



Información Del Pasajero

|                         |                                  |
|-------------------------|----------------------------------|
| NÚMERO DE TICKET        | 6052102608018                    |
| NOMBRE DEL PASAJERO     | ROJAS GONZALEZ/NATALIA NICOLE MS |
| FECHA DE EMISIÓN        | 14 NOV 2024                      |
| AEROLÍNEA EMISORA       | SKY AIRLINE                      |
| AGENTE EMISOR           | SKY AIRLINE/Q2A                  |
| FORMA DE IDENTIFICACIÓN | H2 HK1/PPCL159913082             |

Código De Reserva

|        |
|--------|
| WALYQT |
|--------|

Detalles Del Itinerario

| VUELO               | SALIDA                                                    | LLEGADA                                                  | CABINA/ASIENTO | EQUIPAJE | INFORMACIÓN DE LA TARIFA                                                              |
|---------------------|-----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|----------------|----------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| H2 630<br>Ok to fly | SANTIAGO SCL, CHILE (SCL)<br><br>30/nov/2024<br>6:05pm    | FLORIANOPOLIS, BRAZIL (FLN)<br><br>30/nov/2024<br>9:20pm | Turista<br>37D | 0 piezas | Base de tarifa: NZERO<br>No válido antes del: 30 nov<br>No válido después del: 30 nov |
| H2 637<br>Ok to fly | FLORIANOPOLIS, BRAZIL (FLN)<br><br>14/dic/2024<br>12:25pm | SANTIAGO SCL, CHILE (SCL)<br><br>14/dic/2024<br>4:15pm   | Turista<br>09A | 0 piezas | Base de tarifa: NZERO<br>No válido antes del: 14 dic<br>No válido después del: 14 dic |

Detalles De Pago

|                             |                                                                                        |
|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| Tarifa                      | USD 292.00                                                                             |
| Cantidad equivalente pagada | CLP 283240                                                                             |
| Impuestos / tasas / cargos  | CLP 24250 ZQ (Impuesto por uso de instalaciones aeroportuarias)<br>CLP 15087 BR4 (BR4) |
| Forma de pago               | Tarjeta de crédito - Alternativo : XXXXXXXXXXXXX 0000                                  |
| Tarifa total                | CLP 322577                                                                             |

Otros Cargos

|                                                                  |                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 1RA MALETA IS # 6054401070739 (SCL-FLN / QTY 1)<br>Forma de pago | CLP 39990<br><br>Tarjeta de crédito - Alternativo : XXXXXXXXXXXXX 0000<br>CLP 39990 |
| 1RA MALETA IS # 6054401070740 (FLN-SCL / QTY 1)<br>Forma de pago | Tarjeta de crédito - Alternativo : XXXXXXXXXXXXX 0000<br>CLP 79980                  |
| Total                                                            | CLP 79980                                                                           |
| Tarifa total y otros cargos                                      | CLP 402557                                                                          |

Documento de identificación válido necesario para el check-in en el aeropuerto

Aviso:

REGULACIÓN

I. CONDICIONES GENERALES DE LAS TARIFAS (ZERO, LIGHT, PLUS Y FULL)

Las siguientes condiciones no reemplazan ni restringen los derechos de los pasajeros, en todas las tarifas, de acuerdo con la normativa aplicable. Por lo mismo, en cualquier caso, siempre primará el derecho correspondiente a cada país.

A) Flexibilidad: Cambio De Fecha, Hora Y Ruta (Sujetos A Disponibilidad)

- Cambio a un vuelo previo o a un vuelo posterior. Están permitidos en los plazos y condiciones indicados en las Condiciones Generales del Contrato de Transporte. Cambio a un vuelo posterior se puede solicitar hasta 2 horas después de la salida de su vuelo. El cambio no tiene costo, tanto para vuelos internacional como internacionales. Solo se puede realizar en el mostrador del aeropuerto de salida del vuelo.
- Cambio de fecha, hora o ruta. Están permitidos hasta 24 horas después de la salida del vuelo. En el caso de las tarifas Zero, Light, y Plus, aplica el Cargo por Cambio – que varía según la tarifa- más la diferencia de tarifa, si existiera. En el caso de la tarifa Full, solo aplica la diferencia de tarifa, si existiera. En el caso de cambio de ruta, el nuevo destino debe estar en el mismo país del destino del pasaje original.
- Más información y Cargo por Cambio en [www.skyairline.com](http://www.skyairline.com), sección “Tarifario de Productos”, “Cambios”.

B) Cambio De Nombre

- Todas las tarifas permiten realizar un cambio de nombre (cambio del Pasajero) con un cargo asociado, dependiendo de la tarifa que se compró. Están permitidos hasta 24 horas antes de la salida del vuelo, pagando el valor asociado.
- Todos los productos y servicios asociados al pasaje original serán transferidos al nuevo pasajero.
- Más información, solicitud de cambio y cargo asociado en [www.skyairline.com](http://www.skyairline.com), sección “Mis viajes”.

C) Asientos

|              | ASIENTO                                                  |
|--------------|----------------------------------------------------------|
| TARIFA ZERO  | Asignación de asiento estándar aleatoriamente            |
| TARIFA LIGHT |                                                          |
| TARIFA PLUS  | Podrá seleccionar un asiento estándar                    |
| TARIFA FULL  | Podrá seleccionar cualquier asiento disponible del avión |

-Está permitido el cambio del asiento, pagando el precio valor correspondiente.

-Más información y precios de los asientos en [www.skyairline.com](http://www.skyairline.com), sección "Tarifario de Productos".

-Los niños menores de 14 años deben viajar en asientos contiguos a los de al menos un adulto de su familia o de algún adulto incluido en la misma reserva.

D) Validez Del Billeto De Pasaje

- El Billeto de Pasaje es válido hasta la fecha y hora del vuelo, sin perjuicio de la posibilidad de solicitar un cambio a vuelo posterior.

E) Uso De Los Tramos

- Los Tramos son independientes entre sí. Si el Pasajero no se presenta en el tramo de ida, podrá utilizar el siguiente tramo sin que la reserva se vea afectada.

F) Mínimo O Máximo De Estadía

- No aplica.

G) Devoluciones

-El precio de la Tarifa y los servicios adicionales asociados al pasaje que hubiesen sido contratados por el Pasajero, no son reembolsables, sin perjuicio de la posibilidad de ejercer el derecho a retracto, y/o demás derechos contemplados en la normativa aplicable.

-La Tarifa Full permite solicitar la devolución del 100%.

-Tasas de embarque: En caso de no realizar el viaje, el Pasajero tendrá derecho a la devolución del 100% de las tasas de embarque que hubiere pagado.

-Más información en <https://www.skyairline.com/es/chile/devoluciones>.

H) Equipaje

|  | BOLSO DE<br>MANO | EQUIPAJE DE<br>MANO | EQUIPAJE |
|--|------------------|---------------------|----------|
|--|------------------|---------------------|----------|

|              | MANO                                               | MANO                                            |                                             |
|--------------|----------------------------------------------------|-------------------------------------------------|---------------------------------------------|
|              | EN CABINA                                          |                                                 | EN BODEGA                                   |
| TARIFA ZERO  |                                                    | NO INCLUIDO                                     | NO INCLUIDO                                 |
| TARIFA LIGHT | 1 (UNO) DE<br>25 X 35 X 45 CM<br>Y<br>HASTA 10 KG. | 1 (UNO) DE<br>25 X 35 X 55 CM Y<br>HASTA 10 KG. |                                             |
| TARIFA PLUS  |                                                    |                                                 | 1 (UNO) MÁX. 158CM LINEALES* Y HASTA 23 KG. |
| TARIFA FULL  |                                                    |                                                 | 2 (DOS) MÁX. 158CM LINEALES* Y HASTA 23 KG. |

\*Las dimensiones de los equipajes para cada una de las tarifas anteriores incluyen ruedas, bolsillos y asas.

#### I) VENTA A BORDO

- En todos los vuelos podrás disfrutar de nuestra carta menú de alimentos, snack y bebidas para que elijas lo que quieras consumir en tus viajes.
- Puedes comprar de manera fácil y sencilla pagando en efectivo (pesos chilenos, soles o dólares americanos) o tarjetas de crédito (Visa o Mastercard).

#### J) Documentación Necesaria

- Es responsabilidad del pasajero tener toda la documentación requerida para viajar a un país determinado (ingreso y salida al país) y verificar su vigencia para la fecha del vuelo, siendo su responsabilidad revisar los requisitos migratorios, documentación obligatoria y restricciones que pueden existir de acuerdo con su procedencia, escalas intermedias y al destino de su viaje.

#### K) Presentación En Aeropuerto Y Cierre Del Mostrador

- El pasajero debe revisar la hora de presentación y cierre del mostrador (plazo máximo para hacer check-in en el aeropuerto y despachar equipaje en bodega).
- Conoce los detalles **aquí** ¡Anticípate!
- Si llegas tarde podrías perder tu vuelo.

## II. DERECHOS DE LOS PASAJEROS

### A. CHILE

Las reglas que se indican a continuación aplicarán para aquellos vuelos que se rijan por las normas del Código Aeronáutico de Chile. Para los vuelos internacionales en que aplique la Convención, se estará a las reglas que a continuación se indican expresamente para estos vuelos, y en lo no indicado expresamente, se estará a las normas de la Convención.

A) Denegación De Embarque Por Sobreventa

En el evento que sea necesario denegar el embarque a un Pasajero por sobreventa, el cual se hubiere presentado oportunamente y cuyo Billete de Pasaje estuviere previamente confirmado en un vuelo determinado, el Transportador solicitará en primer lugar que se presenten voluntarios que renuncien a sus reservas a cambio de las prestaciones que acepte recibir del Transportador.

Si no se presentan voluntarios, o su número es insuficiente, y es necesario denegar el embarque a uno o más pasajeros contra su voluntad, surgirán los siguientes derechos:

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; o b) Ser reembolsado del monto total pagado por el Billete, si desiste del contrato de transporte cuya ejecución no hubiere comenzado; o c) Si se trata de un viaje con escala y/o conexión ya iniciado, 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; (iii) Ser retornado al punto de partida, con reembolso del precio del pasaje (iv) Ser reembolsado del 100% de las tasas de embarque correspondientes a él o los tramos no utilizados, que hubiere pagado.

A compensación económica: el Transportador deberá, además, ofrecer al Pasajero afectado con una denegación de embarque una compensación económica, la que será determinada en base a la distancia del vuelo denegado de embarque en relación con el tiempo de retraso en hora de llegada a destino:

| Distancia vuelo denegado de embarque (km) | Tiempo de retraso en hora de llegada a destino entre 1 y 3 horas | Tiempo de retraso en hora de llegada a destino entre 3 y 4 horas | Tiempo de retraso en hora de llegada a destino superior a 4 horas |
|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| Menos de 500 km                           | 2 UF                                                             | 2 UF                                                             | 2,5 UF                                                            |
| Entre 500 km y 1.000 km                   | 3 UF                                                             | 3 UF                                                             | 3,75 UF                                                           |
| Entre 1.000 km y 2.500 km                 | 4 UF                                                             | 4 UF                                                             | 5 UF                                                              |
| Entre 2.500 km y 4.000 km                 | 8 UF                                                             | 10 UF                                                            | 10 UF                                                             |
| Entre 4.000 km y 8.000 km                 | 12 UF                                                            | 15 UF                                                            | 15 UF                                                             |
| Más de 8.000 km                           | 16 UF                                                            | 20 UF                                                            | 20 UF                                                             |

Respecto a estas compensaciones, es necesario tener presente que:

El Pasajero que acepte estas compensaciones no podrá con posterioridad ejercer acciones contra el Transportador por la denegación de embarque, sin perjuicio de las infracciones e indemnizaciones consagradas en la ley N°19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores.

Si conforme al numeral (i) del número 1 anterior, se embarca al Pasajero en el siguiente vuelo que tenga disponible el Transportador, y la diferencia en la hora de salida respecto a la prevista para el vuelo inicialmente reservado es inferior a tres horas, no procederán estas compensaciones.

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.

Se deberá embarcar 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, debido a su estado, requieran embarcarse prioritariamente y, en general, a los pasajeros que, por razones humanitarias calificadas por el Transportador, deban ser embarcados con preferencia.

A prestaciones asistenciales: Si el pasajero decide perseverar en el contrato de transporte, el Transportador estará obligado a las siguientes prestaciones asistenciales: a) Comunicaciones que el pasajero necesite efectuar, ya sean telefónicas, electrónicas o de naturaleza similar, si es que la diferencia entre la hora de salida prevista para el vuelo inicialmente reservado y la nueva hora de salida fuere superior a una hora. b) Comidas y refrigerios equivalentes a lo menos a 0,5 unidades de fomento cuando el tiempo transcurrido entre la hora de salida prevista para el vuelo inicialmente reservado y la nueva hora de salida fuere igual o superior a dos horas. Cumplido el plazo anterior, el pasajero tendrá derecho a una nueva prestación, y por el mismo valor, cada vez que transcurran tres horas adicionales de espera. Las prestaciones de esta letra deberán entregarse dentro de cada período correspondiente, por lo que no serán acumulables, y no serán aplicables mientras el pasajero no se encuentre presencialmente en el aeropuerto, u operen las prestaciones de la letra c) siguiente. 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 Bilete, y siempre que el Pasajero deba pernoctar una o varias noches y el tiempo de espera para embarcar en el otro vuelo así lo requiera. 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. e) Los arreglos y prestaciones que sean necesarias para continuar el viaje, en caso de que el Pasajero pierda un vuelo de conexión con reserva confirmada. Se entiende por "vuelo de conexión" aquel cuya llegada al punto de destino contempla un punto de partida y uno o más puntos intermedios de conexión, cuando formen parte de un mismo contrato.

4) Devolución de tasas: En todos los casos en que el Pasajero no realice su viaje, tendrá derecho a la devolución del 100% de las tasas de embarque que hubiere pagado, la que se realizará en un plazo de 10 días a través del mismo medio utilizado para pagar el Bilete de Pasaje, sin perjuicio de los otros derechos señalados precedentemente.

Más información en <https://www.skyairline.com/es/chile/devoluciones>.

#### B) Retrasos O Cancelaciones

El Transportador es obligado a efectuar el transporte en la fecha, horario y demás condiciones estipuladas.

No obstante, puede 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: a) A embarcar 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. b) A las prestaciones asistenciales señaladas en la letra A número 3 anterior, siempre que la causa del retraso o cancelación sea imputable al Transportador, cuando el retraso es superior a 3 horas o en caso de cancelación, cuando el vuelo ofrecido sale con más de 3 horas de retraso respecto de la hora prevista para el vuelo cancelado y siempre que decidiera persistir en el contrato de transporte aéreo. c) Reembolso del monto total pagado por el Bilete o de la porción no utilizada y de las tasas de embarque correspondientes, según fuere el caso, si el Pasajero decide no perseverar en el contrato, y han transcurrido los plazos que se indican en el artículo 133 B letra c) del Código Aeronáutico que se cita en la letra (d.2) siguiente. sea o no

imputable al Transportador la causa del retraso o de la cancelación. d) Indemnización con arreglo al Convenio de Montreal de 1999 si el vuelo es internacional, o con arreglo al Código Aeronáutico de Chile si el vuelo es nacional, en la medida que sea por causas imputables al Transportador, en base a las siguientes reglas, dependiendo del caso que se trate:

(d.1) Convenio de Montreal de 1999:

- o Artículo 19: "El transportista es responsable del daño ocasionado por retrasos en el transporte aéreo de pasajeros, equipaje o carga. Sin embargo, el transportista no será responsable del daño ocasionado por retraso si prueba 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".
- o Artículo 22 N°1: En caso de daño causado por retraso, en el transporte de personas, la responsabilidad se limitará a 5.351 Derechos Especiales de Giro del Fondo Monetario Internacional por pasajero.
- o Artículo 22 N°2: En el transporte de equipaje, la responsabilidad del transportista en caso de destrucción, pérdida, avería o retraso se limita a 1.289 Derechos Especiales de Giro por pasajero.
- o Artículo 22 N°3: En el transporte de carga, la responsabilidad del transportista en caso de destrucción, pérdida, avería o retraso se limita a 22 Derechos Especiales de Giro por kilo.
- o Artículo 22 N°5: El afectado puede demandar judicialmente una indemnización por un monto mayor en los casos del Artículo 22 N°1 y 22 N°2 anteriores, si el daño fuere causado por acción u omisión con temeridad del Transportador, sus dependientes o agentes.

(d.2) Código Aeronáutico de Chile:

- o Artículo 147: "La indemnización por retardo en la ejecución del transporte de pasajeros no excederá de doscientas cincuenta unidades de fomento por cada uno de ellos. Sin embargo, no procederá esta indemnización si el transportador probare que adoptó las medidas necesarias para evitar el hecho causante del retardo, o que le fue imposible adoptarlas".
- o Artículo 133 B letra c): "La indemnización del artículo 147 procederá si el retraso o la cancelación se deba a causa imputable al transportador, en conformidad a lo siguiente: (i) Si el retraso fuere superior a tres horas respecto a la hora de salida prevista en el billete de pasaje. (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.

Para los efectos de la comunicación de cancelación, el pasajero, al efectuar la reserva o compra de su billete de pasaje, informará al transportista, en forma directa o a través de sus agentes autorizados, sus datos de contacto, tales como dirección, teléfono y correo electrónico".

C) Derecho A Retracto Y Anulación De La Compra

- En caso de vuelos nacionales e internacionales, el Pasajero podrá unilateralmente poner término al

Contrato de Transporte, mediante el ejercicio del derecho a retracto de la compra, sin penalización, bajo las siguientes condiciones:

#### En el caso de los vuelos nacionales:

- Si se realiza la compra **al menos 7 días corridos anteriores a la fecha y hora de salida programada del vuelo**, el Pasajero tendrá derecho a retractarse de la compra durante las 48 horas posteriores a la compra del Billete de Pasaje. En este caso, el reembolso se realizará, con o sin requerimiento del Pasajero, **dentro de un plazo de 10 días contados desde el ejercicio al derecho a retracto**. No obstante, en caso de no haberse podido materializar el reembolso o en caso de haberse verificado el pago en efectivo, el Transportador deberá contactar al Pasajero con el fin de que éste señale el medio para efectuar el reembolso, contacto que deberá realizarse en el plazo máximo de 10 días contado desde que debió haberse verificado el viaje.
- Si se realiza la compra **en un plazo igual o superior a 180 días anteriores a la salida programada del vuelo**, el Pasajero tendrá derecho a retractarse de la compra dentro de los 7 días posteriores a la compra. En este caso, el reembolso se realizará, con o sin requerimiento del Pasajero, dentro de un plazo de 30 días contados desde el ejercicio al derecho a retracto.

#### En el caso de los vuelos internacionales:

- Si se realiza la compra **entre los 180 días anteriores al vuelo y el día 20 anteriores a la salida programada del vuelo**: el Pasajero tendrá derecho a retractarse de la compra durante las 48 horas posteriores a la compra del Billete de Pasaje. En este caso, el reembolso se realizará, con requerimiento del Pasajero a través de la solicitud web, **dentro de un plazo de 30 días contados desde el ejercicio al derecho a retracto**.
- Si se realiza la compra **en un plazo igual o superior a 180 días anteriores a la salida programada del vuelo**, el Pasajero tendrá derecho a retractarse de la compra dentro de los 7 días posteriores a la compra. En este caso, el reembolso se realizará, con requerimiento del Pasajero a través de la solicitud web, **dentro de un plazo de 30 días contados desde el ejercicio al derecho a retracto**.
- El derecho a retracto aplica para la compra de la reserva completa, es decir, considerando todos los pasajes y servicios incluidos en la misma compra.
- La solicitud de retracto se realiza en [www.skyairline.com](http://www.skyairline.com) sección "Mis viajes". Asimismo, podrá realizarse en cualquiera de los canales de atención del Transportador, incluyendo presencialmente en las oficinas de venta de pasajes, en los mostradores de los aeropuertos y en las agencias autorizadas con que cuente el Transportador.
- El reembolso se efectuará al mismo medio de pago utilizado para la compra del Billete de Pasaje.

D) Cesión Del Derecho A Ser Transportado: Traspaso O Endoso Del Billete De Pasaje

- El Pasajero podrá ceder libremente y sin costo alguno su derecho a ser transportado en rutas nacionales e internacionales, por trayectos de ida y/o vuelta, en los que países en los que se contemple este derecho.

#### Las condiciones para ejercer este derecho son las siguientes:

- En caso de vuelos nacionales, la cesión sólo podrá realizarse hasta las 24 horas previas al vuelo.

- En caso de vuelos nacionales, la cesión solo podrá realizarse hasta las 24 horas previas al vuelo.
- En un año calendario el Pasajero sólo podrá ceder su derecho hasta por un máximo de 2 veces por Transportador, a razón de una transferencia cada semestre. El primer semestre se contabilizará desde el 1 de enero al 30 de junio, y el segundo semestre desde el 1 de julio hasta el 31 de diciembre.
- La cesión podrá realizarse sólo por una vez por cada Billete de Pasaje, siendo inválida cualquier transferencia ulterior por parte del cesionario.
- Aplica para Pasajeros y productos adicionales / ancillaries asociados al mismo Pasajero, en la misma reserva.
- Aplica solo para personas naturales.
- La solicitud de traspaso de pasaje se realizará en el formulario digital que se encuentra en [https://www.skyairline.com/chile/formularios/contactanos?typeOfCase=14\\_84\\_466](https://www.skyairline.com/chile/formularios/contactanos?typeOfCase=14_84_466)
- Asimismo, puede realizarse presencialmente en las oficinas de venta de pasajes, en los mostradores de los aeropuertos y en las agencias autorizadas con que cuente el Transportador.
- Es deber del Pasajero proporcionar su cédula de identidad, junto con los datos que permitan singularizar el Billete de Pasaje y demás aspectos necesarios que sean requeridos para asegurar la correcta cesión del derecho.
- Será responsabilidad exclusiva del Pasajero que la información proporcionada sea precisa y correcta.
- Una vez verificada la información, se otorgará un comprobante de transferencia al Pasajero que ha realizado el traspaso.
- Estas condiciones aplican para todo tipo de ventas, ya sean en agencias de viajes, o las realizadas en el sitio web oficial del Transportador.

E) Cambio O Devolución De Lo Pagado Por Impedimento Médico

- La fecha programada para un viaje podrá modificarse, o solicitarse la devolución del monto pagado, si el Pasajero prueba, a través de certificado médico, que está impedido de viajar.
  - En este caso, el certificado médico deberá indicar la razón del impedimento y el período o las fechas entre las cuales el Pasajero se encuentra impedido de viajar en avión.
  - El Pasajero deberá dar aviso al transportador antes del horario programado del vuelo y presentarle el certificado médico en el plazo de 24 horas a contar del aviso.
  - Alternativamente, el pasajero podrá optar por solicitar la devolución del monto pagado, dentro del plazo de 30 días a contar de la fecha programada del viaje original, o modificar la fecha de su viaje.
  - En caso de que el cambio se realice por un billete de pasaje de mayor valor, el pasajero deberá pagarla diferencia.
  - La nueva fecha de viaje podrá fijarse en un período de hasta 1 año a contar de la fecha programada del viaje original.
  - El derecho a que se refiere este artículo podrá ser invocado, asimismo, por el cónyuge o conviviente civil, los padres y los hijos del pasajero, siempre que se encuentren incluidos en la misma reserva.
- El uso indebido o falsificación de dicho certificado médico, será sancionado de acuerdo con lo establecido en el artículo 202 del Código Penal.**

F) Reglas Especiales Para El Transporte Aéreo De Personas Con Discapacidad Y Con Movilidad Reducida.

-En conformidad con lo establecido en el Decreto Supremo N° 369 del Ministerio de Defensa Nacional de 2017 que

establece el Reglamento para el transporte de personas con discapacidad, con movilidad reducida, orgánicamente descompensadas, agónicas o inconscientes (en adelante el "Reglamento"), las personas con discapacidad y con movilidad reducida tendrán los siguientes derechos:

(i) A requerir asistencia de parte del personal del Transportador

en el proceso de embarque, desarrollo del vuelo y desembarque en forma preferencial.

(ii) A tener facilidades de embarque y desembarque adecuados utilizando en forma preferencial

elevadores mecánicos, rampas, sillas o rugas u otros dispositivos adecuados que conserven la autonomía de la persona y encuentren disponibles en la aeródromo o terminal de transporte aéreo.

(iii) A que durante el viaje cuente con las ayudas técnicas necesarias para su movilidad o

desplazamiento, garantizando el Transportador su oportuna y pronta disponibilidad y las medidas necesarias para resguardar las mismas evitando su daño o deterioro.

(iv) A embarcarse con sus prótesis y/u órtesis.

(v) A ser acompañadas permanentemente por sus perros de asistencia.

- Las personas con discapacidad y aquellas con movilidad reducida, o sus acompañantes, deberán informar al Transportador, lo antes posible y siempre con una anticipación mínima de 48 horas al horario del vuelo, respecto de su situación, en el evento de requerir por parte del Transportador los servicios que a continuación se indican:

(i) Oxígeno médico certificado para su uso en aviación, para utilizar en la cabina de pasajeros de la aeronave;

(ii) Acomodación para una persona que necesite viajar en una camilla, por razones de reposo, dificultad para incorporarse o pérdida simple de autonomía.

- Al deberán detallar por menorizada la situación, los ajustes razonables y servicios de apoyo y asistencia u otros que requieran del Transportador. No obstante, los servicios, equipamiento o acomodaciones antes referidos serán proporcionados sólo en la medida que el Transportador disponga de ellos. Asimismo, el Transportador podrá prohibir válidamente el embarque o establecer condiciones no acordadas previamente con el Pasajero o su acompañante por discordancia grave entre lo informado por éste de acuerdo con las reglas antes indicadas. El Transportador deberá justificar por escrito la negativa de embarque de dichas personas o el establecimiento de requisitos no acordados con las mismas para efectuar el viaje, en un plazo de 3 días hábiles contados desde la denegación.

- En el caso que una persona con discapacidad o con movilidad reducida, no pueda comprender o cumplir las mínimas instrucciones de seguridad que tanto la tripulación de vuelo, como la tripulación auxiliar imparta a los pasajeros, o que ante un eventual procedimiento de emergencia no sean capaces de valerse por sí

mismos, atender sus necesidades fisiológicas o actuar conforme a las indicaciones de la tripulación de vuelo y de la tripulación auxiliar, y lo anterior comprometa la seguridad de operación de la aeronave, o la del resto de los pasajeros a bordo, sólo podrán realizarse el vuelo en la medida que viajen

junto a un pasajero o acompañante que lo asista.

Conforme a las disposiciones establecidas en la Ley N°19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores, el consumidor tiene derecho a acudir siempre ante el tribunal competente en caso de surgir cualquier controversia, queja o reclamación.

## B. PERÚ

Según el artículo 66°.7 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor de Perú, que regula el derecho de postergación y endoso del servicio de transporte aéreo nacional; el pasajero que requiera endosar o transferir la titularidad del servicio adquirido a favor de otro consumidor plenamente identificado o postergar la realización del servicio en las mismas condiciones pactadas, deberá comunicarlo de manera previa, por medio del Contact Center, con una anticipación no menor a 24 horas de la fecha y hora prevista para la prestación del servicio, asumiendo los gastos únicamente relacionados con la emisión del nuevo pasaje, los cuales no deben ser superiores al costo efectivo de dicha emisión.

## C. ARGENTINA

I. 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:

- (i) su inclusión obligatoria en el vuelo inmediato posterior del mismo transportador para su destino, o
- (ii) al endoso de su contrato de transporte, incluyendo conexiones con espacio confirmado, cuando sea aceptable para el pasajero, o
- (iii) 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 (1):

- 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.

**SERVICIO INCIDENTAL:** comprende todo servicio proporcionado por el transportador en razón de contingencias imprevistas, exceptuadas las cuestiones meteorológicas, que produzcan el reencaminamiento del pasajero, el cambio de ruta u horario o cualquier otra circunstancia cuyo cargo deba asumir el transportador.

Código Aeronáutico Argentino, No. 17.285

Si el viaje previsto hubiese sido interrumpido o no se hubiese realizado, el pasajero tiene derecho al reembolso de la parte proporcional del precio del pasaje por el trayecto no realizado y al pago de los gastos ordinarios de desplazamiento y estada, desde el lugar de aterrizaje al lugar más próximo para poder continuar el viaje, en el primer caso, y a la devolución del precio del pasaje en el último.

El pasajero que no se presentase o que llegase con atraso a participar del vuelo para el cual se le haya expedido el billete de pasaje o interrumpiese el viaje, no tendrá derecho a exigir la devolución total o parcial del importe. Sin embargo, si la aeronave partiese con todas las plazas ocupadas el transportador deberá

reintegrar el ochenta por ciento del precio del billete de pasaje.

#### D. URUGUAY

En caso de compra web o telefónica, el Pasajero podrá unilateralmente poner término al Contrato de Transporte, mediante el ejercicio del derecho de rescisión del contrato, sin penalización, dentro de los cinco (5) días hábiles contados desde la formalización del Contrato.

[Avisos legales importantes](#)