

**CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO DE PASAJEROS Y
EQUIPAJE
JETSMART AIRLINES**

Las presentes Condiciones Generales del Contrato de Transporte Aéreo de Pasajeros y Equipaje (en adelante las “Condiciones Generales”) aplicarán a todo servicio de transporte aéreo tanto nacional como internacional realizado por las aerolíneas JetSMART Airlines, y para todos los efectos legales se entienden incorporadas en el Billete de Pasaje que establece los derechos y obligaciones de esta última como Transportador y sus Pasajeros.

I. DEFINICIONES. -

Para los efectos de las presentes Condiciones Generales, los siguientes términos tendrán el significado que se indica a continuación:

“Billete” o **“Billete de Pasaje”**, se refiere al conjunto de documentos que dan cuenta y hacen fe de la celebración y de las condiciones del contrato de transporte aéreo y control de equipaje (cuando fuere procedente), ya sean emitidos de forma manual, electrónica o a través de cualquier medio equivalente, y que están comprendidos por todos o algunos de los siguientes documentos: **(i)** las presentes Condiciones Generales; **(ii)** el billete electrónico registrado magnéticamente; **(iii)** las Regulaciones Particulares aplicables al transporte contratado, a la tarifa pagada, y a los demás servicios opcionales que forman parte del Billete; **(iv)** el comprobante de la operación de compra entregado por la Empresa; **(v)** la Tarjeta de Embarque o Boarding Pass; y, **(vi)** las comunicaciones y las tarifas que se encuentren registradas ante las autoridades aeronáuticas correspondientes en los países que lo requieran.

“Condiciones Generales”, se refiere a las condiciones que conforman el contrato de transporte aéreo entre JetSMART Airlines y el pasajero.

“Convención(es) Internacional(es)”, significa cualquiera de los siguientes instrumentos, según sea aplicable: **(i)** el Convenio para la Unificación de Ciertas Reglas Relativas al Transporte Aéreo Internacional, firmado en Varsovia el 12 de octubre 1929 (Convenio de Varsovia), y sus posteriores modificaciones; y **(ii)** el Convenio para la Unificación de Ciertas Reglas para el Transporte Aéreo Internacional, firmado en Montreal, Canadá, el 18 de mayo de 1999 (Convenio de Montreal); y, **(iii)** Decisión 619 de la Comunidad Andina.

“La Empresa” o **“JetSMART Airlines”**, significa la aerolínea JetSMART Airlines que preste los servicios de Transportista o Transportador.

“Pasajero”, es la persona, exceptuando los miembros de la tripulación, transportada o que debe ser transportada en una aeronave en virtud del presente contrato de transporte.

"Transportista" o "Transportador", significa la línea aérea que transporte o se comprometa a transportar al Pasajero y/o su equipaje en virtud de este contrato o que realice cualquier otro servicio relacionado con dicho transporte aéreo.

II. DEL SERVICIO DE TRANSPORTE AÉREO. –

1. El Contrato de Transporte Aéreo es aquel en virtud del cual una persona, denominada Transportador, se obliga, por cierto precio, a conducir de un lugar a otro, por vía aérea, pasajeros o cosas ajenas y a entregar éstas a quienes vayan consignadas.
2. Los derechos y obligaciones del Transportador y del Pasajero, según dichos términos se definen en la Sección I (Definiciones), que nacen para las partes con ocasión del transporte contratado, se regirán por el Billete de Pasaje y por las normas pertinentes del Código Aeronáutico de la República de Chile, Ley de Aeronáutica Civil Peruana, legislación comunitaria Andina, Código Aeronáutico Argentino y sus reglamentaciones y resoluciones, todas estas según corresponda, y demás Convenciones Internacionales aplicables, todas ellas según correspondan en el ámbito de su aplicación.
3. La emisión del Billete de Pasaje da fe de la celebración del contrato de transporte suscrito entre el Pasajero y el Transportador cuyos nombres aparecen en el boleto, así como de la aceptación de las condiciones del mismo. El Billete de Pasaje emitido a nombre del Pasajero es nominativo, personal e intransferible, y su emisión podrá realizarse total o parcialmente a través de medios físicos o electrónicos.
4. En general, el Billete de Pasaje será válido por un plazo máximo de un año desde la fecha de su emisión. Transcurrido dicho plazo, o cualquier otro plazo inferior indicado en las condiciones específicas del servicio contratado por el Pasajero, el Billete no podrá ser utilizado.
5. Si con ocasión de la celebración del presente contrato, el Pasajero adquiriere servicios y/o productos anexos adicionales, prestados y/o entregados por prestadores ajenos a la Empresa (*v.gr.*, seguros de viaje, alojamiento, transporte, embalaje de maletas, etc.), estos servicios y/o productos se regirán por las disposiciones contractuales que el prestador y el Pasajero hubieren acordado entre ellos. En conformidad a lo señalado precedentemente, la Empresa no es ni será responsable respecto de la disponibilidad, calidad o integridad de los servicios y/o productos antedichos, ni de ninguna clase de daños o perjuicios de ningún tipo, que afecten a los Pasajeros con ocasión de la adquisición de los mismos, cualquiera sea la causa que les dé origen.

III. DEL PASAJERO Y SU DOCUMENTACIÓN. –

1. Será obligación del Pasajero proveer al Transportador de toda aquella información personal requerida para la emisión del Billete de Pasaje y para el posterior contacto

efectivo entre las partes, tales como su nombre, apellido, dirección, número de documento de identificación tal como surja del documento a ser utilizado para el viaje, número de teléfono, dirección de correo electrónico, etc. El Transportador no será responsable por daño alguno que se produjere o se hubiere producido con ocasión del otorgamiento de información incompleta, inexacta, falsa, parcial y/o errónea por parte del Pasajero. El tratamiento de los datos personales recogidos por el Transportador con ocasión de la celebración del presente contrato, se regirá por lo señalado en la Política de Privacidad de la Empresa disponible en www.jetsmart.com, la que es conocida y aceptada por el Pasajero y forma parte integrante de las presentes Condiciones Generales, para todos los efectos legales.

2. Es responsabilidad del Pasajero informarse, obtener y cumplir con los requisitos para viajar que impone cualquier autoridad y deberá presentar los documentos de identificación, de salida, tránsito, entrada, visas y demás exigidos dependiendo del lugar de destino, sin caberle al Transportador responsabilidad alguna por los atrasos o negativas de embarque o de ingreso a un país que sufra el Pasajero asociados o derivados del incumplimiento por parte de este último de la obligación anterior.
3. El Pasajero deberá presentarse en el mesón de embarque o mesón de counter o check-in, a la hora que el Transportador indique en el Billete de Pasaje, y si no se hubiera fijado hora específica, el pasajero reconoce que debe presentarse con suficiente anticipación para cumplir con todos y cada uno de los trámites de embarque y salida.
4. Todo Pasajero que no se presente a viajar, que no llegue a la hora de presentación indicada en el Billete de Pasaje, o con la anticipación mínima indicada en el párrafo precedente, según sea el caso, se expone a que el Billete de Pasaje correspondiente expire indefectiblemente. En tal caso, no procederá devolución de los montos pagados por el servicio contratado.
5. Todo Pasajero con alguna discapacidad o enfermedad, o con necesidad de asistencia en el transporte aéreo, tendrá derecho a requerir asistencia del Transportista, de conformidad con la ley vigente y las demás condiciones particulares informadas por el Transportista. En algunos casos, con el objeto de entregar un mejor servicio, el Transportista podrá requerir notificación previa para viajes de ciertos Pasajeros con alguna discapacidad o enfermedad, o con necesidad de asistencia. Los Pasajeros deberán informarse con la antelación necesaria al viaje, acerca de ciertos requisitos o condiciones especiales del transporte que deberán cumplirse, así como coordinarse con el Transportador antes de su aceptación para el embarque, liberando desde ya al Transportador de cualquier responsabilidad en caso de que éste negare el embarque por no haber cumplido con las disposiciones contenidas en las normas legales y/o en las políticas vigentes de la compañía. Todo lo expresado precedentemente, se entenderá sin perjuicio de las limitaciones y restricciones a los derechos de los Pasajeros con discapacidad, enfermos o con necesidades especiales, basadas en la seguridad y

protección de los ocupantes de las aeronaves, conforme estas se regulan en la normativa legal aplicable.

IV. DE LA DENEGACIÓN DE EMBARQUE. -

1. El Transportador se reserva la facultad irrestricta de denegar el transporte en cualquiera de los tramos del itinerario contratado por el Pasajero, si el valor del servicio contratado no se ha pagado en todo o parte, si el medio de pago utilizado ha sido rechazado, revocado o dejado sin efecto, o si se ha obtenido el Billete de Pasaje con infracción a la ley o a estas Condiciones Generales. Asimismo, JetSMART Airlines se reserva la facultad irrestricta de denegar el embarque si el pasajero no cuenta con la documentación requerida por ley.
2. El Transportador negará el embarque de un Pasajero, o dispondrá su desembarque, si estima que el Pasajero pudiera afectar la seguridad del vuelo o de los demás Pasajeros. Especialmente, se negará el embarque a cualquier Pasajero que presente cualquier actitud o comportamiento que en tierra y/o a bordo de la aeronave constituya **(i)** un acto contrario a las instrucciones impartidas por la tripulación de la aeronave o de cualquiera de los empleados del Transportador; y/o **(ii)** una conducta contraria al comportamiento razonable que debe mantener una persona o Pasajero; y/o **(iii)** una infracción o delito que en opinión del Transportador puedan poner en peligro o riesgo la seguridad de la aeronave o de las personas o bienes en la misma, o que ponga en peligro o comprometa el buen orden y disciplina a bordo; y/o **(iv)** en general, cualquier actitud o comportamiento que en opinión del Transportador constituya una negación al cumplimiento de instrucciones impartidas por la tripulación y/o actitudes que pudieran poner en peligro o someter a algún riesgo la operación y/o que perturben el orden y/o la disciplina; y/o **(v)** una muestra o signos de haber ingerido bebidas alcohólicas en exceso y/o alguna sustancia psicotrópica; y/o **(vi)** el incumplimiento o desacato de cualquier ley, regulación y/o requerimiento realizado por la autoridad gubernamental respectiva, que aplique al ramo aeronáutico. También se denegará el embarque si esta acción es necesaria para cumplir con una norma legal aplicable, regulaciones u órdenes de cualquier Estado desde el cual, dentro del cual o hacia el cual se realizará el transporte, o en el cual se realice una escala intermedia.
3. En el caso de que en un vuelo existan más Pasajeros con reserva confirmada que espacios disponibles, siempre y cuando hayan efectuado los trámites de check-in con el tiempo mínimo requerido, el Transportador pedirá voluntarios para que cedan su cupo confirmado a cambio de una indemnización pactada conforme la legislación aplicable. Si no se encontraran suficientes voluntarios y se tuviera que denegar el embarque a Pasajeros contra su voluntad, estos Pasajeros tendrán derecho a las prestaciones que establezca la legislación aplicable.

V. DEL TRANSPORTE DE EQUIPAJE. –

1. El Pasajero deberá ajustarse a la cantidad, peso, medidas y máximo de equipaje permitido, según se indica en las condiciones particulares aplicables al transporte contratado aceptadas por el Pasajero al momento de efectuar la compra, y contenidas en el comprobante de compra entregado por la Empresa. El transporte de todo exceso de equipaje será pagado conforme a las tarifas y sujeto a las condiciones particulares informadas por la Empresa. La política de equipaje, los pagos o recargos a que quedará afecto el exceso de equipaje, entendiéndose este como aquellos kilos y/o piezas que excedan el equipaje permitido, pueden además consultarse en la página web de la Empresa www.jetSMART.com
2. El Transportador podrá negarse a transportar la totalidad o parte del equipaje que exceda la política de equipaje o cuyo exceso de equipaje no hubiese sido debidamente pagado por el Pasajero.
3. El Equipaje permitido, y/o los cobros y demás condiciones relativas al exceso de equipaje pueden variar según las condiciones particulares del servicio contratado, cabina y ruta, y estará expresado en piezas y/o kilos. El Transportista se reserva el derecho de alterar la política de equipaje, valores, y las dimensiones del equipaje, informando dichos cambios oportunamente al público. Las condiciones y los valores de contratación de cada servicio particular serán registradas ante las autoridades aeronáuticas locales correspondientes en la medida que así se exija.
4. El Transportador expedirá en duplicado, un talón o recibo por el equipaje facturado que transporte, exceptuado los objetos personales que el Pasajero lleve consigo, de conformidad a la política de equipaje, y entregará a éste un ejemplar. El talón o recibo contendrá las indicaciones señaladas por la ley aplicable. El talón de equipaje hace fe de haberse facturado el equipaje y de las condiciones del contrato de transporte. El equipaje facturado será entregado al portador del talón de equipaje. A falta de presentación del talón de equipaje, el Transportador podrá exigir la identificación de quien tenga derecho a reclamar el equipaje y a diferir su entrega hasta que ella le sea acreditada suficientemente.
5. El Transportador no registrará el equipaje a un destino que no sea el final que figura en el Billete de Pasaje del Pasajero, ni en ningún otro vuelo que no sea en el que vaya a abordar.
6. Se entenderá por equipaje, solamente los efectos personales del Pasajero necesarios para su viaje.

7. En cumplimiento de normas internacionales y locales, el Transportador negará el transporte como equipaje (de mano o facturado), de aquellos artículos y sustancias peligrosas que pueden constituir un riesgo importante para la salud, la seguridad del vuelo o la propiedad, tales como:
 - a) Gases (comprimidos, licuados, en solución o intensamente refrigerados), incluidos los aerosoles, que sean inflamables, tóxicos o inocuos tales como, butano, oxígeno, nitrógeno líquido, aerosoles conteniendo gases paralizantes, tubos de relleno para encendedores de gas licuado, etc.
 - b) Corrosivos, sólidos o líquidos, tales como: ácidos, alcalíes, mercurio, baterías de electrólito líquido, etc.
 - c) Explosivos tales como municiones, fuegos artificiales y bengalas, maletines con dispositivos de alarma, fulminantes para pistolas de juguetes, etc.
 - d) Líquidos inflamables tales como combustibles, pinturas, diluyentes, etc.
 - e) Materiales radioactivos, cualquiera que sea su categoría.
 - f) Materiales oxidantes y peróxidos orgánicos, tales como: blanqueadores, abonos, etc.
 - g) Sustancias tóxicas e infecciosas tales como: insecticidas, plaguicidas, productos biológicos que contengan gérmenes patógenos, etc.
 - h) Sólidos inflamables tales como cerillas (fósforos)
 - i) Armas, entendiéndose por tales a todo elemento u objeto que esté hecho, o pueda ser utilizado, para el ataque o defensa, tales como: armas de fuego, armas blancas, gases, elementos de choque eléctrico, punzantes, con filo, contundentes, entre las que se pueden incluir porras, hachas y bastones o palos con un peso en su interior o en forma de espigón.
 - j) Todo otro elemento calificado como peligroso por la legislación aplicable.
8. Con el objeto de velar por la seguridad del vuelo y cumplir con la normativa vigente, el Transportador y el personal de seguridad del aeropuerto, podrán hacer retiro, de los artículos y sustancias peligrosas transportados por el Pasajero o en su equipaje de mano, con el objeto de ponerlos a disposición de las autoridades respectivas de acuerdo con las normativas locales aplicables al respecto.
9. En caso de destrucción, pérdida o avería del equipaje, que se produjere durante el transporte, o en caso de retraso en su entrega, se atenderá a la regulación contenida en el Código Aeronáutico de Chile, Código Aeronáutico Argentino o en las Convenciones Internacionales, todas estas, según corresponda.

Para los efectos del párrafo anterior, se entenderá por "retraso", toda demora que se provoque en la recepción del equipaje y que se haya producido por responsabilidad directa del Transportista.

VI. DE LOS CAMBIOS EN LOS SERVICIOS CONTRATADOS. –

Todo cambio y/o modificación que el Pasajero desee realizar en los servicios contratados con el Transportador, podrán quedar condicionados a la obligación del primero de efectuar uno o más pagos diversos de aquel que primitivamente hubiere realizado con ocasión de la contratación de los mencionados servicios. El listado detallado de los cambios y modificaciones permitidas, del valor de los mismos, y de los procedimientos relacionados a estos, fueron informados al Pasajero y aceptados por éste dentro del proceso de compra y además podrán consultarse en la página web www.jetsmart.com.

VII. DE LOS LÍMITES A LA RESPONSABILIDAD. –

1. La obligación del Transportador se entenderá completa e íntegramente cumplida por el hecho de transportar al Pasajero y su equipaje con razonable puntualidad, atendidas las circunstancias especiales del caso. El Transportador realizará esfuerzos razonables para transportar a los Pasajeros y a su equipaje de acuerdo con los itinerarios publicados y con aquellos reflejados en el Billete de Pasaje. El Transportador podrá hacerse sustituir por aerolíneas alternas, por otras aeronaves, podrá retrasar o cancelar vuelos, cambiar la asignación de asientos, y modificar o suprimir escalas previstas en el Billete de Pasaje en cualquier momento que lo considere necesario, por razones justificadas y de acuerdo la normativa vigente.
2. Cualquier exención o limitación de responsabilidad del Transportador en virtud de la normativa local o internacional vigente y aplicable, se aplicará e irá en beneficio de los agentes, empleados y representantes del Transportador y cualquier otra persona o empresa cuya aeronave utilice el Transportador para efectuar el transporte y los agentes, empleados o representantes de dicha persona o empresa.
3. Si un agente emite un billete para el transporte en tramos en donde intervengan distintos Transportistas, la Empresa sólo será responsable por el tramo efectivamente realizado por ella. Asimismo, la agencia de viajes será responsable de entregar toda la información al Pasajero, en especial lo referido a los requisitos de ingreso a determinados países o de tránsito, entre otras informaciones.
4. La responsabilidad del Transportador en caso de muerte o lesiones corporales del Pasajero, por la denegación de embarque, por atrasos y cancelaciones de vuelos y/o por la pérdida, retraso o daño al equipaje en vuelos internacionales, estará limitada por lo dispuesto en las Convenciones Internacionales o cualquier norma internacional aplicable, y en vuelos en los que el viaje se inicia y termina dentro de un mismo país, estará limitada por lo dispuesto en la legislación de dicho país.
5. Respecto de los artículos de alto valor comercial, artículos electrónicos y otros que dicte la legislación aplicable, el pasajero deberá transportar estos objetos como equipaje de

mano, con el objeto de mantener siempre la custodia de los mismos y bajo su responsabilidad, ya que en caso de ser transportados como equipaje facturado el Transportador no responderá por estos más allá de los límites establecidos en la ley o Convenciones Internacionales aplicables y sujeto a acreditación.

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 decidiera 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. DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS CONFORME A LA DECISION ANDINA 619 QUE RIGE EN PERU, APLICABLES PARA OPERACIONES EN LA REPÚBLICA DEL PERU.

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, 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.

REGULACIONES PARTICULARES JETSMART AIRLINES

Detalles de la tarifa

En JetSMART Airlines existe una única tarifa que aplica para todos los vuelos, la tarifa SMART que incluye:

Tarifa	Bolso de Mano	Equipaje de Mano	Equipaje Facturado	Selección de Asiento	Cambios	Devoluciones
SMART	Equipaje Incluido	Costo Adicional	Costo Adicional	Asignación aleatoria sin costo adicional. Selección de asiento con costo adicional	Permitidos cambios de nombre, vuelo, fecha y ruta, con costo adicional	No admiten devoluciones o reembolso de pasaje ni opcionales. Solo devoluciones de tasas de embarque

El equipaje incluido consiste en un (1) bolso de mano de dimensiones máximas de 45cm x 35cm x 25cm (incluidas la ruedas, bolsillos y tasas) y un peso máximo de 8kg. Puede ser cualquier artículo que pueda ser llevado a bordo debajo del asiento delantero (con excepción de pasajeros sentados en una salida de emergencia o en primera fila, en cuyo caso, debe ser guardado en el portaequipaje superior).

Adicional al bolso de mano, se puede llevar sin costo adicional un abrigo, un paraguas pequeño de bolsillo (sin punta), una cámara fotográfica pequeña o un artículo de lectura (libros, revistas, tablet). Además, se recomienda llevar cualquier elemento de valor y (o) artículos frágiles dentro del bolso de mano bajo custodia y supervisión del pasajero ya que JetSMART Airlines no se responsabilizará por la pérdida o daño de dichas pertenencias, salvo en los casos y conforme a los límites establecidos en la ley o convenciones internacionales que fueren aplicables.

El equipaje que no cumpla con lo permitido será enviado por la compañía a la bodega del avión como equipaje facturado, debiendo el pasajero en tal caso pagar el exceso de equipaje, el servicio de equipaje opcional, o cobro por equipaje sobredimensionado según corresponda.

Cada tramo/ruta del pasaje es independiente y no requieren ser usados en el orden emitido. Cada pasaje es válido hasta la fecha y hora de viaje.

Los pasajes son intransferibles.

La compañía puede negar el transporte en cualquiera de los tramos, si la tarifa contratada no se ha pagado (en todo o parte), se ha obtenido el pasaje con infracción a la ley y/o el pasajero no cuenta con la documentación y/o requisitos necesarios para viajar.

Cambios

Todas las tarifas permiten cambios de fecha, vuelo, ruta y nombre, sujeto al pago de multas y/o diferencia tarifaria que corresponda.

Los cambios son por pasajero y por tramo y pueden ser realizados hasta una hora antes de la hora de salida del vuelo a través del Contact Center. Cambios en el aeropuerto no serán permitidos y tampoco cambios posteriores al vuelo.

Para cambios de fecha, vuelo o ruta se deberá pagar una multa de \$15.000CLP para vuelos efectuados dentro del territorio nacional de la República de Chile, de AR\$ 899 para vuelos efectuados dentro del territorio nacional de la República de Argentina y de \$24USD para vuelos internacionales, todos por pasajero por cada tramo más la diferencia de tarifa si corresponde.

Para cambios de nombre del billete de pasaje se deberá pagar una multa de \$40.000 para vuelos efectuados dentro del territorio nacional de la República de Chile, de AR\$ 2.199 para vuelos efectuados dentro del territorio nacional de la República de Argentina y de \$65USD para vuelos internacionales, todos por pasajero por tramo. Iniciado el viaje no puede cambiarse el nombre del billete de pasaje de ninguno de los tramos contenidos en el itinerario. En caso de reservas que contemplen vuelos de ida y vuelta (*round trip*), la solicitud de cambio de nombre deberá ser efectuada necesariamente en ambos vuelos (tramos), debiendo designarse como beneficiario de ambos billetes de pasaje a una misma persona.

No obstante lo indicado en el párrafo anterior, los cambios de nombre relativos a billetes de pasaje emitidos con cargo a una reserva grupal (entendida esta como una reserva de billetes de pasaje para [10](#) o más pasajeros), no serán objeto de la multa indicada

precedentemente, siempre que la solicitud de cambio de nombre se comunique al Transportador con a lo menos de 24 horas de anticipación a la fecha del vuelo.

En el caso de las reservas grupales, el ingreso de la nómina e individualización de los pasajeros beneficiarios de los billetes de pasaje será de exclusiva responsabilidad de la persona que hubiere efectuado la reserva, no admitiéndose la realización del check-in ni el embarque de dichos pasajeros si no se hubiere comunicado por escrito al Transportador la nómina respectiva, con a lo menos 24 horas de anticipación a la fecha del vuelo.

Si el cambio es por un servicio de menor valor se podrá utilizar la diferencia para pagar la multa o servicios opcionales adicionales.

Todos los opcionales se mantienen para el nuevo vuelo. En caso de no poder confirmar algún opcional se podrá cambiar por el opcional más similar. Si queda un saldo a favor por diferencias de valor de opcionales, o en caso de no poder confirmarlo en ninguna categoría, este saldo se podrá utilizar como crédito por la multa del cambio de boleto, sin exceder el valor de la multa. Cualquier exceso de saldo quedará en favor de JetSMART Airlines, no admitiendo devolución ni utilización alguna.

Devoluciones

Los pasajes y opcionales no tienen derecho a devolución ni reembolso. En caso de no realizar el viaje por causa imputable al pasajero, solo se podrá solicitar la devolución de la totalidad de las tasas de embarque e impuestos de conformidad a la ley, las cuales serán restituidas a su solo requerimiento del pasajero a través del sitio web de este último.

Check-in y presentación en aeropuerto

El check-in podrá realizarse desde 72 horas y hasta 40 minutos antes de la hora de salida del vuelo a través de JetSMART.com sin cobro adicional.

También podrás realizar tu check-in en el aeropuerto, en el counter de JetSMART Airlines, previo pago del servicio.

Pasajeros que vuelen a destinos nacionales, en cualquiera de las jurisdicciones aplicables, deberán presentarse en el aeropuerto 120 minutos antes de la hora de salida del vuelo. El check in y (o) entrega de equipaje facturado en counter podrá realizarse hasta 40 minutos antes de la salida del vuelo.

Pasajeros que vuelen a destinos internacionales deberán presentarse en el aeropuerto 180 minutos antes de la hora de salida del vuelo. El check in y (o) entrega de equipaje facturado en counter podrá realizarse hasta 60 minutos antes de la salida del vuelo.

La tarjeta de embarque se podrá obtener gratuitamente en JetSMART.com en cualquier momento una vez realizado el check-in online y se deberá presentar en la puerta de

embarque en formato digital o impreso. En caso de querer obtener la tarjeta de embarque en el counter de aeropuerto, el pasajero tendrá que pagar por este servicio. El valor del servicio de impresión de tarjeta de embarque se informará durante el proceso de selección y contratación, detallándose el precio y condiciones del mismo durante el proceso de compra. Mayor información respecto a los valores del referido servicio, en la siguiente dirección web: www.opcionales.jetSMART.com.

Los pasajeros que hayan obtenido opcionales con posterioridad a la obtención e impresión de su tarjeta de embarque deberán imprimirla o descargarla nuevamente para validar la nueva compra y ser presentada en puerta de embarque. Esto se debe a que los comprobantes de los opcionales adquiridos estarán impresos en la tarjeta de embarque.

Las puertas de embarque se cerrarán 20 minutos antes de la salida del vuelo tanto nacional como internacional.

Es responsabilidad del Pasajero informarse, obtener y cumplir con los requisitos para viajar que impone cada autoridad y deberá informarse de la documentación y vigencia necesaria para su viaje.

Artículos Restringidos

La compañía negará el transporte como equipaje (de mano o facturado), de aquellos artículos o sustancias que pueden constituir un riesgo importante para la salud, la seguridad del vuelo o la propiedad, tales como:

- Gases inflamables o tóxicos.
- Corrosivos, sólidos o líquidos.
- Explosivos
- Líquidos inflamables.
- Materiales radioactivos.
- Materiales oxidantes.
- Sustancias tóxicas e infecciosas.
- Sólidos inflamables tales como cerillas (fósforos).
- Armas, tales como: armas de fuego, municiones, armas blancas, gases, elementos de choque eléctrico, punzantes, con filo, contundentes.
- Todo otro elemento que no esté permitido por la normativa aplicable.

Todo equipaje estará sujeto a revisión por las autoridades competentes.

Medios de pago

Para pagos en Chile, el sistema acepta como medios de pago tarjetas de crédito y de débito, nacionales e internacionales. El uso, condiciones de pago y otras condiciones aplicables a las tarjetas de crédito, son de exclusiva responsabilidad de su emisor. La compra de pasajes con tarjeta de crédito está sujeta a aprobación del emisor de su tarjeta y a las validaciones

que fueren procedentes por razones de seguridad, sin las cuales no se podrá finalizar su compra y confirmar o mantener su reserva, caso en que será rechazada o anulada. Para pagos realizados en aeropuerto, se acepta pagos en efectivo.

Para pagos en Perú, se acepta como medios de pago tarjetas de crédito. El uso, condiciones de pago y otras condiciones aplicables a las tarjetas de crédito, son de exclusiva responsabilidad de su emisor. La compra de pasajes con tarjeta de crédito está sujeta a aprobación del emisor de su tarjeta y a las validaciones que fueren procedentes por razones de seguridad, sin las cuales no se podrá finalizar su compra y confirmar o mantener su reserva, caso en que será rechazada o anulada. Para pagos realizados en aeropuerto, se acepta pagos en efectivo.

Para pagos en Argentina se acepta como medios de pago tarjetas de crédito y de débito. El uso, condiciones de pago y otras condiciones aplicables a las tarjetas de crédito, son de exclusiva responsabilidad de su emisor. La compra de pasajes con tarjeta de crédito está sujeta a aprobación del emisor de su tarjeta y a las validaciones que fueren procedentes por razones de seguridad, sin las cuales no se podrá finalizar su compra y confirmar o mantener su reserva, caso en que será rechazada o anulada. Para pagos realizados en aeropuerto, se acepta pagos en efectivo.

Gift Card

En caso de que haya recibido una de nuestras "Gift Card", ella podrá ser canjeada en www.jetsmart.com, por uno o más pasajes aéreos y servicios opcionales, según disponibilidad, a los valores publicados en www.jetsmart.com. Cada Gift Card es un cupón único, numerado, que representa el valor nominal fijo que se indica en la misma. Solo es posible utilizar una (1) Gift Card por cada reserva, y si ésta no es utilizada en su totalidad, el saldo no se devolverá y quedará en beneficio de JetSMART Airlines. Por otra parte, si el valor a pagar fuere mayor al monto de la Gift Card, dicha diferencia se podrá pagar con los medios de pago disponibles en www.jetsmart.com.

La Gift Card no es redimible en dinero, y no podrá ser utilizada para el pago de tasas de embarque; para ello, se podrán utilizar los medios de pago disponibles en www.jetsmart.com.

Cada Gift Card tiene una fecha máxima de vigencia indicada en la misma, expirada la cual la Gift Card quedará sin efecto ni valor alguno, y se extinguirá automáticamente el monto de ésta.

Se prohíbe expresamente el uso de la Gift Card con fines comerciales, o la venta o transferencia de la misma.

Tasas de embarque e Impuestos

Las tasas aeroportuarias y los impuestos que fueren aplicables son adicionales a las tarifas y servicios publicadas por la compañía y se incluyen en el valor final publicado durante el proceso de compra. Previo al cargo, el sistema le mostrará por separado el valor de las tarifas por persona, las tasas aeroportuarias, los impuestos y el valor total a cargar. Los gobiernos y/o las autoridades locales de los aeropuertos pueden imponer y recoger tasas o impuestos adicionales en el aeropuerto.

Cargos por servicio en la compra de pasajes

Compras de pasajes aéreos realizadas a través de contact center y/o en aeropuerto tendrán un cargo adicional debidamente informado en el correspondiente canal de venta..

Cargos por administración

Es el cargo por servicios de administración de página web y medios de pago. Este cargo ya está incluido dentro de la tarifa SMART.

Elementos de Valor

Se recomienda llevar los elementos de valor y (o) artículos frágiles dentro del bolso de mano, bajo su custodia, ya que JetSMART Airlines no se responsabilizará más allá de los límites establecidos por ley por la pérdida o daño de esas pertenencias.

Necesidades Especiales

A los pasajeros con necesidades especiales que requieran asistencia especial no se les exige una notificación previa de su condición, pero se les recomienda notificarlo al momento de la compra del pasaje o llamando al contact center con el objetivo de poder entregarles una mejor atención.

La compañía podrá requerir cierta información, certificado médico, procedimientos especiales, y/o acompañante para asistencia, para el embarque de pasajeros con necesidades especiales, enfermedades o discapacidad, en los casos y condiciones previstos en la ley. Se informará de ello oportunamente a los pasajeros y adicionalmente esta información se encuentra disponibles en la sección de “Preguntas Frecuentes” de la página web (<https://jetsmart.com/cl/es/PreguntasFrecuentes/>).

La compañía en ningún caso se entenderá que verifica o emite diagnóstico alguno respecto de la salud del pasajero o condición física, siendo de la exclusiva responsabilidad de este último verificar su estado de salud por médico o profesional competente, y si se encuentra apto para realizar el viaje en forma segura. En consecuencia, la compañía no será responsable por cualquier deterioro, evento, o condición de salud que sufra el pasajero, incluida su muerte, durante el transporte aéreo, que se origine en la falta de consulta o revisión médica del pasajero o de no haber acatado una opinión médica.

La compañía no dispone en sus aeronaves de: **(i)** oxígeno médico certificado para su uso en aviación, para utilizar en la cabina de pasajeros de la aeronave; ni **(ii)** acomodación para una persona que necesite viajar en una camilla por razones de reposo, dificultad para incorporarse o pérdida simple de autonomía, por lo que dichos servicios no se encuentran disponibles.

Los pasajeros discapacitados o con necesidades especiales y sus acompañantes que aborden en Perú tendrán prioridad y/o facilidades de embarque de conformidad con la legislación comunitaria andina.

Sillas de ruedas, muletas, bastones y prótesis podrán ser transportadas sin costo adicional, de acuerdo a los procedimientos y condiciones establecidos en la regulación aplicable. Será de responsabilidad exclusiva del pasajero las labores de desarme y armado de su silla de ruedas (sea esta mecánica o eléctrica), así como de la remoción de su batería, a fin de que esta se encuentre en condiciones aptas para su adecuado transporte por parte de la compañía

Aplicable en la República de Chile: El transporte aéreo de pasajeros con necesidades especiales será efectuado en conformidad a lo dispuesto por el Decreto 369, dictado por la Subsecretaría para las Fuerzas Armadas con fecha 26 de julio de 2017, así como en la demás normativa aplicable.

Aplicable en la República Argentina: De conformidad con el Artículo 8 – Anexo I de la Resolución MEOySP 1532/1998 el Transportador tiene derecho a denegar el transporte si la conducta, edad o estado mental o físico del pasajero es tal que requiera asistencia especial del transportador.

Infantes y niños

Niños menores a 2 años son considerados infantes y viajan sin costo. Los infantes no tienen derecho a asiento y deberán viajar en brazos del adulto que los acompaña por lo que solo se permitirá un infante por adulto.

Infantes podrán viajar con un bolso de mano y un coche de bebé. Ambos ítems sin costo adicional.

La edad se aplica en la fecha de término del viaje, no a la fecha de compra. Si en la fecha de viaje no cumple con la edad permitida para ser considerado como infante, deberá pagar boleto de niño ocupando asiento.

JetSMART Airlines no cuenta con servicio de “Menor no acompañado” por lo que pasajeros entre 0 y 14 años menos un día no podrán viajar solos.

Embarazadas

Encontrándose con menos de 28 semanas de embarazo, sin complicaciones y buena salud, podrá viajar sin necesidad de presentar certificado médico. Sin embargo, si tiene complicaciones en el embarazo, es de alto riesgo, o tiene problemas de salud, deberá presentar un certificado médico en los términos indicados en el párrafo siguiente.

En caso de tener 28 o más semanas de embarazo, para poder ser embarcada, deberá presentar a la compañía un certificado médico que la autorice a viajar. Dicho certificado debe contener la siguiente información mínima:

- Itinerario con fecha(s) y hora(s) de partida.
- Semanas de gestación.
- Autorización expresa para realizar el viaje del médico tratante con timbre y firma.

El certificado médico debe tener una fecha de emisión no anterior a los 10 días previos a la salida del primer vuelo y debe ser presentado a la compañía a más tardar 1 hora antes de la salida del vuelo.

No podrá ser embarcada en caso de encontrarse dentro de los 7 días anteriores o los 7 días posteriores a la fecha del parto.

Las regulaciones antes indicadas aplican tanto para embarazos normales como para embarazos múltiples.

Equipaje

Bolso de mano

Equipaje incluido en la tarifa aérea que cada pasajero puede llevar a bordo durante el viaje, bajo supervisión propia. Sus dimensiones máximas son **45cm x 35cm x 25cm** (largo, ancho, alto) y un peso máximo de 8kg, incluyendo ruedas, asas, bolsillos, etc. Solo está permitido el ingreso de un bolso de mano por pasajero. Si el pasajero quiere llevar un segundo bolso de mano, este debe ser llevado y cobrado como equipaje de mano.

Valores de Opcionales

El valor de todo opcional depende del momento de compra del mismo, de su disponibilidad y de la fecha y/o el destino de su vuelo, según se informa durante el proceso de selección y contratación, detallándose el precio final y condiciones de los mismos antes de efectuar su compra.

En consecuencia, si decide postergar la compra de opcionales, o modificar la fecha y/o ruta de su viaje, los valores de los mismos pueden variar, siendo aplicables aquellos valores publicados y vigentes al momento de la compra de los respectivos opcionales.

Efectuada la compra de cualquier opcional recibirá el correspondiente comprobante en el que se incluye la información relevante de su compra y las demás condiciones aceptadas, las que forman parte de las condiciones de su Pasaje.

Equipaje de mano

Equipaje, con costo adicional, que se lleva en la cabina del avión, bajo supervisión del pasajero.

Puede pesar hasta **10kg** y no puede exceder las siguientes dimensiones: **55cm x 35cm x 25cm** (largo, ancho, alto), incluyendo ruedas, asas, bolsillos, etc.

Solo está permitido el ingreso de un equipaje de mano por pasajero. Si el pasajero quiere llevar un segundo equipaje de mano, este debe ser llevado y cobrado como equipaje facturado.

En caso de que el equipaje de mano supere las dimensiones o el peso establecido no podrá ser llevado en la cabina del avión y será facturado y enviado a la bodega del avión, debiendo el pasajero pagar la diferencia de valor correspondiente.

Guitarras o bajos debidamente empacados pueden ser considerados como equipaje de mano.

Equipaje facturado

Equipaje, con costo adicional, transportado en la bodega del avión bajo supervisión de la compañía.

Debe pesar hasta **23Kg** y no puede exceder los **158cms lineales**.

Cada pasajero puede llevar como máximo 5 equipajes facturados.

Equipaje sobredimensionado (artículos deportivos o instrumentos musicales)

Equipaje facturado, con costo adicional, con un peso máximo de 23Kg y dimensiones mayores a 158cm lineales y menores a 230cm lineales con excepción de tablas de surf que pueden medir hasta 300cm lineales.

Cada pasajero puede llevar como máximo 3 equipajes sobredimensionados.

Exceso de equipaje

Es el equipaje que excede los 23Kg (hasta los 32Kg) y que será permitido previo pago del precio por exceso de equipaje.

Si un pasajero se presenta al embarque con equipaje que excede lo que está permitido y no ha pagado el respectivo cargo, se cobrará la diferencia en el aeropuerto, conforme al valor

de exceso de equipaje entonces vigente. Si el pasajero no realiza el pago, se impedirá el ingreso del equipaje no pagado.

No se aceptarán equipajes que pesen más de 32Kg.

Demora o pérdida del equipaje

En caso de Falta y/o Daño del equipaje, el pasajero debe hacer su reclamo inmediatamente en el sector de entrega de equipaje del aeropuerto o hasta un máximo de 7 días después de la llegada del vuelo.

Con todo, para vuelos efectuados dentro del territorio nacional de la República de Argentina, en caso de pérdida, destrucción o retardo, su reclamo deberá ser hecho hacia el transportador, en el sector de entrega de equipaje, inmediatamente o hasta un máximo de de 10 días siguientes a la fecha de la llegada del vuelo. En el caso de avería, el plazo máximo será de 3 días contados desde la fecha de entrega del equipaje.

Selección de asientos

Se podrá seleccionar asientos pagando los cargos asociados según se informa durante el proceso de selección y contratación.

Pasajeros podrán viajar en un asiento en fila de salida de emergencia siempre y cuando cumplan con los siguientes requisitos:

- Ser mayor de 15 años
- Ser capaz de leer, comprender y comunicarte en español o inglés
- No debes viajar a cargo de otro pasajero que requiera su asistencia o cuidado. Ejemplo: menores de 12 años o personas que padecen una enfermedad o necesidades especiales.
- Contar con suficiente movilidad, fuerza, balance y destreza para remover obstáculos, manipular las salidas de emergencia y salir de forma rápida, ayudando a otros pasajeros.
- Tener la capacidad de audición y visual, que le permita entender las instrucciones impartidas por los miembros de la tripulación, dar información verbal a otros pasajeros, y operar la salida de emergencia.
- No tener alguna condición que pueda afectarse o agravarse al manipular la salida de emergencia.
- Estar dispuesto a asistir a los demás pasajeros en caso de ser necesario.
- No viajar con mascota en cabina.

Si no cumples con alguno de estos requisitos, por razones de seguridad operacional te asignaremos otro asiento y el valor pagado no será reembolsado. Conforme a la regulación vigente, nos encontramos obligados a no asignar a una persona un asiento junto a una salida de emergencia, si la compañía determina que dicha persona no es capaz de desempeñar una o más de las funciones requeridas para ocupar dicho asiento, o si la persona no desea

cumplir esas funciones o pueda sufrir un daño corporal como resultado de desempeñar esas funciones.

Pasajeros con necesidades especiales y embarazadas tienen derecho a ser cambiados a asientos preferentes previa solicitud en el counter del aeropuerto y sujeto a disponibilidad.

Sin previa compra de los asientos JetSMART Airlines no se responsabiliza de que niños sean asignados a asientos separados de sus padres.

En el caso de emergencias en la que no haya un tripulante en cada asiento de salida disponible para ayudar, un pasajero ocupando un asiento de salida puede ser llamado para realizar las siguientes tareas, sin que ello genere en JetSMART Airlines un deber de responder o retribuir -en dinero o en especie- dicha tarea:

- (1) Ubicar la salida de emergencia.
- (2) Reconocer el mecanismo de apertura de la salida de emergencia.
- (3) Comprender las instrucciones para operar las salidas de emergencia.
- (4) Operar la salida de emergencia.
- (5) Evaluar si aumentarán los peligros a los cuales los pasajeros pueden exponerse si se abre la salida de emergencia.
- (6) Seguir directivas orales y señales de mano dadas por un tripulante.
- (7) Guardar o asegurar la puerta de salida de emergencia para que no impida el uso de la salida.
- (8) Evaluar la condición del tobogán de escape, activar el tobogán y estabilizarlo después del despliegue para asistir a otros a utilizar el dispositivo del tobogán.
- (9) Pasar eficazmente a través de la salida de emergencia y
- (10) Evaluar, seleccionar y seguir una trayectoria segura desde la salida de emergencia.

Embarque prioritario

Es el derecho a abordar el avión antes que el resto de los pasajeros que no cuentan con embarque prioritario.

Para asegurar la entrega del servicio, el pasajero deberá presentarse en la puerta de embarque al menos 30 minutos antes de la salida del vuelo. Ante incumplimiento de la antelación requerida, el precio del servicio no será reembolsado. El valor del servicio de embarque prioritario se informará durante el proceso de selección y contratación, detallándose el precio final y condiciones del mismo antes de efectuar su compra.

Mascota en cabina

En JetSMART Airlines queremos que tu mascota también pueda viajar SMART. El transporte de tu mascota en cabina es un servicio al cual aplicarán las condiciones del transporte de

equipaje, para todos los efectos legales, circunstancia aceptada por el pasajero y por quien contrate el servicio, en caso de ser distintas, y estará condicionado al pago del respectivo servicio conforme al valor informado durante el proceso de contratación, y al cumplimiento de los términos del servicio. Para asegurar el estándar de atención a nuestros pasajeros y el cuidado de tu mascota, la prestación de este servicio se encuentra sujeto a los siguientes términos y condiciones:

- El servicio de mascota en cabina sólo se encuentra disponible en vuelos directos, sin conexión, y el valor informado del servicio es un valor por pasajero y por tramo.
- Solo está permitido el embarque de perros y gatos, de comportamiento dócil, sin perjuicio de las exclusiones debidamente indicadas en este documento. No se permite el transporte de otra clase de mascotas;
- Un pasajero sólo puede transportar una (1) mascota (perro o gato). La cantidad máxima de mascotas a ser transportadas en cada vuelo corresponde a tres (3). Habida consideración a lo anterior, la prestación del servicio siempre se encontrará sujeta a disponibilidad, la que deberá ser consultada por el pasajero a través de Contact Center con una antelación mínima de cuarenta y ocho (48) horas contadas hacia atrás desde la salida de tu vuelo;
- Las mascotas no pueden pesar más de siete (7) kilos, deben tener a lo menos ocho (8) semanas de vida, no se pueden encontrar en estado de gravidez, no pueden encontrarse bajo el efecto de tranquilizantes y no pueden presentar mal olor o generar ruidos que molesten a pasajeros y/o a la tripulación;
- Los pasajeros que hagan uso de este servicio deberán cerciorarse de que su mascota se encuentre en condiciones de salud apropiadas para su transporte bajo los más altos estándares de seguridad, y aceptan ser responsable de su cuidado, medicación y atención durante todo el trayecto, así como de las contingencias que de este pudieren derivar.
- La aceptación para transporte de animales está sujeta a la condición de que el pasajero asuma la responsabilidad total por el animal. JetSMART Airlines no será responsable por daños, pérdidas, demoras, enfermedad, o muerte del animal en el caso que se le niegue la entrada o tránsito a través de cualquier país, Estado o territorio.
- Los pasajeros que hagan uso de este servicio son responsables de procurar conseguir, pagar y gestionar todos los certificados válidos de salud y vacunación, permisos de entrada, Certificados Veterinarios Internacionales y todo otro documento y/o procedimiento requerido por los estados de salida y entrada.

- Las mascotas deberán viajar y permanecer durante todo el transcurso del vuelo en un canil personal y cerrado en el que deberán entrar de pie, y que posicionado bajo el asiento delantero cuente con las siguientes características:
 - 36 centímetros de longitud;
 - 33 centímetros de ancho;
 - 20 centímetros de alto;
 - Suelo impermeable/absorbente;
 - Ventilación adecuada para que la mascota pueda respirar sin problemas.
- Los pasajeros que hagan uso de este servicio no podrán viajar en un asiento en primera fila o en fila de salida de emergencia;
- Toda vez que no todas las mascotas presentan las condiciones fisiológicas necesarias para ser transportadas vía aérea de forma segura, y no obstante ser responsabilidad última del pasajero asegurarse de que su mascota cuenta con las condiciones fisiológicas necesarias, las siguientes razas -así como cualquiera de sus derivaciones- no serán elegibles para ser transportadas por JetSMART Airlines:
 - Perros:
 - Affenpinscher
 - Boxer
 - Bullmastife
 - Dogo de Burdeos
 - Lhasa Apso
 - Presa Canario
 - Shih Tzu
 - Pit Bull
 - American Staffordshire
 - Grifón de Bruselas
 - Cane Corso
 - Staffordshire Bull Terrier Inglés
 - Mastín
 - Pug o Carlino
 - Spaniel Tibetano
 - Boston Terrier
 - Bulldog
 - Chow Chow
 - Chin Japonés
 - Pequinés
 - Shar Pei

- Toy Spaniel inglés
 - Gatos:
 - Birmano
 - Himalayo
 - Gato exótico pelo corto
 - Persa
- Sin perjuicio de otra documentación y procedimientos que pudieran ser requeridos por JetSMART Airlines o por las autoridades competentes, la aceptación y transporte de la mascota en vuelos nacionales se encuentra sujeta a la entrega en *counter* de la siguiente documentación, con una anticipación mínima de dos (2) horas contadas hacia atrás desde la salida del vuelo:
 - Certificado expedido por un médico veterinario (en la República Argentina, según modelo provisto por el Consejo o Colegio de la Jurisdicción) con una vigencia no mayor a 10 días contados hacia atrás desde la fecha del vuelo, que dé cuenta de su edad y raza, y que acredite que su estado de salud es apto para que realice el viaje;
 - Certificado de vacunación antirrábica (cerciórate de que el certificado contenga todos los datos requeridos -propietario, animal, vacuna utilizada- en forma legible), para mascotas de edad superior a los 3 meses. Para estos efectos, se deja constancia que la vacuna antirrábica debe haber sido aplicada con una anticipación no menor a 30 días ni mayor a 1 año contados hacia atrás desde la salida del vuelo; y,
 - Carnet y/o constancia de vacunación y desparasitación, según corresponda.
- Sin perjuicio de otra documentación y procedimientos que pudieran ser requeridos por JetSMART Airlines o por las autoridades competentes, la aceptación y transporte de la mascota en vuelos internacionales, se encuentra sujeta a la entrega en *counter* de la siguiente documentación (original y fotocopias), con una anticipación mínima de tres (3) horas contadas hacia atrás desde la salida del vuelo:
 - Certificado expedido por un médico veterinario (Para vuelos efectuados desde o hacia la República de Argentina, según el modelo provisto por el Consejo o Colegio de la Jurisdicción) con una vigencia no mayor a 10 días contados hacia atrás desde la fecha del vuelo, que dé cuenta de su edad y raza, y que acredite que su estado de salud es apto para que realice el viaje;
 - Certificado de vacunación antirrábica (cerciórate de que el certificado contenga todos los datos requeridos -propietario, animal, vacuna utilizada- en forma legible) para mascotas de edad superior a los 3 meses. Para estos efectos, se deja constancia que la vacuna antirrábica debe haber sido

aplicada con una anticipación no menor a 30 días ni mayor a 1 año contados hacia atrás desde la salida del vuelo.

- Carnet y/o constancia de vacunación y desparasitación; y,
- Certificado Zoosanitario de Exportación (CZE), emitido por el Servicio Agrícola y Ganadero (SAG), en caso de ser aplicable y/o Certificado Veterinario Internacional (CVI) emitido por el Servicio Nacional de Sanidad y Calidad Agroalimentaria (SENASA) de Argentina en caso de ser aplicable, que acrediten que la mascota cumple con los requisitos de ingreso exigidos por el país de destino. Consulte los requerimientos exigidos por el país de destino en <http://reqpecuaria.sag.gob.cl/> (ver la información más abajo para Argentina).

Sin perjuicio de lo indicado en los párrafos precedentes, el transporte de la mascota está sujeta a las restricciones de sanidad y documentación establecida por la autoridad sanitaria de cada país, por lo que será responsabilidad del pasajero informarse de las mismas y será de su cargo todo costo derivado de su cumplimiento.

Para la República Argentina, tanto el ingreso y egreso del territorio de mascotas (perros y gatos) en carácter temporal, así como su transporte interno, es de exclusiva responsabilidad del pasajero, que en suma a la presentación de los requisitos arriba mencionados, es obligado y responsable de conocer y cumplir con todos los requerimientos documentales y procedimientos impuestos por las autoridades sanitarias competentes.

Para mayor información, instamos a contactarse con:

Departamento de Documentación e Información al Público del SENASA por cualquiera de estos canales: Correo electrónico: cdei@senasa.gob.ar. Teléfonos: (54-11) 4121-5460/5461 - Línea gratuita: 0800-999-2386. Horario de atención: lunes a viernes de 9 a 17.
http://mascotas.senasa.gob.ar/index.php/consultar_requisitos
<http://mascotas.senasa.gob.ar/index.php/default/index>

Hoteles y arriendo de automóviles

En JetSMART.com se pueden encontrar accesos a sitios o plataformas de terceros, en los que ofrecen servicios opcionales de hoteles y arriendo de automóviles, para el caso de que quisiera contratar dichos servicios para su viaje.

Los servicios antes referidos serán prestados exclusivamente por dichos terceros, en las condiciones contratadas a los mismos por el pasajero, cuyos términos son informados en el proceso de contratación, no siendo de responsabilidad de JetSMART Airlines dicha contratación o las obligaciones que de ella se originen, sin perjuicio de las responsabilidades que pueda imponer la ley.

Derechos y Deberes de los Pasajeros y Condiciones Generales del Contrato de Transporte Aéreo de Pasajeros y Equipaje

En caso de denegación de embarque por sobreventa, el pasajero tendrá los derechos que se establecen en los artículos 133 y 133A del Código Aeronáutico de Chile, normas pertinentes de la legislación peruana y comunitaria andina, aplicables a pasajeros embarcando desde/hacia Perú, según corresponda, y normas pertinentes de la jurisdicción Argentina, aplicables a pasajeros embarcando desde/hacia Argentina y transporte interno, según corresponda

La información y datos personales proporcionados serán almacenados y tratados por JetSMART Airlines de conformidad con la Política de Privacidad de la compañía.

Para compras realizadas a través de JetSMART.com y del Contact Center no aplica el derecho de retracto establecido en el artículo 3 bis letra b) de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores vigente solo en Chile; ni el previsto en el artículo 34 de la Ley N° 24.240 (de conformidad con lo previsto en el artículo 63 de la Ley 24.240, artículo 2 del Código Aeronáutico y artículo 10 inc. a) segundo párrafo del Anexo I de la Resolución MEOySP 1532/1998).

Demás derechos y deberes de los pasajeros, límites de responsabilidad de JetSMART Airlines y condiciones generales del contrato de transporte aéreo que son informadas y aceptadas al momento de la compra y que forman parte del Billete de Pasaje, pueden descargarse e imprimirse en: <https://static.jetSMART.com/blob/documents/es-CL/Terminos-y-Condiciones-Internacional-v4.pdf>

Para la República Argentina: Para el transporte interno en la República Argentina será de aplicación exclusiva, sin excepción, las normas del Código Aeronáutico Argentino y la Resolución 1532/1998 del MEyOySP.

Para el caso de transporte internacional, serán de aplicación las previsiones del Convenio de Montreal de 1999.

Información sobre autoridad aeronáutica Argentina para reclamos de usuarios de transporte aéreo: Para realizar una denuncia ante la autoridad aeronáutica de la República Argentina, por favor hacer click aquí: <http://www.anac.gov.ar/anac/web/index.php/2/396/reclamos-transp-aereo/reclamos>