

## REGULACIONES PARTICULARES JETSMART

### Detalles de la tarifa

En JetSMART 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, 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 no se responsabilizará más allá de los límites establecidos por la ley por la pérdida o daño de dichas pertenencias.

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 nacionales y \$24USD para vuelos internacionales 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 nacionales y \$65USD para vuelos internacionales 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.

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, 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, previo pago del servicio.

Pasajeros que vuelen a destinos nacionales 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 precio del servicio de impresión de tarjeta de embarque en aeropuerto variará según el momento de compra. Si el pasajero compra el servicio al momento de la compra del pasaje el precio es de \$2.000CLP para vuelos nacionales y \$3USD para vuelos internacionales. Si lo compra después de la compra del pasaje el precio será \$3.000CLP para vuelos nacionales y de \$5USD para vuelos internacionales, con excepción del aeropuerto dónde el precio será \$5.000CLP para vuelos nacionales y \$8USD para vuelos internacionales.

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 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. 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. 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. 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](http://www.jetsmart.com), por uno o más pasajes aéreos y servicios opcionales, según disponibilidad, a los valores publicados en [www.jetsmart.com](http://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. 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](http://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](http://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 publicadas por la compañía y se incluyen en el valor final publicado. 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 de \$12.000CLP para vuelos nacionales y \$19USD para vuelos internacionales por pasajero y por itinerario.

### **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**

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

## **Necesidades Especiales**

Pasajeros con necesidades especiales que requieran asistencia especial deberán notificarlo al momento de la compra del pasaje o llamando al contact center con el objetivo de poderles entregar 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.

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.

**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 no cuenta con servicio de “Menor no acompañado” por lo que pasajeros entre 0 y 12 años menos un día no podrán viajar solos. Pasajeros entre 12 y 14 años deberán contactarse con el personal de aeropuerto en counter.

### **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 y del 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, 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.

### **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.

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.

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 no se responsabiliza de que niños sean asignados a asientos separados de sus padres.

### **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.

Se podrá solicitar el servicio según la siguiente tabla de precios:



Embarque Prioritario		
¿Cuándo se realizó la compra?	Valor para vuelos nacionales	Valor para vuelos Internacionales
Junto con el ticket aéreo	\$2.000 CLP	\$3 USD
Después de comprar el ticket aéreo o al momento de realizar el check-in	\$3.000 CLP	\$5 USD
En el aeropuerto el día del viaje	\$5.000 CLP	\$8 USD

### 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 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, y normas pertinentes de la legislación peruana y comunitaria andina, aplicables a pasajeros embarcando desde/hacia Perú, según corresponda.

La información y datos personales proporcionados serán almacenados y tratados por JetSMART 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 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, el artículo 2 del Código Aeronáutico y el artículo 10 inciso a segundo párrafo del Anexo I a la Resolución MEOySP 1532/1998 .

Demás derechos y deberes de los pasajeros, límites de responsabilidad de JetSMART 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:

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/1/323/area-comercial/reclamosquejas>

