal a) precedente según corresponda.
- c. Cancelación. En los casos que el transportista aéreo decida cancelar el vuelo teniendo el pasajero reserva confirmada, sin que se le hubiese reintegrado el valor neto del billete ni se le hubiese conseguido vuelo sustitutivo para el mismo día, se le sufragarán los gastos de hospedaje en los que sea necesario pernoctar y de traslado. Además, si se presenta demora antes de la cancelación del vuelo, el usuario recibirá las compensaciones previstas en el literal a) precedente, según corresponda.
- d. Sobreventa. Si el embarque es denegado por sobreventa, teniendo el usuario reserva confirmada y habiéndose presentado oportunamente en el aeropuerto, el transportista aéreo deberá proporcionar el viaje del usuario a su destino final en el siguiente vuelo que cuente con espacio disponible de la propia aerolínea, en la misma fecha y ruta. En caso de no disponer de vuelo, el transportista aéreo deberá hacer las gestiones necesarias por su cuenta, para el embarque del usuario en otro transportista aéreo en la mayor brevedad posible.
- e. Compensación adicional. El transportista aéreo deberá compensar al pasajero con una suma mínima equivalente al 25% del valor del trayecto incumplido para Perú y el 30% del valor del trayecto incumplido para Colombia, pagadera en efectivo o en cualquier otra forma aceptada por el pasajero, como billetes en las rutas del transportista aéreo, bonos para adquisición de billetes, reconocimiento de millas, etc., en los siguientes casos:
  - i. Sobreventa, si no media acuerdo directo con el usuario por el cual éste acepte no viajar voluntariamente en el vuelo previsto.
  - ii. Demora superior a seis (6) horas de la hora programada, por causas imputables al transportista aéreo.

Para efectos de determinar el valor del trayecto objeto de la compensación, se multiplicará el valor neto del billete pagado por la relación entre la distancia de dicho trayecto sobre la distancia total.

- f. Tránsitos y Conexiones. Las compensaciones anteriores serán igualmente aplicables en lo pertinente a los usuarios en tránsito o conexión que no puedan continuar su viaje por causa imputable al transportista.

## **X. ARGENTINA: DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS CONFORME A LA RESOLUCION MEYOSP 1532/1998 APLICABLES A OPERACIONES EN LA REPÚBLICA ARGENTINA.**

Si debido a circunstancias operativas, técnicas o de índole comercial, el transportador cancela o demora un vuelo o la entrega de equipaje por más de CUATRO (4) horas, o deniega el embarque porque no puede proporcionar espacio previamente confirmado (overbooking o sobreventa), o no puede hacer escala en el punto de parada-estancia o de destino del pasajero, o causa a un pasajero la pérdida de un vuelo de conexión para el que tenía una reserva confirmada, el pasajero, tendrá el derecho a:

- su inclusión obligatoria en el vuelo inmediato posterior del mismo transportador para su destino, o
- al endoso de su contrato de transporte, incluyendo conexiones con espacio confirmado, cuando sea aceptable para el pasajero, o
- a ser reencaminado por otra ruta hacia el destino indicado en el contrato, por los servicios del transportador o en los servicios de otro transportador, o por otro medio de transporte, en estos últimos casos sujeto a disponibilidad de espacio.

Si la suma de la tarifa, el cargo por exceso de equipaje y cualquier otro cargo de servicio aplicable por la nueva ruta es mayor que el valor de reintegro del billete o de la porción aplicable del mismo, el pasajero no abonará ninguna tarifa o cargo adicional y el transportador reintegrará la diferencia si la tarifa y cargos para la ruta reprogramada son menores:

- a la compensación por embarque denegado de acuerdo a las regulaciones del transportador,
- a la inmediata devolución, si le correspondiere, del precio del contrato de transporte no utilizado y conforme a las modalidades de pago efectuadas.

Aquellos pasajeros que, voluntaria y expresamente, acepten la compensación por embarque denegado y a realizar el transporte en alguna de las condiciones detalladas en este inciso, no tendrán derecho a efectuar ningún tipo de reclamo posterior al transportador; sin perjuicio de ser beneficiados con los servicios incidentales que provea el transportador a su cargo ante esta situación. Asimismo, el transportador proporcionará al pasajero, sin cargo para el mismo, los siguientes servicios incidentales:

- comunicación telefónica o cablegráfica al punto de destino y comunicaciones locales.
- comidas y refrigerios de conformidad con el tiempo de espera que medie hasta el embarque en otro vuelo.
- alojamiento en hotel, en el aeropuerto o en la ciudad, cuando la demora de un vuelo exceda las CUATRO (4) horas.
- transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto.

El transportador quedará exento de proporcionar los mentados servicios incidentales a sus pasajeros en los supuestos en que como consecuencia de circunstancias meteorológicas se cancele o demore el vuelo, se demore la entrega del equipaje, no se pueda hacer escala en el punto de parada-estancia o de destino del pasajero o se pierda un vuelo de conexión para el que tenía una reserva confirmada. No obstante, en estos casos, el transportador deberá arbitrar todos los medios a su alcance a fin de que el

pasajero reciba información adecuada y veraz sobre las demoras ocasionadas por dichas circunstancias, hasta tanto suministre o reanude el servicio o sea reencaminado a través de los servicios de otro transportador o medio alternativo de transporte.

## **XI. BRASIL: DERECHOS DEL PASAJERO DE ACUERDO A LA LEGISLACIÓN QUE REGULA EL TRANSPORTE AÉREO EN BRASIL: CONSTITUCIÓN FEDERAL, CÓDIGO BRASILEÑO DE AERONAVES, CÓDIGO CIVIL, CÓDIGO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y RESOLUCIONES DE LA ANAC (AGENCIA NACIONAL DE AVIACIÓN CIVIL)**

Actualmente en Brasil, además de las disposiciones específicas que se aplican al transporte aéreo nacional (dentro del territorio nacional brasileño), establecidas en las reglas mencionadas anteriormente, destacamos las reglas que se refieren a las "Condiciones Generales de Transporte Aéreo", reguladas por la Resolución N° 400/2016 de la Agencia Nacional de Aviación Civil - ANAC.

Estas reglas definen los nuevos derechos y deberes de los pasajeros aéreos y consolidan las regulaciones relevantes. Abajo, se presentan las principales reglas aplicables al transporte aéreo en Brasil:

### **I – Obligaciones previas al transporte aéreo**

#### **1) Informaciones a respeto de la oferta del vuelo**

La compañía debe informar detalladamente, en portugués, para permitir la comprensión inmediata y fácil del pasajero, de forma clara sobre todos sus servicios ofrecidos y aclarar:

- a) El monto total (precio del boleto e impuestos) a pagar en moneda nacional, así como el monto final;
- b) Todas las reglas del transporte, así como la cancelación y modificación del contrato con eventual penalidad;
- c) Tiempo de escala y conexión y cambio eventual de aeropuertos; y
- d) Reglas de franquicia de equipaje enviado y el monto a pagar en caso de exceso de equipaje.

El transportista ofrecerá al pasajero al menos una opción de boleto en la cual la multa por reembolso o cambio de reserva no exceda el 5% del valor total de los servicios de transporte aéreo.



## **2) Cupón del boleto aéreo**

La aerolínea debe presentar al pasajero un comprobante de compra que contenga: nombre y apellido del pasajero, fecha y hora de vuelo, procedimiento y hora de embarque, productos y servicios comprados y validez del boleto (si es dentro de un período de un año).

## **3) Corrección de nombre en el pasaje aéreo**

El error en el nombre o apellido debe ser corregido por la aerolínea sin cargo, a solicitud del pasajero, si el pasajero realiza el pedido hasta el momento del check-in. En caso de error en el nombre en un vuelo internacional interlínea (proporcionado por más de una aerolínea), los costos de corrección pueden ser transferidos al pasajero.

## **4) Incumplimiento de contrato por el pasajero**

Está prohibido cobrar una multa en exceso del monto del boleto, y las tarifas de aeropuerto no pueden ser parte del cálculo de la multa.

En caso de reprogramar el boleto, el pasajero debe pagar o recibir: la variación de la tarifa del aeropuerto (si corresponde); y la diferencia entre el valor de los servicios al momento de la contratación y el monto ofrecido al momento de la reprogramación.

## **5) Derecho de desistir de la compra del boleto**

El pasajero puede desistir a la compra del boleto dentro de las 24 horas posteriores a la recepción del comprobante del boleto, sin cargo, siempre que la compra ocurra más de 7 días antes de la fecha de embarque.

## **6) Cambio programado por el transportista**

Los cambios programados deben ser siempre informados a los pasajeros tan pronto como se conozcan y al menos 72 horas antes del vuelo.

Cuando el cambio de hora se produzca con menos de 72 horas del horario del vuelo o más de 30 minutos (vuelos nacionales) y 1 hora (vuelos internacionales) desde la hora reservada originalmente y el pasajero no esté de acuerdo, la aerolínea deberá ofrecer reubicación en un transportista similar sin cargo o reembolso completo.

Si la aerolínea no avisa a tiempo para evitar que el pasajero se presente en el aeropuerto, brindará asistencia material ofreciéndole las siguientes opciones: alojamiento, reembolso completo y prestación del servicio por otros medios de transporte.

## **7) Franquicia de equipaje**

Para el equipaje despachado, se liberan las franquicias. En cuanto al equipaje de mano, el transportista debe permitir una franquicia mínima de 10 kilos.

El transportista informará a los pasajeros qué equipaje estará sujeto a procedimientos especiales de despacho y el equipaje que no se ajuste puede ser rechazado o sujeto a un contrato de carga.

El transporte de carga y de animales deben seguir su propio régimen de contratación y procedimientos de despacho.

## **II – Ejecución del Transporte Aéreo**

### **1) Documentos para embarque**

#### **Si el pasajero es brasileño:**

- a) En vuelos nacionales, el pasajero puede presentar cualquier documento oficial que permita su identificación. Se aceptan copias certificadas de los documentos.
- b) En los vuelos internacionales para brasileños, se debe presentar un pasaporte brasileño válido. En el caso de viajes a Argentina, Uruguay, Paraguay, Bolivia, Chile, Perú, Ecuador, Colombia y Venezuela, también se acepta como documento de viaje la Cédula de Identidad Civil (RG) emitida por las Secretarías de Seguridad Pública del Estado o del Distrito Federal.

#### **Si el pasajero es extranjero:**

- a) Los vuelos nacionales requieren pasaporte o cédula de identidad extranjera - CIE (RNE). Se aceptan también la Identidad diplomática o consular u otro documento de viaje legal de acuerdo con el Decreto N° 5.978/2006 o como resultado de acuerdos internacionales firmados por Brasil.
- b) En los vuelos internacionales es obligatorio el pasaporte o cédula de identidad civil (RG) para los ciudadanos de los países del Mercosur.

En caso de pérdida o robo de documentos, niños y adolescentes, consultar:  
<https://www.anac.gov.br/assuntos/passageiros/novas-regras/documentos-para-embarque>

## **2) Procedimiento de declaración de valor de equipaje especial**

El pasajero debe informar al transportista si transporta en el equipaje despachado bienes que excedan el valor superior a 1.131 DEG (Derechos Especiales de Giro). En este caso, la compañía puede cobrar al pasajero el pago de un monto adicional o seguro.

## **3) Obligaciones del pasajero**

El pasajero, para la ejecución del transporte aéreo, tiene la obligación de:

- a) Presentarse para el embarque con la documentación en regla y en el horario establecido por el transportista;
- b) Cumplir con todos los requisitos relacionados con el transporte, como obtener una visa, certificados de vacunación, etc.
- c) Obedecer a los avisos del transportista.

## **4) Prohibición de la cancelación automática del tramo de retorno.**

En el transporte internacional, si el pasajero no usa el tramo inicial, el transportista puede cancelar el tramo de regreso.

En el transporte nacional, la no asistencia del pasajero en el primer tramo de un vuelo de ida y vuelta no dará lugar a la cancelación automática del tramo de regreso, siempre que el pasajero notifique a la aerolínea el 'no show' hasta la hora programada originalmente del vuelo de ida.

## **5) Atraso, cancelación e interrupción de los servicios**

El transportista deberá informar inmediatamente al pasajero a través de los medios de comunicación disponibles sobre demoras, cancelaciones e interrupciones del servicio.

La aerolínea también debe mantener informado al pasajero, como máximo, cada 30 (treinta) minutos de la hora prevista de salida del vuelo en caso de retraso.

La información sobre el motivo de la demora, cancelación, interrupción del servicio y la denegación se proporcionará por escrito por el transportista siempre que lo solicite el pasajero.

El transportista ofrecerá las alternativas de alojamiento, reembolso y prestación del servicio por otro medio de transporte, y el pasajero deberá elegir, en los siguientes casos: retraso del vuelo de más de cuatro horas desde el horario acordado originalmente; cancelación de vuelo o interrupción del servicio; denegación de pasajeros; y la posterior pérdida de vuelo por el pasajero en vuelos de conexión, incluido el cambio de aeropuerto, donde la causa de la pérdida es del transportista.

## **6) Compensación financiera en caso de negativa al embarque/denegación (*overbooking*)**

Siempre que el número de pasajeros para el vuelo exceda la disponibilidad de asientos en la aeronave, la aerolínea buscará voluntarios para ser acomodados en otro vuelo luego de la compensación negociada entre el pasajero voluntario y la aerolínea, y la aerolínea puede condicionar el pago de la compensación a la firma de un documento de aceptación específico. La reacomodación de pasajeros voluntarios en otro vuelo al aceptar la compensación no constituirá denegación.

Si no hay consenso entre la aerolínea y el pasajero que apareció a la hora programada y se le negó el embarque, la aerolínea deberá realizar inmediatamente el pago de la compensación financiera al pasajero, que puede ser por transferencia bancaria, comprobante o en efectivo, 250 DEG (Derechos Especiales de Giro) para vuelos nacionales y 500 DEG (Derechos Especiales de Giro) para vuelos internacionales, además de la prestación de otra asistencia prevista en las normas que rigen.

## **7) Asistencia material**

En casos de retraso, cancelación, interrupción del servicio o denegación de pasajeros, la aerolínea deberá proporcionar asistencia material al pasajero, que consiste en: derecho a la comunicación después de una hora de retraso, alimentación, después de dos horas de retraso, y las siguientes alternativas, después de cuatro horas de retraso, a elección del pasajero: alojamiento, reembolso completo o prestación del servicio por otra modalidad de transporte.

En el caso de un Pasajero con Necesidad de Asistencia Especial - PNAE y sus acompañantes (Resolución 280 de 2013), se proporcionará asistencia material independientemente del requisito de pernoctación, a menos que se pueda reemplazar por alojamiento en un lugar que satisfaga sus necesidades y con el acuerdo del pasajero o acompañante.

El derecho a asistencia material no puede suspenderse en casos de fuerza mayor o evento imprevisto.

Sin embargo, el transportista puede dejar de ofrecer servicio de alojamiento al pasajero que reside en la localidad del aeropuerto de origen, garantizando un traslado de ida y vuelta. La aerolínea también puede dejar de proporcionar asistencia material cuando el pasajero decida canjear el vuelo de la propia aerolínea que se realizará en la fecha y hora a la conveniencia del pasajero, o reembolsar el pasaje aéreo en su totalidad.

## **8) Reacomodación**

La reacomodación será gratuita, no anulará los contratos de transporte ya firmados y tendrá prioridad sobre la celebración de nuevos contratos de transporte, y debe realizarse a elección del pasajero de la siguiente manera: (1) en sus vuelos propios o de terceros al mismo destino lo antes posible; o (2) en el propio vuelo de la aerolínea que se realizará en la fecha y hora de conveniencia del pasajero. Los Pasajeros con Necesidad de Asistencia Especial: los PNAE (y sus acompañantes) tendrán prioridad en la reacomodación.

## **9) Plazo para reembolso**

El reembolso del pasaje aéreo debe cumplir con los medios de pago utilizados para comprar el boleto aéreo y también lo siguiente:

- a) En casos de reembolso, los cargos aeroportuarios y los montos pagados a las entidades gubernamentales serán reembolsados en su totalidad.
- b) Para compras en efectivo, el reembolso debe hacerse dentro de los 7 días;
- c) Para compras con tarjeta de crédito, la compañía tendrá 7 días para iniciar el proceso de reembolso a través de las compañías de tarjetas de crédito;
- d) Para las compras a través de agencia de viajes, la aerolínea será responsable de autorizar el crédito restante del boleto dentro de los 7 días posteriores a la solicitud de solicitud de reembolso, que tendrá inicio con el aviso del agente de viajes.

En caso de retraso del vuelo, cancelación del vuelo, interrupción del servicio o denegación del pasajero, el reembolso se dará de la siguiente manera: total, si se solicita en el aeropuerto de origen, escala o conexión, asegurando, en estos últimos dos (2) casos, el regreso al aeropuerto de origen; proporcional al tramo no utilizado, si el viaje ya realizado le haga provecho al pasajero.

El reembolso puede hacerse en créditos para la compra de boletos aéreos, mediante el acuerdo del pasajero y el crédito y su validez se informarán al pasajero por escrito y se debe garantizar el uso gratuito del crédito, incluso para la compra de pasajes aéreos para terceros.

## **III – Obligaciones posteriores al transporte aéreo**

### **1) Disposiciones en caso de pérdida, daño y violación del equipaje.**

La recepción del equipaje despachado, sin la protesta del pasajero, constituirá una presunción de que ha sido entregado en buenas condiciones.

En caso de pérdida, el pasajero debe realizar inmediatamente la protesta. En los casos en que el pasajero encuentre la violación del contenido del equipaje o su mal

funcionamiento, debe presentar una protesta ante el transportista dentro de los 7 (siete) días posteriores a su recepción.

El plazo límite para devolver el equipaje perdido en el lugar indicado por el pasajero es de 7 días en un vuelo nacional y 21 días en un vuelo internacional. Si la aerolínea no encuentra el equipaje dentro del tiempo especificado, tendrá hasta 7 días para pagar la compensación debida al pasajero.

El transportista deberá, dentro de los siete (7) días a partir de la fecha de la protesta, tomar una de las siguientes medidas, según corresponda: reparar el daño, cuando sea posible; reemplazar el equipaje dañado por otro equivalente; indemnizar al pasajero en caso de violación.

En caso de pérdida de equipaje, el reembolso de los gastos eventuales se deberá al pasajero que se encuentre fuera de su hogar, lo que debe hacerse dentro de los 7 (siete) días posteriores a la presentación de la prueba de gastos. Las reglas contractuales deben establecer la forma y los límites diarios de reembolso, y caso el equipaje no sea encontrado: I - el reembolso de los gastos puede deducirse de los montos pagados como indemnización final (sujeto al límite de 1.131 DEG); II - el transportista reembolsará al pasajero cualquier monto adicional eventualmente pagado por el transporte del equipaje. El transportista puede ofrecer créditos de reembolso y servicios de reembolso a discreción del pasajero.

El daño causado a un ítem frágil enviado podrá no ser compensado por el transportista, según lo estipulado en el contrato de transporte.

## **2) Atención a los pasajeros**

La aerolínea debe poner a disposición del usuario al menos un canal de electrónico de atención para recibir quejas, solicitar información, alteración contractual, cancelación y reembolso.

El transportista que registre menos de 1,000,000 (un millón) de pasajeros transportados en el año anterior puede continuar operando el Centro de Servicio al Cliente (SAC) para atención telefónica en los días en que opera vuelos en Brasil y durante el horario comercial.

La aerolínea proporcionará un servicio presencial en el aeropuerto para atender las solicitudes de información, preguntas y quejas de los usuarios, así como sus obligaciones derivadas del retraso del vuelo, la cancelación del vuelo, la interrupción del servicio y la denegación de pasajero, siendo que esa atención puede realizarse en un lugar separado y debidamente identificado o en el sector de check-in a discreción del transportista, y operará durante al menos 2 (dos) horas antes de cada despegue y 2 (dos) horas después de cada aterrizaje; permanecerá mientras exista operación y necesidad en casos de

retraso del vuelo, cancelación del vuelo, interrupción del servicio y denegación de pasajero.

La información solicitada por el pasajero debe proporcionarse de inmediato y sus quejas deben resolverse en un plazo máximo de diez (10) días a partir del registro, sujeto a los plazos específicos contenidos en la legislación vigente.

La aerolínea debe responder, dentro de (diez) días, las manifestaciones del usuario enviadas por el sistema de servicio electrónico adoptado por la ANAC - [www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br).

## **XII. COLOMBIA: DISPOSICIONES APLICABLES A LOS PASAJEROS DE OPERACIONES EN COLOMBIA CONFORME A LOS REGLAMENTOS AERONÁUTICOS DE COLOMBIA.**

### **a). Presentación del Pasajero.**

El pasajero deberá presentarse en el aeropuerto de salida y realizar su chequeo dentro del tiempo indicado por la Empresa al momento de adquirir su tiquete o reserva. A falta de tal indicación, deberá hacerlo por lo menos con una (1) hora de antelación a la salida de los vuelos nacionales y de dos (2) horas a la salida de vuelos internacionales; tiempos que se entenderán duplicados durante períodos de alta temporada.

### **b) NEGATIVA Y LIMITACIONES AL TRANSPORTE.**

Sin perjuicio de las demás causales establecidas por la Empresa conforme a las normas aplicables, se podrá negar o limitar el transporte del Pasajero que:

- i. Se encuentre en una condición de salud mental o física que a criterio de la Aerolínea pueda representar un riesgo para el mismo Pasajero, los otros Pasajeros, la tripulación o la propiedad.
- ii. Se haya negado a someterse a un chequeo de seguridad.
- iii. No haya pagado la Tarifa, los impuestos, las tasas, las contribuciones aplicables, servicios adicionales o los demás costos y gastos que esté obligado.
- iv. No se presente con los documentos de viaje y de identificación que se requieran, destruya sus documentos durante el viaje o se rehúse a entregarlos al personal de la Aerolínea o a las autoridades competentes, cuando así se requiera.
- v. Presente un Billete (pasaje): (i) adquirido en contra de la ley y estas disposiciones; y (ii) que haya sido adquirido por medio de una persona no

autorizada por la Aerolínea; (iii) que haya sido expedido o modificado por alguien distinto a la Aerolínea o sin la autorización de la Aerolínea.

- vi. No pueda probar por medio de un documento de identidad válido con foto, que es la persona denominada en el Billete (pasaje).
- vii. Cuando se infringen medidas, disposiciones o filtros de seguridad determinados por el Aeropuerto.
- viii. Cuando el Pasajero incumpla los puntos de control de seguridad de la Aerolínea y/o genere accesos forzosos a la aeronave.
- ix. No se acepta el transporte de menores en incubadora.

En ejercicio de esta facultad discrecional, la Empresa podrá negarse a prestar el servicio de transporte y no será responsable de los gastos que esto represente para el Pasajero.

Si a un Pasajero se le niega el embarque por cualquiera de los motivos mencionados en esta sección, el dinero del tiquete no será reembolsado, excepto en lo previsto en la regulación aplicable.

#### **b.) REEMBOLSOS.**

Habrá lugar a reembolso u otras compensaciones, según las condiciones y términos establecidos por la Empresa conforme al marco legal aplicable en el caso que por responsabilidad de JetSMART el vuelo no pueda iniciar o deba suspenderse luego de haber iniciado, debido a demoras, cancelaciones o desvío del vuelo.

- i. Se realizará el reembolso total cuando un Pasajero de la Empresa muera antes de iniciar el viaje siempre y cuando JetSMART pueda comprobarlo.
- ii. El Pasajero deberá tener en cuenta que: (i) existen Tarifas promocionales que no permiten el reembolso del Pasaje.
- iii. Retracto: El retracto de la compra deberá ser ejercido a través de cualquier canal de atención del vendedor, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas corrientes siguientes a la operación de la compra. El retracto sólo podrá ser ejercido con una anterioridad igual o mayor a 8 días calendario entre el momento de su ejercicio oportuno y la fecha prevista para el inicio de la prestación del servicio para vuelos nacionales. Para vuelos internacionales, el término será igual o mayor a 15 días calendario. La aerolínea o agente de viajes que vendió el pasaje tendrá un plazo máximo de 30 días calendario a partir de la comunicación del retracto para reembolsar el dinero.



- iv. Desistimiento: El Pasajero podrá desistir del viaje hasta 24 horas antes del inicio del mismo, siempre y cuando el Contrato de Transporte origine en Colombia. El transportador podrá retener hasta un 10% del valor de la tarifa, excluyendo tasas, impuestos y tarifa administrativa. Lo anterior no aplicará cuando se trate de Tarifas promocionales.
- v. Ni el Retracto ni el Desistimiento aplicarán para tarifas promocionales.