

## **VIII. 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 Billeto 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. DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS CONFORME A LA DECISION ANDINA 619 QUE RIGE EN PERU, APLICABLES PARA OPERACIONES EN LA REPÚBLICA DEL PERÚ.**

### **IX.I.- 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.

### **IX.II.- 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, 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. 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.