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" o "boleto aéreo"**, 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) l**as 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.

"Escala o Conexión", es un aterrizaje y despegue en un punto intermedio contemplado en la ruta prevista en el Billete de Pasaje, el que puede o no implicar un cambio de número de vuelo, y/o de aeronave, y/o de aerolínea operadora, dentro de un contrato de transporte aéreo único.

"Convención(es) Internacional(es) o Convenio Internacional", 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.

"**Vuelo en Código Compartido"**, significa un vuelo operado por otra aerolínea, que es comercializado por JetSMART, incluyendo en el número de vuelo el código designador de JetSMART.

"Código Único" significa el uso del código designador "JA" (código de dos letras asignado por la Asociación Internacional de Transporte Aéreo -IATA- a JetSMART Airlines SpA), en común por JetSMART Airlines SpA y una o más de las otras aerolíneas JetSMART Airlines.

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 los Convenios Internacionales eventualmente aplicables, así como, según fuera el caso, las normas pertinentes del Código Aeronáutico de la República de Chile, Ley de Aeronáutica Civil Peruana, legislación comunitaria andina, Código Aeronáutico Argentino, los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia y sus reglamentaciones y resoluciones, las Leyes brasileñas, especialmente la Resolución N° 400 de la Agencia Nacional de Aviación Civil y otras, el Código Aeronáutico Paraguayo y el Código Aeronáutico uruguayo y sus reglamentaciones, ley 491-06 de Aviación Civil Dominicana y sus modificaciones y reglamentos, todas estas según corresponda y fueren eventualmente aplicables.

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, salvo expresa disposición en contrario de la ley aplicable. 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. Las Escalas o Conexiones convenidas son aquellas mencionadas en el Billete de Pasaje o las que figuren en los itinerarios del Transportador como Escalas o Conexiones previstas en la ruta del Pasajero, las que siempre se considerarán como una sola operación, aun cuando intervenga más de un transportista.

6. 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 dicho 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.

7. En todos los vuelos comercializados bajo Código Único, se informará al público la empresa JetSMART Airlines operadora del vuelo, que será para todos los efectos la Transportista.

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.

2. El tratamiento de los datos personales recogidos por el Transportador con ocasión de la celebración o modificación del presente contrato, así como de cualquier contrato por servicios o productos opcionales, se regirá por lo señalado en la Política de Privacidad de la Empresa, disponible en: https://jetsmart.com/cl/es/tyc/politica-privacidad que es conocida y aceptada por el Pasajero y forma parte integrante de las presentes Condiciones Generales, para todos los efectos legales. El Pasajero tendrá derecho a acceder, conocer, actualizar, rectificar y suprimir sus datos personales, así como a solicitar prueba de esta autorización y revocarla, conforme se detalla en la Política de Privacidad.

- El comprador del pasaje aéreo, el pasajero o su representante, da su consentimiento expreso para la entrega, colecta, tratamiento, almacenamiento, uso y procesamiento de sus datos personales (ya sean sensibles o no), y la Empresa por su parte declara que solo solicita los datos estrictamente necesarios de los pasajeros y que los mantendrá confidenciales, haciendo uso solo para el servicio de transporte y los fines autorizados, de acuerdo con las leyes de protección de datos aplicables, entre ellas, la Ley 19.628 sobre Protección de la Vida Privada de Chile, las Leyes Brasileñas No. 12.965/2014 y 13.709/2019, la Ley N° 29733 – Ley de Protección de Datos Personales del Perú, su Reglamento – Decreto Supremo N° 003-2013-JUS, la Ley 172-13 sobre Protección de Datos Personales de la República Dominicana y las demás disposiciones complementarias y modificatorias.

  El Transportador informa a los titulares que sus datos personales serán tratados con motivo de la ejecución del presente Contrato, los cuales se utilizarán únicamente para los fines autorizados de acuerdo con la Política de Privacidad del Transportador. El Transportador se compromete a implementar las medidas de seguridad organizativas, técnicas y legales necesarias para el tratamiento seguro y confidencial de los datos personales vinculados con el presente Contrato. El Pasajero declara que sus datos personales han sido entregados de forma absolutamente libre y voluntaria, sin ningún tipo de presión, obligación o condición de por medio.

3. Es responsabilidad del Pasajero informarse, obtener y cumplir con los requisitos para viajar que impone cualquier autoridad, debiendo presentar los documentos de identificación, sanitarios, de salida, tránsito, entrada, visas y demás exigidos según el lugar o país de Escala o Conexión y/o de destino. No le cabrá responsabilidad alguna al Transportador 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, excepto en aquellos casos en que la ley expresamente establezca la responsabilidad del Transportador.

4. 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.

5. 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, sin perjuicio de realizarse las devoluciones que fueren exigidas por expresa disposición de la ley aplicable.

6. 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 Empresa. 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, Escalas o Conexiones, 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. Sin perjuicio de cualquier disposición aplicable a alguna jurisdicción en particular, contenidos en estas Condiciones Generales o en la regulación correspondiente, el Transportador negará el

embarque o transporte 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 o transporte 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 respecto a asuntos de seguridad, vigilancia o de cualquier naturaleza; 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, sanidad 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 la salud y/o la comodidad de otros pasajeros o de la tripulación; 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. El Transportador denegará el embarque al Pasajero que se niegue a someterse a la inspección de seguridad o que porte artículos prohibidos. Por tratarse de una causa imputable al Pasajero, no procederá compensación ni asistencia por denegación de embarque.

4. 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 de bodega que transporte, exceptuando los objetos personales que el Pasajero lleve consigo, de conformidad a la política de equipaje, entregando a este último un ejemplar. El talón o recibo contendrá las indicaciones señaladas por la ley aplicable. El talón de equipaje hace fe de haberse despachado el equipaje y de las condiciones del contrato de transporte. El equipaje de bodega 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, y aquellos que se entiendan expresamente incorporados en virtud de norma legal aplicable.

7. En cumplimiento de normas internacionales y locales, el Transportador negará el transporte como equipaje (de mano o de bodega), 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 los Convenios Internacionales, el Código Aeronáutico de Chile, Código Aeronáutico Argentino, Ley de Aeronáutica Civil Peruana y su Reglamento (Ley N° 27261 y Decreto Supremo N° 050-2001-MTC y modificatorias), los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, las Leyes brasileñas, especialmente la Resolución N° 400 de la Agencia Nacional de Aviación Civil y otras, el Código Aeronáutico Paraguayo y el Código Aeronáutico uruguayo, la Ley 491-06 sobre Aviación Civil Dominicana, según fueran aplicables.

   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.

10. Cada pasajero mayor de dieciocho (18) años podrá transportar hasta cinco (5) litros de bebidas alcohólicas en su equipaje de mano o de bodega, siempre que se encuentren en sus envases originales de venta y no excedan el setenta por ciento (70%) de alcohol por volumen.

    Las bebidas alcohólicas con una graduación igual o inferior a veinticuatro grados (24°) no estarán sujetas a restricción de cantidad, siempre que cumplan con las condiciones de embalaje exigidas para el transporte aéreo.

    No estará permitido abrir ni consumir bebidas alcohólicas a bordo, salvo aquellas adquiridas a través del servicio proporcionado por el transportador durante el vuelo.

    El pasajero será responsable de embalar adecuadamente las bebidas alcohólicas transportadas en equipaje de bodega.

VI. DE LOS CAMBIOS EN LOS SERVICIOS CONTRATADOS. –

Salvo en los casos exceptuados en estas Condiciones Generales o por expresa disposición legal, todo cambio y/o modificación que el Pasajero deseare 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 con 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 transportarlos como equipaje de mano, con el objeto de mantener siempre la custodia de los mismos y bajo su responsabilidad. El Transportador no responderá por estos más allá de los límites establecidos en la ley o Convenciones Internacionales aplicables y sujeto a acreditación.

VIII. VUELOS EN CÓDIGO COMPARTIDO

JetSMART, en determinadas rutas, podrá comercializar Vuelos en Código Compartido, informando en tales casos al Pasajero, en el proceso de reserva de su Billete de Pasaje, que el vuelo ofrecido es operado por una tercera aerolínea, la cual será identificada por su nombre comercial.

Las presentes Condiciones Generales se aplicarán a los Vuelos en Código Compartido. Sin perjuicio de lo anterior, dichos Vuelos en Código Compartido pueden estar sujetos al cumplimiento de términos y condiciones propios de la aerolínea operadora, que pueden diferir de los establecidos en estas Condiciones Generales o en las Regulaciones Particulares de JetSMART Airlines, los cuales serán informados en el proceso de reserva del correspondiente Billete de Pasaje, y que dicen relación especialmente, pero no limitado a, franquicias de equipaje, transporte de animales, servicios especiales, condiciones en procesos de check-in, denegación de embarque, entre otros.

El Pasajero para poder reservar un Vuelo en Código Compartido deberá haber leído y aceptado los términos y condiciones aplicables a los mismos según se informen en el proceso de reserva.

Adicionalmente, en caso de retrasos prolongados en la pista u otras contingencias operacionales, en Vuelos en Código Compartido, se aplicará el plan de contingencia de la aerolínea operadora, el cual incluye, entre otros, el plan de contingencias para demoras en la pista o *tarmac delay contingency plan.*

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

IX.I Denegación de embarque por sobreventa

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. 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 por la denegación de embarque con un monto determinado de conformidad a la siguiente tabla*:*

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 las compensaciones antedichas, se debe tener presente:

a) El Pasajero que acepte dichas compensaciones no podrá con posterioridad ejercer acciones contra el Transportador por el mismo hecho, sin perjuicio de las infracciones e indemnizaciones consagradas en la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores.

b) Si, conforme a lo señalado en la letra a) del punto 1. anterior, el Pasajero fuere embarcado en el siguiente vuelo que tuviere disponible el Transportador, y la diferencia en la hora de salida respecto a la prevista para el vuelo inicialmente reservado fuere inferior a tres horas, no procederá compensación alguna por la denegación de embarque.

3. Si el Pasajero decidiere perseverar en el contrato ante una denegación de embarque, tendrá derecho a que el Transportador le otorgue las siguientes prestaciones asistenciales:

a) Comunicaciones que el Pasajero necesitare efectuar, ya sean telefónicas, electrónicas o de otra naturaleza similar, si es que 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. Estas prestaciones se entregarán 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 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.

IX.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 VIII.I. "Denegación de embarque por sobreventa" 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.

   Cualquier cambio en el itinerario, por adelanto, retraso o cancelación del vuelo, el Transportador informará al pasajero mediante comunicación escrita por el medio más expedito posible, indicando la causal del cambio. Para los efectos de dichas comunicaciones y otras que sean necesarias en relación a este Contrato, 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 5.346 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.

IX.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 deberán ser restituidas por el Transportador, con o sin requerimiento del Pasajero, dentro del plazo de diez días, a través del mismo medio utilizado para pagar el billete de pasaje. No obstante, en caso de no haberse podido materializar dicha restitución o de haberse verificado el pago en efectivo, el Transportador deberá contactar al Pasajero con el fin de que éste señale el medio para efectuar la restitución, contacto que deberá realizarse en el plazo máximo de diez días contado desde que debió haberse verificado el viaje. Dicha restitución deberá efectuarse en un plazo máximo de diez días contado desde que el Pasajero señale al Transportador la información necesaria para estos efectos. En caso de retraso injustificado, dicha restitución se recargará en el cincuenta por ciento en favor del Pasajero cada treinta días. Una vez vencido el primer período de treinta días sin verificarse la restitución al Pasajero, este último podrá optar por exigir la restitución al agente autorizado que haya realizado la venta, o bien, persistir en la restitución y recargos conforme a lo antes señalado.

En caso de reservas que contemplen varios pasajes, las tasas, cargos o derechos aeronáuticos de aquellos viajes de la reserva que no se hubieren verificado serán restituidos al medio de pago utilizado por la persona que haya realizado el pago de la reserva.

En caso de tasas que 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, de conformidad a las normas aplicables.

IX.IV No cobro adicional en caso de upgrade involuntario

En caso de que el Transportador acomodare 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.VI Impedimento de viaje por condiciones médicas

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. 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 del cambio antes del horario programado del vuelo, debiendo presentar el certificado médico respectivo en un plazo de veinticuatro horas a contar del aviso. En caso de optar por solicitar la devolución del monto pagado, esta se realizará dentro del plazo de treinta días a contar de la fecha programada del viaje original. En caso de que el cambio se realice por un Billete de Pasaje de mayor valor, el Pasajero deberá pagar la diferencia. La nueva fecha de viaje podrá fijarse en un período de hasta un año a contar de la fecha programada del viaje original. Este derecho del Pasajero podrá ser invocado, asimismo, por su cónyuge o conviviente civil, padres e 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.

IX.VII Limitación a exigencia de orden consecutivo de fracciones. En los casos de servicios de transporte aéreo nacional o cabotaje que se encuentren fraccionados por tramos y/o por trayectos de ida y vuelta, el no uso de alguna de las fracciones no podrá motivar la denegación o condicionar el uso del resto de las fracciones, si el Pasajero se presenta oportunamente al chequeo y embarque.

IX.VIII Asientos contiguos para Pasajeros menores. El Transportador deberá tomar las medidas necesarias para que los niños menores de 14 años viajen en asientos contiguos a los de al menos un adulto de su familia o de algún adulto incluido en la misma reserva.

IX.IX Cesión del Billete de Pasaje

Para vuelos de cabotaje o nacionales dentro de Chile, el Pasajero podrá ceder libremente y sin costo alguno su derecho a ser transportado por trayectos de ida y/o vuelta.

La cesión sólo podrá realizarse hasta las veinticuatro horas previas al vuelo, y se perfeccionará por medio de la individualización del cedente y del cesionario en el formulario digital que el Transportador deberá disponer al efecto en su sitio web oficial. En dicho documento, el Transportador podrá solicitar, asimismo, los datos que permitan singularizar el billete de pasaje y demás aspectos necesarios para asegurar la correcta cesión del derecho. Lo anterior, también se podrá realizar presencialmente en las oficinas de venta de pasajes, los mostradores de los aeropuertos y agencias autorizadas con que cuente el Transportador. Verificado el ingreso de la información antes indicada, se otorgará al cedente un comprobante de la transferencia.

Será responsabilidad exclusiva del cedente que la información proporcionada sea precisa y correcta.

Sin perjuicio de lo dispuesto en los incisos anteriores, la cesión del derecho en cuestión se podrá realizar únicamente entre personas naturales y sólo por una vez por cada billete de pasaje, siendo inválida cualquier transferencia ulterior por parte del cesionario. De igual modo, en un año calendario, el Pasajero sólo podrá ceder su derecho hasta por un máximo de dos veces por transportador, a razón de una transferencia por cada semestre.

Las cesiones no podrán efectuarse en ningún caso con fines de lucro, tampoco como actividad comercial o en forma habitual. Sin perjuicio de lo anterior, las cesiones que se realicen en virtud de este artículo, siempre que se hagan hasta por el máximo de veces señalado en el inciso anterior, no configurarán habitualidad en la actividad. El que, en inobservancia de lo dispuesto en este párrafo (inciso séptimo del artículo 131 bis del Código Aeronáutico), ceda su derecho a ser transportado en un vuelo de cabotaje, o facilite dicha cesión, será sancionado con multa de once a veinte unidades tributarias mensuales. Con la misma pena se sancionará al cesionario del aludido derecho que, en inobservancia de lo establecido en el inciso quinto del artículo 131 bis, lo transfiera nuevamente, a cualquier título, o al que facilite dicha operación. En caso de reiteración de las conductas señaladas, se aplicará la pena de presidio menor en su grado medio y multa de veintiuna a treinta unidades tributarias mensuales.

IX.X Derecho a retracto

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. Sin perjuicio de lo anterior, el Pasajero tendrá derecho a poner término unilateralmente al contrato de transporte aéreo en vuelos de cabotaje o nacionales dentro de Chile, dentro de las cuarenta y ocho horas siguientes de adquirido un Billete de Pasaje, para los viajes que se compren al menos siete días corridos antes de la fecha y hora de salida programada del vuelo. Los Pasajeros, bajo estas condiciones, podrán dejar sin efecto el Contrato, y recibir un reembolso completo de lo pagado, sin penalización.

Con todo, en el evento de que la salida programada del vuelo se verifique en un plazo igual o superior a los ciento ochenta días de adquirido el Billete de Pasaje, el plazo de retractación podrá ejercerse dentro de los siete días posteriores contados desde la celebración del contrato de transporte aéreo. En estos casos, los Pasajeros, de igual forma, recibirán la completa devolución de lo pagado, sin penalización, dejándose sin efecto la convención.

Para el ejercicio de esta facultad, el Transportador contará con un formulario digital al efecto, dispuesto en el sitio web oficial www.jetsmart.com, en donde el Pasajero pueda manifestar su expresa voluntad de retractarse. Lo anterior, también se podrá realizar presencialmente en las oficinas de venta de pasajes, los mostradores de los aeropuertos y agencias autorizadas, de existir.

La devolución producto del ejercicio del derecho a retracto deberá ser reembolsada por el Transportador, con o sin requerimiento del Pasajero, dentro del plazo de diez días, a través del mismo medio utilizado para pagar el Billete de Pasaje. Dicho plazo se extenderá a treinta días en los casos antes señalados, en que la salida programada del vuelo se verifique en un plazo igual o superior a los

ciento ochenta días de adquirido el Billete de Pasaje.

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 diez días contado desde que debió haberse verificado el viaje. Dicho reembolso deberá efectuarse en el plazo máximo de diez días contado desde que el Pasajero señale al Transportador la información necesaria para estos efectos. En caso de retraso injustificado, dicho reembolso se recargará en el cincuenta por ciento en favor del Pasajero cada treinta días.

Una vez vencido el primer período de treinta días sin verificarse el reembolso al Pasajero, podrá este último optar por exigir el reembolso al agente autorizado que haya realizado la venta, o bien, persistir en el reembolso y recargos conforme al inciso precedente. Lo anterior, sin perjuicio del derecho del agente autorizado a repetir contra el Transportador, cuando corresponda.

IX.IX Información de contacto y resolución de conflictos

En caso de surgir cualquier duda relacionada con el viaje, el Pasajero podrá contactar a la Empresa telefónicamente, realizar consultas a través de las redes sociales o navegar por las preguntas frecuentes disponibles en la página web de la Empresa. Más información de contacto se encuentra disponible en la sección de "Centro de Ayuda" de la página web (https://jetsmart.com/cl/es/centro-de-ayuda/).

A su vez, en caso de surgir cualquier controversia, queja o reclamación, el Pasajero tendrá derecho de acudir ante el tribunal competente conforme a las disposiciones establecidas en el Código Aeronáutico de Chile y la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

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

X.I Denegación de embarque por causa atribuible al transportador

En caso de denegación de embarque por sobreventa, el Pasajero tendrá los derechos que se establecen en normas pertinentes de la legislación peruana y comunitaria andina, aplicables a pasajeros embarcando desde/hacia Perú, y la regulación colombiana aplicable a pasajeros embarcando desde/hacia Colombia según corresponda.

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.

X.II Derecho a compensación

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

1. 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:

    a) 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;

    b) 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,

    c) 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.

2. 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 precedente según corresponda.

3. 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.

4. 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.

5. Compensación adicional. El Transportista aéreo deberá compensar al Pasajero con una suma mínima equivalente al 25% del valor del trayecto incumplido para Perú y el 30% del valor del trayecto incumplido para Colombia, pagadera en efectivo o en cualquier otra forma aceptada por el Pasajero, como Billetes en las rutas del Transportista aéreo, bonos para adquisición de Billetes, reconocimiento de millas, etc., en los siguientes casos:

   a) Sobreventa, si no media acuerdo directo con el usuario por el cual éste acepte no viajar voluntariamente en el vuelo previsto.

   b) 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.

6. 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.III Endoso del Billete de Pasaje

Para vuelos nacionales en el Perú, en cualquier modalidad, los Pasajeros podrán endosar o transferir la titularidad del servicio adquirido a favor de un tercero que sea plenamente identificado. Asimismo, los Pasajeros podrán postergar el vuelo contratado según lo pactado, debiendo comunicarlo de manera previa y fehaciente al Transportador con una anticipación no menor de veinticuatro (24) horas de la fecha y hora prevista del vuelo contratado. El pasajero podrá solicitar estos cambios a través del Contact Center, asumiendo únicamente los gastos relacionados con la emisión del nuevo boleto aéreo, los cuales no deben ser superiores al costo efectivo de dicha emisión, incluyendo la diferencia tarifaria si existiere. En caso de postergación del vuelo contratado, la solicitud de nueva fecha estará sujeta a la disponibilidad de vuelo y espacio en aeronave del Transportador en la fecha requerida.

Del mismo modo, y por medio de una comunicación al Transportador con al menos veinticuatro (24) horas de anticipación a la salida del primer vuelo, en caso de que el Pasajero adquiera boletos aéreos de ida y vuelta o boletos aéreos para destinos o tramos múltiples y no fuere a hacer uso de alguno de los tramos, tendrá el derecho de utilizar los destinos o tramos siguientes, salvo que el consumidor cuente con otra reserva o boleto aéreo para la misma ruta entre las fechas comprendidas en el boleto aéreo cuyo tramo desea preservar.

XI. ARGENTINA: DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS CONFORME AL REGLAMENTO DEL CONTRATO AÉREO DE PASAJEROS, EQUIPAJE Y PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL PASAJERO USUARIO DEL TRANSPORTE AÉREO APROBADO POR DECRETO 809/2024.

XI.I Normas aplicables y prelación. Para el transporte interno en la República Argentina será de aplicación exclusiva, sin excepción, las normas del Código Aeronáutico Argentino y del Reglamento del Contrato Aéreo de Pasajeros, Equipaje y Protección de los Derechos del Pasajero Usuario del Transporte Aéreo aprobado por el Decreto 809/2024 (en adelante, el "Reglamento"), en todo aquello que no sea modificado por las presentes condiciones del Contrato de Transporte de JetSMART Airlines. El Reglamento puede ser consultado en el siguiente link: https://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/400000-404999/403874/norma.htm

La Ley 24.240 (en adelante, la "LDC") y cualquier otra normativa de defensa del consumidor sólo se aplicará en forma supletoria, conforme el artículo 63 de la LDC, para aquellos supuestos no contemplados expresamente en la normativa aeronáutica y/o regulaciones de JetSMART Airlines cuando el Reglamento remita expresamente a la aplicación de la regulación del transportista.

XI.II Información sobre reclamos de usuarios de transporte

Los pasajeros podrán presentar sus reclamos (i) directamente con JetSMART Airlines a través de los medios habilitados, Link: https://jetsmart.com/ar/es/formulario-contacto y/o llamados al Contact Center al teléfono: 11 2206 7799; (ii) ante la autoridad aeronáutica ejercida por la Administración Nacional de Aviación Civil (en adelante, la "ANAC") y/o (iii) ante el Servicio de Conciliación para Pasajeros de Transporte Aéreo en la órbita de la Secretaría de Transporte del Ministerio de Economía. Para realizar una denuncia ante la ANAC, por favor hacer click aquí: https://www.argentina.gob.ar/servicio/realizar-un-reclamo-consulta-o-sugerencia-ante-el-anac

XI.III Derecho de revocación o arrepentimiento

Toda vez que JetSMART Airlines no comercializa contratos de transporte con tarifas reembolsables, el pasajero no posee derecho de revocación o arrepentimiento sobre los mismos.

En virtud de ello, en ningún momento será de aplicación lo establecido en el artículo 34 de la LDC (que estipula el derecho de revocación para la venta domiciliaria, por correspondencia y otras; es decir, fuera del establecimiento del proveedor) y lo previsto en los artículos 1110 y siguientes del Código Civil y Comercial de la Nación (respecto del derecho de arrepentimiento en los contratos celebrados fuera de los establecimientos comerciales y a distancia) y normativa complementaria.

XI.IV Derecho al Transporte con Animales de Asistencia Emocional

Los Pasajeros podrán solicitar la aplicación del presente régimen de Transporte con Animales de Asistencia Emocional, sujeto al cumplimiento de todas las disposiciones incluidas a continuación:

(i) Definición de Animal de Asistencia Emocional: Se define como un perro o gato doméstico, específicamente adiestrado y certificado por una entidad reconocida, cuya presencia mitiga los síntomas de una discapacidad emocional o psicológica diagnosticada de su dueño. Estos animales deben tener un temperamento adecuado para viajar en espacios públicos cerrados y estar entrenados para comportarse apropiadamente en un ambiente de aeronave. No se considerarán animales de apoyo emocional otras especies de animales, ni mascotas sin entrenamiento especializado y/o sin certificación oficial.

(ii) Requerimientos:

a. Los Animales de Asistencia Emocional deberán ser de tamaño pequeño o mediano (no podrán superar los 10 kg) y usar en todo momento bozal. Asimismo, no serán aceptados como Animales de Asistencia Emocional perros clasificados como peligrosos (a modo de ejemplo, perros de las razas pitbull, dóberman, American Staffordshire Terrier, etc.

b. Los Pasajeros que soliciten la aplicación del presente régimen deberán:

1. Presentar -al momento del check-in- una certificación en original emitida por profesional (psicólogo o psiquiatra) con no más de un (1) mes de antigüedad respecto a la fecha de partida del vuelo donde el profesional tratante, bajo declaración jurada, (a) especifique período de tiempo bajo el cual el pasajero se encuentra bajo tratamiento con el terapeuta firmante y (b) dictamine la necesidad del acompañamiento del animal emocional.

2. Presentar - al momento del check-in- una certificación en original de adiestramiento específico para viajar en avión, emitida por adiestradores caninos de la Facultad de la Facultad de Ciencias Veterinarias de la UBA con una antigüedad no superior a tres (3) meses.

3. Exhibir -al momento del check-in- libreta de vacunación vigente emitida por profesional veterinario con matrícula de Colegio de Veterinarios correspondiente que contenga certificación de las siguientes vacunas: antirrábica; sextuple (moquillo, Adenovirus, Parainfluenza y Parvovirus, leptospira canicola y L'Icterohaemorrhagiae) y Bacterina de Bordetella Bronchiseptica (“tos de las perreras”);

4. Presentar certificado de veterinario con matrícula de Colegio de Veterinarios correspondiente, con una antigüedad no mayor a los quince (15) días hábiles a la fecha de partida, que acredite que el Animal de Apoyo Emocional cuenta con un estado bueno de salud y que ha sido desparasitado en los últimos quince (15) días.

5. Enviar a la casilla de correo electrónica asistencia@jetsmart.com copia de la documentación requerida en los puntos 1 a 4 anteriores con al menos diez (10) días hábiles de anticipación al vuelo para su previa validación por JetSMART Airlines.

(iii) Cupo máximo por vuelo: JetSMART Airlines no admitirá más de un (1) de animal de asistencia emocional permitidos por vuelo.

(iv) Rutas restringidas: JetSMART Airlines no admitirá Animales de Asistencia Emocional en las rutas en conexión.

(v) Denegación de embarque: JetSMART Airlines se reserva el derecho de negar el transporte al pasajero y su Animal de Apoyo Emocional bajo los siguientes supuestos: (a) si no se presenta la documentación requerida en el punto (ii); (b) si el animal muestra signos de agresividad (gruñidos, ladridos constantes y/o intentos de morder); (c) si el animal no está adecuadamente controlado por el pasajero (no puede seguir comandos para mantenerse echado o sentado) y/o (d) si exhibiera signos evidentes de falta de higiene o presenta parásitos externos, tales como pulgas o garrapatas. En dichos supuestos, el pasajero podrá solicitar el cambio de fecha del vuelo, sujeto al pago de la diferencia tarifaria existente.

(vi) Responsabilidad por daños y perjuicios: el pasajero es totalmente responsable por el comportamiento del animal y cualquier daño que pueda causar, debiendo firmar un formulario de responsabilidad a ser provisto por JetSMART Airlines al momento del check in, bajo declaración jurada.

XI.V Combinación de peso de equipajes en la misma reserva

Cuando dos o más pasajeros viajen bajo la misma reserva, se permitirá combinar el peso o el número de piezas de sus equipajes hasta el límite autorizado por pasajero.

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

Actualmente en Brasil, además de las disposiciones específicas que se aplican al transporte aéreo nacional (dentro del territorio nacional brasileño), establecidas en las reglas mencionadas anteriormente, destacamos las reglas que se refieren a las "Condiciones Generales de Transporte Aéreo", reguladas por la Resolución N° 400/2016 y N°280 de la Agencia Nacional de Aviación Civil – ANAC. Asimismo, el transporte aéreo se rige por la Convención de Montreal (Decreto 5910/2006).

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

XII.I Obligaciones previas al transporte aéreo

1. Informaciones a respeto de la oferta del vuelo.

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

   a) El monto total (precio del boleto aéreo e impuestos) a pagar en moneda nacional, así como el monto final;

   b) Todas las reglas del transporte, así como la cancelación y modificación del contrato con eventual penalidad;

   c) Tiempo de escala y conexión y cambio eventual de aeropuertos; y

   d) Reglas de franquicia de equipaje enviado y el monto a pagar en caso de exceso de equipaje.

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

2. Cupón del boleto aéreo.

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

3. Corrección de nombre en el Billete de Pasaje aéreo.

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

4. Incumplimiento de contrato por el Pasajero.

   Está prohibido cobrar una multa en exceso del monto del boleto aéreo, y las tarifas de aeropuerto no pueden ser parte del cálculo de la multa. En caso de reprogramar el boleto aéreo, el Pasajero debe pagar o recibir la variación de la tarifa del aeropuerto (si corresponde) y la diferencia entre el valor de los servicios al momento de la contratación y el monto ofrecido al momento de la reprogramación.

5. Derecho de desistir de la compra del boleto aéreo.

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

6. Cambio programado por el Transportista.

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

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

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

7. Franquicia de equipaje.

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

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

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

XII.II Ejecución del Transporte Aéreo

1. Documentos para embarque**.**

a) Si el Pasajero es brasileño:

i. En vuelos nacionales, el Pasajero puede presentar cualquier documento oficial que permita su identificación. Se aceptan copias certificadas de los documentos.

ii. En los vuelos internacionales para brasileños, se debe presentar un pasaporte brasileño válido. En el caso de viajes a Argentina, Uruguay, Paraguay, Bolivia, Chile, Perú, Ecuador, Colombia y Venezuela, también se acepta como documento de viaje la Cédula de Identidad Civil (RG) emitida por las Secretarías de Seguridad Pública del Estado o del Distrito Federal.

b) Si el Pasajero es extranjero:

i. Los vuelos nacionales requieren pasaporte o cédula de identidad extranjera – CIE (RNE). Se aceptan también la Identidad diplomática o consular u otro documento de viaje legal de acuerdo con el Decreto N° 5.978/2006 o como resultado de acuerdos internacionales firmados por Brasil.

ii. En los vuelos internacionales es obligatorio el pasaporte o cédula de identidad civil (RG) para los ciudadanos de los países del Mercosur.

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

2. Procedimiento de declaración de valor de equipaje especial.

El Pasajero debe informar al Transportista si transporta en el equipaje de bodega bienes que excedan el valor superior a 1.288 DEG (Derechos Especiales de Giro). En este caso, la Empresa puede cobrar al Pasajero el pago de un monto adicional o seguro.

3. Obligaciones del Pasajero.

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

a) Presentarse para el embarque con la documentación en regla y en el horario establecido por el Transportista;

b) Cumplir con todos los requisitos relacionados con el transporte, como obtener una visa, certificados de vacunación, etc.;

c) Obedecer a los avisos del Transportista.

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

En el transporte internacional, si el Pasajero no usa el tramo inicial, el Transportista puede cancelar el tramo de regreso. En el transporte nacional, la no asistencia del Pasajero en el primer

tramo de un vuelo de ida y vuelta no dará lugar a la cancelación automática del tramo de regreso, siempre que el Pasajero notifique a la aerolínea el 'no show' hasta la hora programada originalmente del vuelo de ida.

5. Atraso, cancelación e interrupción de los servicios.

El Transportador no será responsable por los daños derivados de caso fortuito o fuerza mayor.

En caso de retraso, cancelación, interrupción del servicio o denegación de embarque, el Transportador proporcionará al Pasajero la información y la asistencia material que correspondan conforme a la normativa vigente.

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

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

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

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

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

7. Asistencia material

8. Reacomodación

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

9. Plazo para reembolso

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

   a) En casos de reembolso, los cargos aeroportuarios y los montos pagados a las entidades gubernamentales serán reembolsados en su totalidad.

   b) Para compras en efectivo, el reembolso debe hacerse dentro de los 7 días;

   c) Para compras con tarjeta de crédito, la Empresa tendrá 7 días para iniciar el proceso de reembolso a través de las compañías de tarjetas de crédito;

   d) Para las compras a través de agencia de viajes, la aerolínea será responsable de autorizar el crédito restante del boleto dentro de los 7 días posteriores a la solicitud de solicitud de reembolso, que tendrá inicio con el aviso del agente de viajes.

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

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

XII.III Obligaciones posteriores al transporte aéreo

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

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

En caso de pérdida, el pasajero debe realizar inmediatamente la protesta. En los casos en que el Pasajero encuentre la violación del contenido del equipaje o su mal funcionamiento, debe presentar una protesta ante el transportista dentro de los 7 (siete) días posteriores a su recepción.

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

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

En caso de pérdida de equipaje, el reembolso de los gastos eventuales se deberá al Pasajero que se encuentre fuera de su hogar, lo que debe hacerse dentro de los 7 (siete) días posteriores a la presentación de la prueba de gastos. Las reglas contractuales deben establecer la forma y los límites diarios de reembolso, y caso el equipaje no sea encontrado: I – el reembolso de los gastos puede deducirse de los montos pagados como indemnización final (sujeto al límite de 1.288 DEG); II – el Transportista reembolsará al Pasajero cualquier monto adicional eventualmente pagado por el transporte del equipaje. El Transportista puede ofrecer créditos de reembolso y servicios de reembolso a discreción del Pasajero.

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

2. Atención a los Pasajeros

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

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

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

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

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

XIII. COLOMBIA: DISPOSICIONES APLICABLES A LOS PASAJEROS DE OPERACIONES EN COLOMBIA CONFORME A LOS REGLAMENTOS AERONÁUTICOS DE COLOMBIA.

XIII.I Presentación del Pasajero

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

XIII.II Negativa y Limitaciones al Transporte

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

1. Se encuentre en una condición de salud mental o física que a criterio de la aerolínea pueda representar un riesgo para el mismo Pasajero, los otros Pasajeros, la tripulación o la propiedad.

2. Se haya negado a someterse a un chequeo de seguridad.

3. No haya pagado la tarifa, los impuestos, las tasas, las contribuciones aplicables, servicios adicionales o los demás costos y gastos que esté obligado.

4. No se presente con los documentos de viaje y de identificación que se requieran, destruya sus documentos durante el viaje o se rehúse a entregarlos al personal de la aerolínea o a las autoridades competentes, cuando así se requiera.

5. Presente un Billete de Pasaje: (i) adquirido en contra de la ley y estas disposiciones; y (ii) que haya sido adquirido por medio de una persona no autorizada por la aerolínea; (iii) que haya sido expedido o modificado por alguien distinto a la aerolínea o sin la autorización de la aerolínea.

6. No pueda probar por medio de un documento de identidad válido con foto, que es la persona denominada en el Billete de Pasaje.

7. Cuando se infringen medidas, disposiciones o filtros de seguridad determinados por el aeropuerto.

8. Cuando el Pasajero incumpla los puntos de control de seguridad de la aerolínea y/o genere accesos forzosos a la aeronave.

9. No se acepta el transporte de menores en incubadora.

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

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

XIII.III Reembolsos

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

1. Se realizará el reembolso total cuando un Pasajero de la Empresa muera antes de iniciar el viaje siempre y cuando JetSMART pueda comprobarlo.

2. El Pasajero deberá tener en cuenta que: (i) existen Tarifas promocionales que no permiten el reembolso del Pasaje.

3. Retracto: En los casos en los cuales se hayan adquirido servicios con la aerolínea mediante sistemas de financiación otorgada por el productor o proveedor, venta de tiempos compartidos o ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, que no hayan comenzado a ejecutarse antes de cinco (5) días, el consumidor podrá retractarse de la compra dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la misma.

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

5. El Desistimiento no aplicará para tarifas promocionales.

XIII.IV Procedimiento de Reembolsos

Para el ejercicio de esta facultad, el Transportador contará con un formulario digital al efecto, dispuesto en el sitio web oficial www.jetsmart.com, en donde el Pasajero pueda manifestar su expresa voluntad de retractarse o desistirse, en este deberá diligenciar la información solicitada y se le dará respuesta en un plazo no mayor a 30 días. En caso de cumplirse con los requisitos para solicitar el reembolso, el dinero será reembolsado por el Transportador dentro del plazo de treinta días, a través del mismo medio utilizado para pagar el Billete de Pasaje.

XIV. URUGUAY: DERECHOS DE LOS PASAJEROS CONFORME AL CÓDIGO AERONÁUTICO URUGUAYO Y NORMATIVA APLICABLE A LAS OPERACIONES.

XIV.I. Denegación de embarque por sobreventa

En caso de denegación de embarque por sobreventa, el Pasajero tendrá los derechos que se

establecen en el Código Aeronáutico Uruguayo, la Convención de Montreal (Ley 18.169) y demás disposiciones pertinentes. 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://jetsmart.com/cl/es/tyc/condiciones-generales.

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. Tratándose de vuelos internacionales, a ser compensado con una suma que se limitará a 5.346 Derechos Especiales de Giro (del Fondo Monetario Internacional) por Pasajero, conforme lo estipulado en el Convenio de Montreal (Ley 18.169) y normativa aplicable. 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.

   La compensación de los perjuicios no procederá si el Transportador 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.

   Respecto a las compensaciones antedichas, se debe tener presente:

a) El Pasajero que acepte dichas compensaciones no podrá con posterioridad ejercer acciones contra el Transportador por el mismo hecho.

b) 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 no fuere superior a 4 horas, no procederá compensación alguna por la denegación de embarque.

3. Si el Pasajero decidiere perseverar en el contrato ante una denegación de embarque, tendrá derecho a que el Transportador le otorgue las siguientes prestaciones asistenciales:

a) Comunicaciones que el Pasajero necesitare efectuar, ya sean telefónicas, electrónicas o de otra naturaleza similar, si es que hubiere una diferencia en la hora de salida prevista para el vuelo inicialmente reservado superior a cuatro 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 cuatro 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.

XIV.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 derechos que le confieran las normas vigentes y en cualquier caso, la responsabilidad del Transportista se limitará a 5.346 Derechos Especiales de Giro (del Fondo Monetario Internacional) por Pasajero, conforme lo estipulado en el Convenio de Montreal (Ley 18.169) y normativa aplicable.

La compensación de los perjuicios no procederá si el Transportador 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.

XIV. III. Tasas e impuestos aplicables a Perú: Los Pasajeros deberán de pagar las siguientes tasas e impuestos, al comprar el Billete:

- Impuesto General a las Ventas (IGV): 18%

- Impuesto de Turismo Llegadas Internacionales

- Tarifa Unificada por Uso de Aeropuerto (TUUA): La tarifa se cobra en dólares americanos, por pasajero embarcado, diferenciando los vuelos nacionales de los internacionales y varía para cada aeropuerto del Perú.

- Tarifa Unificada por Uso de Aeropuerto (TUUA) para vuelos de Transferencia: Tarifa aplicable a los pasajeros que realicen conexiones en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (AIJCH), sin salir del aeropuerto. El cobro de esta tarifa es realizado por el administrador del aeropuerto – Lima Airport Partners. El pago lo realiza directamente el pasajero y se puede realizar de forma presencial en el aeropuerto, a través de los módulos habilitados con dicho fin, o a través del siguiente enlace: https://pagotuua.lima-airport.com/ ".

XV. CONDICIONES DE EMERGENCIA COVID-19

Con el fin de resguardar la seguridad de nuestros Pasajeros y tripulación, atendida la pandemia mundial originada por el brote del virus COVID-19, y en ejercicio de las facultades conferidas por la ley aplicable y las autoridades competentes, el Transportador comunica a sus clientes y Pasajeros que el embarque a sus vuelos se encontrará sujeto al cumplimiento de las medidas dictadas por la autoridad sanitaria y aeronáutica, pudiendo denegar el embarque en caso de incumplimiento de dichas medidas o de la negativa del Pasajero a declarar o acreditar su cumplimiento, de conformidad a la ley. El Transportador exigirá a los Pasajeros el uso obligatorio de mascarillas durante todo el trayecto del vuelo, incluidas las instancias de embarque y desembarque, la suscripción de declaraciones y/o la extensión de documentación de respaldo que permita acreditar que el transporte del Pasajero no constituye un riesgo de transmisión del referido virus en aquellos casos que

corresponda y/o cualquier otra medida que fuere necesaria y conducente a garantizar la seguridad e higiene de sus Pasajeros y tripulación, en los términos y condiciones permitidos bajo la ley aplicable.

En consideración a lo anterior, el Transportador podrá denegar el transporte en cualquiera de los tramos del itinerario contratado por el Pasajero, a quienes: (i) manifiesten síntomas indicativos de probable infección por COVID-19 según lo informado por las autoridades sanitarias, tales como fiebre sobre 37,8°, tos, dificultad para respirar, dolor de cabeza y/o dolor de garganta, salvo que acreditaren mediante certificado médico o en la forma dispuesta en la ley aplicable que dichos síntomas no tienen como causa una infección por COVID-19; y/o (ii) no otorguen la siguiente declaración jurada en el proceso de check-in de cada tramo de su vuelo, sea personalmente o por su representante o agente, o se determinara que lo declarado no es efectivo: "Declaro que todos los pasajeros de esta reserva:

(i) no se encuentran sujetos a restricción sanitaria alguna que implique aislamiento o cuarentena, prohibición de desplazamiento, o restricción de ingreso a, o salida de, un territorio comprendido en el viaje, o que encontrándose sujetos a alguna de dichas medidas, cuentan con todos los permisos temporales o permanentes que fueren necesarios para movilizarse, expedidos por la autoridad competente; **(ii)** no son pacientes confirmados con diagnóstico COVID-19, o habiendo sido confirmados satisfacen los criterios establecidos por la autoridad sanitaria para ser considerados pacientes sin riesgo de contagio; **(iii)** no están a la espera de resultados de exámenes COVID-19; **(iv)** no han estado en contacto estrecho con una persona diagnosticada con COVID-19, o que habiendo estado, han descartado la enfermedad en la forma dispuesta por la autoridad competente y **(v)** han revisado y tomado conocimiento de las restricciones, requisitos e informaciones disponibles en la sección COVID-19 en JetSMART.com https://jetsmart.com/cl/es/minisitios/covid-19#seccion-2.

No obstante, lo anterior, y en virtud de la cláusula III Del Pasajero y su Documentación. - numeral 3, será responsabilidad de los Pasajeros informarse, obtener y cumplir con los requisitos específicos que imponen las autoridades sanitarias de cada lugar de origen, escala y destino, debiendo presentar la documentación y/o someterse a exámenes o procedimientos requeridos por las mismas. El Transportador no tendrá responsabilidad alguna por los atrasos y/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 las obligaciones requeridas por las autoridades sanitarias de cada lugar de origen, escala, o destino del vuelo.

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 o mochila pequeña	Equipaje de Mano	Equipaje de bodega	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 o mochila pequeña de dimensiones máximas de 45cm x 35cm x 25cm (incluidas la ruedas, bolsillos y asas) y un peso máximo de 10 kg. 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 o mochila pequeña, 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 o mochila pequeña, 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 Empresa a la bodega del avión como equipaje de bodega, 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.

La Empresa 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.

Reservas en Grupo - Generales

Aplica únicamente a compras realizadas en el territorio en el cual se compran los pasajes, bajo la modalidad de grupo (10 o más pasajeros en la misma reserva) y que sean parte de los países y destinos a los cuales JetSMART actualmente tiene operaciones. Las reservas grupales se deben realizar a través de la sección “Reservas en Grupo” en www.jetsmart.com.

Para la realización de solicitudes de reservas grupales se deberá indicar el número de pasajeros, y, la nómina con los nombres de cada pasajero quedará en blanco hasta que los nombres sean ingresados directamente por el cliente en jetsmart.com a través de la sección “Administra tu viaje”. Los nombres deberán ser ingresados como máximo 72 horas antes del vuelo para la realización del proceso de check in y podrán ser modificados sin costo hasta las 24 horas anteriores al vuelo. A partir de dicho momento el cambio de nombre de cualquiera de los pasajeros se regirá por la norma general aplicable a la tarifa SMART, debiendo el cliente pagar el costo del servicio de cambio al valor vigente a la fecha en que lo solicite y conforme a las condiciones entonces vigentes.

El derecho a devolución o reducción de precio en caso de no haber informado dentro del plazo de 72 horas uno o más nombres de los pasajeros de la reserva, se ejercerá en armonía a la regulación del derecho a retracto aplicable al contrato de transporte aéreo. Este derecho no será ejercido en aquellos países donde la normativa no reconozca el derecho a retracto o donde las disposiciones locales permitan la renuncia de este derecho.

El ingreso de la nómina e individualización de los pasajeros beneficiarios de los billetes de pasaje de Reservas en Grupo 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 y hora del vuelo.

Se cuenta con la modalidad de SmarTickets, el cual permite que todas las compras de pasajes realizadas a través de grupos obtengan mayor flexibilidad, entregando los siguientes beneficios a nuestros pasajeros (cambios, traspaso de pasajes y anulación):

Reservas en Grupo – Cambio

Todos los cambios (hora, fecha o ruta) tendrán los siguientes beneficios dependiendo del tipo de vuelo que se realice y sus condiciones:

Vuelos nacionales e internacionales

a) Se podrá cambiar la fecha, hora o ruta sobre el 100% del grupo realizando el pago del cargo por el cambio más la diferencia tarifaria, siempre y cuando la solicitud se ingrese con una anticipación mayor a las 72 horas antes del vuelo.

b) Si la solicitud se ingresa dentro de las 72 horas antes del vuelo, solo se podrá gestionar el cambio solamente al 10% del grupo, previo pago del cargo por el cambio más diferencia tarifaria.

c) Los cambios se podrán realizar hasta una hora antes del vuelo.

d) Cambios en el aeropuerto no serán permitidos y tampoco cambios posteriores a la iniciación del vuelo.

Reservas en Grupo - Traspaso

Es posible traspasar el pasaje a otras personas para vuelos nacionales e internacionales en los siguientes casos:

a) El administrador del grupo podrá solicitar el traspaso en nombre del pasajero original (siempre y cuando esté de acuerdo), tanto para vuelos nacionales e internacionales.

b) Se podrá traspasar el pasaje a otra persona de forma ilimitada, siempre y cuando este sea solicitado con más de 24 horas de anticipación a la salida del vuelo.

c) En caso de que la solicitud se ingrese dentro de las 24 horas antes del vuelo, se deberá pagar el costo asociado a dicho servicio.

d) Se podrá realizar cambio de nombre sólo en reservas sin uso. En caso de que la reserva tenga un tramo realizado, no será posible gestionar dicho cambio.

e) Se deberá entregar los datos necesarios para realizar la validación. Nombre completo del pasajero original, RUT/DNI/Pasaporte, teléfono. Y los datos del nuevo pasajero.

Reservas en Grupo - Anulación

a) Se podrá solicitar la anulación de la compra de hasta el 10% del grupo, a través de una Gift Card JetSMART o al medio original de pago utilizado en la compra, siempre y cuando la solicitud se realice con un plazo mayor a 72 horas antes del vuelo.

Siempre podrá solicitar la devolución de tasas de embarque por pasajes no utilizados.

b) Sin perjuicio de los puntos anteriores, rige el derecho a retracto que mantiene cada país con sus propios términos y condiciones.

Beneficio adicional – Cancelación o reducción de cupos, sin penalidades (aplicable a todos los países).

JetSMART permite la cancelación total de reservas grupales o la devolución de hasta el 100% de los cupos reservados, sin penalidades y con reembolso de hasta el 100% de lo abonado en Gift Card, siempre que se cumplan los siguientes requisitos:

a) La solicitud debe realizarse con al menos 60 días de anticipación a la fecha del primer tramo del viaje.

b) Cada cliente puede realizar una única reserva por vuelo. El reembolso está limitado a un máximo de 50 pasajeros por reserva. Para reservas mayores, solo se podrá devolver el 10% del grupo restante.

c) c) Cuando la solicitud no corresponda a la anulación total del grupo, la reserva deberá mantenerse con un mínimo de 10 pasajeros. No se procesarán reducciones que dejen la reserva con menos de dicho mínimo.

Condiciones de este beneficio adicional:

a) El reembolso puede procesarse mediante Gift Card o abono a cuenta portal, utilizables exclusivamente en futuras compras en JetSMART.

b) La Gift Card o abono tendrá una vigencia de 6 meses desde su emisión. Luego de ese período, el saldo no utilizado será retenido en beneficio de JetSMART.

c) JetSMART se reserva el derecho de rechazar futuras solicitudes de este beneficio a quienes hagan uso abusivo del mismo.

Reservas en Grupo - Abonos

Si un grupo viaja en 60 o más días, puedes asegurar el precio y cupo pagando el 10% del total de la reserva, dentro de las 48 horas posteriores a la aceptación y esta se mantendrá vigente hasta los 30 días anteriores a la fecha del vuelo.

La reserva en grupo podrá ser pagada en su totalidad al momento de la reserva ("Reserva de Grupo con Pago Total") o bien podrá optar a la opción de reserva con abono parcial ("Reserva de Grupo con Abono Parcial").

La opción de Reserva de Grupo con Abono Parcial solo será otorgada a aquellas cotizaciones que se realicen con una anticipación de 60 días o más a la fecha de vuelo del primer tramo de la reserva.

Una vez realizada una Reserva de Grupo con Abono Parcial, el cliente dispondrá de un plazo de 48 horas para abonar y pagar una suma equivalente a un 10% del valor total de la reserva. Sólo una vez efectuado dicho pago se entenderá efectuada la reserva y esta se mantendrá vigente hasta los 30 días anteriores a la fecha del vuelo, plazo dentro del cual el cliente deberá haber confirmado la reserva, completando el pago de la misma, es decir, pagando el saldo pendiente del valor de la reserva (incluyendo el valor de las tasas, cargas o derechos aeronáuticos que fueran aplicables).

Si llegado el día 30 antes de la fecha y hora del vuelo (720 horas antes del vuelo) el cliente no ha confirmado su Reserva de Grupo con Abono Parcial completando el pago de la misma en los términos indicados, la reserva será automáticamente dejada sin efecto en su totalidad, no teniendo el cliente derecho a devolución o reembolso del abono parcial realizado, salvo que la regulación del derecho a retracto aplicable al contrato le permita exigir la devolución o reembolso.

En dicho caso la totalidad del abono realizado al momento de efectuar la Reserva de Grupo con Abono Parcial será retenido en beneficio de JetSMART, a título de compensación por los gastos administrativos incurridos hasta la fecha.

Para la realización de solicitudes de reservas grupales se deberá indicar el número de Pasajeros, y, la nómina con los nombres de cada Pasajero quedará en blanco hasta que los nombres sean ingresados directamente por el cliente en JetSMART.com a través de la sección "Administra tu viaje".

Reserva de Grupo – Información adicional

Las reservas de grupo, cualquiera sea su forma de pago no admiten devolución o cancelación sin costo. En consecuencia, tanto en el caso de Reservas de Grupo con Pago Total, como en el caso de Reservas de Grupo con Abono Parcial, el no uso de los pasajes reservados, o la solicitud de devolución o cancelación de la reserva de parte del cliente no dará derecho a reembolso o devolución de las sumas pagadas a JetSMART, las que serán retenidas en beneficio de JetSMART, a título de compensación por los gastos administrativos incurridos.

Sin perjuicio de lo anterior, se exceptúa, de conformidad a la ley aplicable aquellos casos en que los consumidores tengan derecho al reembolso en virtud de su derecho a retracto o desistimiento, el monto correspondiente a las tasas, cargas o derechos aeronáuticos pagados por el cliente, en el caso de Reservas de Grupo con Pago Total, las que serán restituidas al solo requerimiento del cliente a través de www.jetsmart.com.

Se deja expresa constancia, que en el caso de no uso o solicitud de devolución o cancelación de la Reserva de Grupo con Abono Parcial, la totalidad del abono realizado al momento de efectuar la Reserva de Grupo con Abono Parcial será retenido en beneficio de JetSMART, a título de compensación. Ninguna parte del abono parcial realizado por el cliente en dicha modalidad de reserva se imputará a pago de tasas, cargas o derechos aeronáuticos.

En las reservas en grupo, los pasajes aéreos sólo serán emitidos una vez que se haya hecho el pago total de los mismos incluyendo las correspondientes tasas, cargas o derechos aeronáuticos, en los términos y plazos señalados en estas Condiciones.

Los cambios de reservas grupales se regirán por lo señalado en el título Cambios, permitiéndose cambios de fecha, vuelo, y ruta, sujeto al pago, respecto de todos los pasajeros, del total de la multa que corresponda más la diferencia tarifaria si aplicare.

Reserva de Grupo – Series Preferentes (disponible solo para agencias IATA)

Serie de grupos corresponde a una solicitud única compuesta por 7 o más Grupos. En particular las "Series de Grupos Preferentes", consideran beneficios especiales.

JetSMART se reserva el derecho de ofrecer o retirar el producto "Series de Grupos Preferentes" y sus beneficios en cualquier momento, sin previo aviso. La posibilidad de acceder a este producto está sujeta a evaluación comercial y financiera.

Las condiciones generales del producto son las mismas que las vigentes para las Reservas en Grupo y que se han descrito previamente en estas políticas, a excepción de aquellos casos que se detallan a continuación y sobre los cuales prevalecerá lo aquí estipulado:

País de la compra	Plazo de devolución	Reducción Permitida si costo	Pago
Colombia (Máx. 60 pasajeros por vuelo)	60 días o más antes de la salida del primer vuelo	Máximo de un 100% de la reserva (*)	El pago total de cada grupo debe realizarse a más tardar 15 días antes de cada salida correspondiente. En el caso de un viaje roundtrip, el pago se rige por la fecha del vuelo de ida. En caso de retraso en el pago, la reserva podrá ser eliminada sin previo aviso, así como también las reservas futuras de la misma agencia.
	Entre 59 y 16 días antes de la salida del primer vuelo	Máximo 20% de los pasajeros de la reserva vigente pasajeros de la reserva vigente (*)	
	Entre 15 días y 72 horas antes del vuelo	Se permitirá un máximo de 10% de la reserva (*)	
	72 horas o menos antes del vuelo	No se permiten reducciones	
Chile, Perú y Brasil (Máx. 50 pasajeros por vuelo)	60 días o más antes de la salida del primer vuelo	Máximo de un 100% de la reserva (*)	El pago total de cada grupo debe realizarse a más tardar 30 días antes de cada salida correspondiente. En el caso de un viaje roundtrip, el pago se rige por la fecha del vuelo de ida. En caso de retraso en el pago, la reserva podrá ser eliminada sin previo aviso, así como también las reservas futuras de la misma agencia.
	Entre 59 días y 72 horas antes del vuelo	Se permitirá un máximo de 10% de la reserva (*)	
	72 horas o menos antes del vuelo	No se permiten reducciones	

(*) En todos los casos, las devoluciones o reducciones solo podrán realizarse si la reserva mantiene un mínimo de 10 pasajeros. Cuando la solicitud no corresponda a la anulación total del grupo (100%), no se aceptarán reducciones que dejen la reserva con menos de 10 pasajeros.

En caso de incumplimiento en el pago de un grupo reservado, se aplicará una penalización a través de ADM equivalente al valor total del grupo. Si la agencia disputa la penalización, JetSMART podrá ejecutar la garantía o pagaré entregado previamente por la agencia como requisito financiero para acceder al producto.

Cambios

Todos los pasajes aéreos admiten cambios de fecha, vuelo, ruta y/o nombre del pasajero, sujeto al pago de un cobro adicional y/o la diferencia tarifaria que corresponda.

Los cambios deberán solicitarse -a través de nuestro Contact Center o sitio web- indicando el pasajero y tramo contratado, hasta una hora antes del vuelo.

No se podrán realizar cambios de pasaje en el aeropuerto.

Para cambios de fecha, vuelo, ruta y/o nombre del pasajero, se deberá pagar un cobro adicional, cuya cuantía dependerá de una serie de factores, que podrás conocer en detalle ingresando al siguiente link.

Una vez iniciado el viaje (check-in realizado o primer tramo volado) no se admitirán cambios de fecha, vuelo, ruta, ni nombre del pasajero para ninguno de los tramos contratados en la reserva.

En caso de cambio de nombre en un viaje de ida y vuelta (round trip), el cambio aplicará obligatoriamente a ambos tramos del viaje.

En caso de que el nuevo pasaje tenga una tarifa menor a la original, la diferencia no será reembolsada.

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 al pago de un cobro adicional indicado 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 los términos señalados bajo el título precedente (Reservas en Grupo).

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, salvo en los casos de retracto expresamente previstos en la ley aplicable. 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 través del sitio web de este último o en la forma dispuesta en la ley aplicable.

- Para vuelos desde o hacia Brasil, existe una tarifa que ofrece la posibilidad de reembolso, dicho pasaje se puede adquirir exclusivamente a través del servicio de Call Center.

Check-in y presentación en aeropuerto

El check-in podrá realizarse desde 72 horas y hasta 70 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 del equipaje de bodega en counter podrá realizarse hasta 50 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 del equipaje de bodega en counter podrá realizarse hasta 70 minutos antes de la salida del vuelo.

Si concurren circunstancias excepcionales que obliguen a modificar los tiempos señalados en los párrafos anteriores, JetSMART informará oportunamente a sus pasajeros mediante un correo electrónico.

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: https://jetsmart.com/cl/es/opcionales/home

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 para destinos nacionales e internacionales.

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.

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 Uruguay, 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 aceptará únicamente pagos con tarjeta de crédito o débito.

- 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.

- Para pagos realizados desde Brasil, JetSMART Airlines se reserva el derecho de prohibir las compras con tarjeta de crédito de terceros, o incluso solicitar la tarjeta o la autorización expresa del propietario de la tarjeta antes de que se pueda realizar el pago.

- Para pagos en Colombia, 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 República Dominicana, 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, como en tarjeta de crédito o débito.

En los mercados en que estuviere disponible el pago de pasajes JetSMART, en dinero efectivo, en oficinas de terceros proveedores de cajas de pago de servicios (*pago offline*) ("Cajas de Pago Presenciales de Terceros"), el pago deberá ser efectuado a través del llenado y firma del formulario dispuesto al efecto conforme a las instrucciones y términos establecidos en el proceso de compra en www.jetsmart.com y aquellos establecidos por el proveedor de la respectiva Caja de Pago Presencial de Tercero, siendo de exclusiva responsabilidad de quien efectúa la reserva y firma el correspondiente formulario, la exactitud y veracidad de la información personal y bancaria incorporada en dicho formulario.

La devolución de cualquier importe monetario que pudiere corresponder de conformidad con estas Regulaciones Particulares, por pagos realizados en Cajas de Pago Presenciales de Terceros, una vez aceptada la solicitud de devolución ingresada en www.jetsmart.com, será efectuada por JetSMART mediante transferencia bancaria a la cuenta indicada por el suscriptor en el formulario antes referido, lo que es conocido y aceptado expresamente por éste, liberando a JetSMART de toda responsabilidad por los inconvenientes que pudieren producirse a raíz de la inexactitud y/o falta de veracidad de los datos informados.

Cualquier reserva generada para pago en Cajas de Pago Presenciales de Terceros que no sea pagada en efectivo, en la forma y tiempo establecido en los términos informados al cliente en el proceso de compra, será cancelada y dejada sin efecto. La reserva sólo será confirmada una vez que JetSMART reciba y confirme el pago efectivo del total de la reserva. Confirmada la reserva, JetSMART emitirá y enviará por vía de correo electrónico el correspondiente pasaje y comprobante de compra al cliente, a la dirección de correo proporcionada por el mismo en el formulario para pago en la Caja de Pago Presencial de Tercero.

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.

Gift Card de Pago

En caso de que hayas adquirido o recibido de regalo una Gift Card de Pago, su validación y uso se regirá de conformidad con los Términos y Condiciones de Adquisición y Utilización de Gift Card de Pago aceptadas al momento de la compra de la respectiva Gift Card de Pago. El texto vigente de los Términos y Condiciones de Adquisición y Utilización de Gift Card de Pago se encuentra disponible en http://www.jetsmart.com/cl/es/tyc/giftcard.

Tasas de embarque e impuestos

Las tasas aeroportuarias y los impuestos que fueren aplicables son adicionales a las tarifas y servicios publicadas por la Empresa 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 de Agencias de Viaje

Compras de pasajes aéreos realizadas a través de terceros intermediarios, tales como agencias de viajes, podrán incluir cargos adicionales por el servicio prestado por dichos intermediarios, los que serán determinados e informados al cliente por el respectivo intermediario. Las agencias de viaje podrán incorporar el respectivo cargo de agencia bajo denominación “Cargo A.”, al momento de la compra de pasajes aéreos en el portal para empresas/agencias de viaje en www.jetsmart.com, debiendo contar con el consentimiento informado, y la debida facultad de representación, de su cliente. El cargo de agencia, en caso de existir, se indicará en el correspondiente comprobante de compra y reserva, siendo la agencia respectiva, la titular y responsable de dicho cargo.

Cargos por administración/Tasa administrativa

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 o mochila pequeña, 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 Empresa 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/).

Cualquier información, certificado o documento médico suministrado por el Pasajero será tratado con estricta confidencialidad, conforme a la normativa vigente sobre protección de datos personales.

Dichos datos serán utilizados únicamente para los fines relacionados con la prestación del servicio solicitado y no serán compartidos con terceros sin el consentimiento expreso del titular, salvo obligación legal.

La Empresa 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 Empresa 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 Empresa 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 Empresa.

El Pasajero que requiera por indicación médica transportar para su uso en cabina un concentrador de oxígeno portátil (POC) u oxígeno médico certificado para su uso en aviación, podrá hacerlo sin costo adicional, pero deberá cumplir con las siguientes condiciones:

1. La marca y modelo del POC u oxígeno médico deberá ser de aquellas aprobadas por la Administración Federal de Aviación de Estados Unidos (FAA) o contar con un certificado o etiqueta que indique que el equipo está autorizado para su uso en aviación. El listado detallado de los equipos POC aprobados por la FAA pueden ser consultados en https://assets-us-01.kc-usercontent.com/b2956330-c34f-0064-2c6f-27bd5c0147fc/13188d5b-c603-4e8b-a77d-b9149d07eb5e/concentrador-oxigeno.pdf

2. Atendida la necesidad de verificar que el Pasajero pueda garantizar su propia seguridad, se recomienda, y el Transportador se reserva el derecho a exigir de conformidad a la ley, la presentación de un certificado médico que acredite que el Pasajero cuenta con un estado de salud que le permite realizar el viaje en avión en forma segura para su salud, utilizando el POC u oxígeno médico, según corresponda, incluyendo mención al origen – destino del vuelo y las fechas de ida y regreso.

3. Se recomienda que el Pasajero informe a través de Contact Center que viajará con un POC u oxígeno médico en cabina, al menos 24 horas antes de la salida del vuelo. Dicho aviso previo será condición necesaria en caso de que el Pasajero requiera de cualquier acomodación del Transportador en relación al uso de oxígeno médico certificado en cabina.

4. El Pasajero deberá ser capaz de captar, comprender y atender oportunamente las alarmas e indicadores que pudiera transmitir el POC, de lo contrario debe viajar acompañado por alguien que pueda hacerlo por él.

5. Las baterías del POC deben estar en buenas condiciones y tener una autonomía equivalente al 150% del tiempo de vuelo, incluidas escalas y conexiones. Las baterías adicionales deberán estar embaladas en forma individual para evitar el contacto entre ellas.

6. El Pasajero no podrá ser ubicado en un asiento en primera fila o salida de emergencias. De ser necesario, el POC podrá permanecer conectado durante el viaje mientras sea ubicado debajo del asiento delantero.

No se permitirá el transporte de POC u oxígeno médico o dispositivos que lo contengan que no cumplan con los requerimientos anteriores.

Se podrá denegar el embarque de Pasajeros cuando, debido al estado de salud, sea evidente que esa persona no puede garantizar su seguridad o bienestar o la de los demás Pasajeros, y no conste lo contrario en certificado médico conforme. El Transportador podrá exigir un Pasajero acompañante cuando sea evidente que el Pasajero no es autosuficiente.

- 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 Subsecretaria 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 trasportador.

- Aplicable en Brasil: El transporte aéreo de Pasajeros con necesidades especiales será efectuado en conformidad a la Resolución Nº 280 de la Agencia Nacional de Aviación Civil, así como en la demás normativa aplicable.

- Aplicable en Perú: El transporte aéreo de personas con discapacidad, mujeres embarazadas y adultos mayores será efectuado en conformidad a las disposiciones establecidas en la Ley N° 28735, así como en la demás normativa aplicable. Para los vuelos nacionales en Perú, los Pasajeros con discapacidad, mujeres embarazadas y adultos mayores tienen la obligación de informar de manera indubitable al Transportador al adquirir el pasaje o reservar el vuelo, con al

menos veinticuatro (24) horas de anticipación a la hora de salida del vuelo, salvo casos de emergencia, las atenciones especiales que requieran de acuerdo con su condición.

- Aplicable en República Dominicana: Para los pasajeros con discapacidad y/o movilidad reducida, tales como personas con movilidad reducida (PMR), pasajeros con discapacidad, mujeres en estado de gestación, niños que viajan solos y adultos mayores, para poder ofrecer todas las medidas disponibles (oxígeno de uso médico, silla de ruedas, entre otros) es necesario que se realice el requerimiento al momento de solicitar la reserva, o con no menos de veinticuatro (24) horas de antelación al vuelo, para que dichos elementos le sean reservados.

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 o mochila pequeña 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 el servicio de “menor no acompañado”. Por este motivo, los pasajeros menores de 13 años no pueden viajar solos y deben estar acompañados por una persona adulta, mayor de 18 años, responsable de su cuidado durante el vuelo.

En el caso de Chile, los pasajeros menores de 14 años no pueden viajar solos. Deben estar acompañados por una persona adulta, mayor de 18 años, responsable de su cuidado durante el vuelo.

En vuelos desde o hacia Brasil, el Transportador asignará al Pasajero menor de 16 años, sin costo adicional, un asiento contiguo al de su padre, madre o acompañante, a más tardar al momento del check-in.

Aplicable para pasajeros dominicanos en vuelos originados en República Dominicana: Es responsabilidad del pasajero el cumplimiento de cualquier disposición relacionada con el transporte aéreo de menores sin compañía de uno o ambos padres.

El pasajero tendrá derecho a transportar, sin costo adicional, un (1) coche de bebé de hasta dos (2) piezas, siempre que el menor tenga entre cero (0) y menos de seis (6) años de edad. En caso de que el coche incluya un “huevito” o silla de auto, este será transportado en la bodega sin cargo adicional. La tercera pieza o cualquier adicional será considerado equipaje y quedará sujeto a las condiciones y cargos vigentes aplicables.

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 29 o más semanas de embarazo, para poder ser embarcada, deberá presentar a la Empresa un certificado médico que la autorice a viajar. El certificado debe contener la siguiente información mínima:

- Fecha emisión del Certificado Médico (máximo 10 días previo al inicio del viaje)
- Datos de la pasajera: Nombre y apellido además de su Rut, DNI o Cédula de Identidad
- Itinerario del Vuelo (fechas y ruta)
- Semanas de gestación
- Declaración expresa que la pasajera está en condiciones de realizar viaje en avión.
- Datos del médico (debe ser un gineco obstetra) (Rut oDNI, exequatur, firma y timbre o sello)

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.

- Para vuelos originados en Brasil, el transporte aéreo de embarazadas será efectuado en conformidad a la Resolución Nº 280 de la Agencia Nacional de Aviación Civil, así como en la demás normativa aplicable.

- Para vuelos originados en Uruguay, el transporte aéreo de embarazadas será efectuado de conformidad con la Resolución N°165/997 de la Dirección Nacional de Aviación Civil e Infraestructura aeronáutica y normativa aplicable.

Equipaje

Bolso o mochila pequeña

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 10 kg, incluyendo ruedas, asas, bolsillos, etc. Solo está permitido el ingreso de un bolso o mochila pequeña por Pasajero. Si el Pasajero quiere llevar un segundo bolso o mochila pequeña, este debe ser llevado y cobrado como equipaje de mano.

Valores de Opcionales y Packs de Opcionales

El valor de todo opcional y/o Pack de opcionales 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 y/o Pack 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 y/o Pack de opcionales.

Si decide ahorrar comprando algún Pack de opcionales disponibles en www.jetsmart.com, tenga presente que los Packs de opcionales se pueden contratar sólo al momento de la compra de su pasaje, y se sujetan a las mismas condiciones de los opcionales descritas en estas Regulaciones Particulares,

por lo que no admiten devolución ni reembolso, y el precio final y condiciones de los mismos le serán informados antes de efectuar su compra. La contratación de un Pack de opcionales aplica para todos los Pasajeros de una misma reserva, y su valor es por Pasajero y por tramo. En los Packs en que se incluye elección de asiento, la elección de asiento estará sujeta a la disponibilidad de los mismos al momento de hacer la compra.

Efectuada la compra de cualquier opcional y/o Pack de opcionales, 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.

La disponibilidad de los opcionales se informará al momento de solicitar su compra, de modo que en caso de no encontrarse disponibles para su compra se informará al momento de su solicitud. Asimismo, la disponibilidad de los opcionales en un momento dado no garantiza que ellos se mantengan disponibles para su compra en el futuro, ni en las mismas condiciones o valores.

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 de bodega.

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 despachado 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 de bodega

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

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

Cada Pasajero puede llevar como máximo 5 equipajes de bodega, sujeto a disponibilidad.

El equipaje de bodega deberá ser presentado en el counter del aeropuerto a menos que se comunique expresamente lo contrario. No cumplir esta condición podrá implicar multas.

Equipaje sobredimensionado (artículos deportivos o instrumentos musicales)

Equipaje de bodega, 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, sujeto a disponibilidad.

El equipaje sobredimensionado deberá ser presentado en el counter del aeropuerto a menos que se comunique expresamente lo contrario. No cumplir esta condición podrá implicar multas.

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, sujeto a disponibilidad, conforme al valor de exceso de equipaje entonces vigente. Si el Pasajero no realiza el pago, o no hubiese disponibilidad de contratación de exceso de equipaje, se impedirá el ingreso del equipaje no pagado. No se aceptarán equipajes que pesen más de 32Kg.

La contratación de los opcionales equipaje de bodega, equipaje sobredimensionado, y/o exceso de equipaje, regulados en los párrafos precedentes, estará sujeta a que se encuentren disponibles al momento de su contratación, atendidas las limitaciones de espacio y peso de la bodega de la aeronave. Por ello, la venta de dichos opcionales podría no estar disponible en ninguno de los canales de venta de la Empresa, incluyendo www.jetsmart.com, Contact Center y/o aeropuerto.

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 10 días siguientes a la fecha de la llegada del vuelo. Enel caso de avería, el plazo máximo será de 3 días contados desde la fecha de entrega del equipaje

- Para vuelos hacia Brasil, la recepción del equipaje de bodega, sin ninguna protesta por parte del Pasajero, constituirá una presunción de que fue entregado en buenas condiciones. El Transportista debe devolver el equipaje perdido, al lugar indicado por el Pasajero, respetando los siguientes plazos: (i) en hasta 7 (siete) días en el caso de vuelos nacionales; o (ii) - en hasta 21 (veintiún) días, en el caso de vuelos internacionales. Si el equipaje no se encuentra dentro de los plazos establecidos en este párrafo, el Transportista debe indemnizar al Pasajero dentro de los 7 (siete) días. En los casos en que el Pasajero nota la violación del contenido del equipaje o daños en él, debe presentar una protesta ante el transportista dentro de siete (7) días de haberlo recibido.

- En el caso de Uruguay, la responsabilidad respecto del equipaje estará regulada por la normativa aplicable. La recepción del equipaje, sin protesta por el destinatario, hará presumir que fue entregado en buen estado y conforme al título del transporte. En caso de avería, el Pasajero deberá dirigir al Transportador su protesta dentro de un plazo de tres días para los equipajes, a

partir de la fecha de la recepción. En caso de retardo, la protesta deberá ser hecha, a más tardar, dentro de los catorce días siguientes a la fecha en que el equipaje debió ser puestos a disposición del Pasajero. Toda protesta deberá formularse por reserva inscripta en el título del transporte o mediante escrito expedido en el plazo previsto para dicha protesta. A falta de protesta, las acciones contra el Transportador serán inadmisibles, salvo el caso de fraude cometido por el mismo.

- Aplicable para República Dominicana, en caso de una reclamación con la línea aérea y no obtener una respuesta satisfactoria, el pasajero puede presentarse ante las oficinas físicas del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro-Consumidor) o llenar un formulario en línea visitando el sitio web de Pro-Consumidor en https://proconsumidor.gob.do/.

Selección de asientos

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

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

1. Sermayor de 15 años
2. Ser capaz de leer, comprender y comunicarte en español o inglés
3. No debe viajar a cargo de otro Pasajero que requiera su asistencia o cuidado. Ejemplo: menores de 15 años o personas que padecen una enfermedad o necesidades especiales.
4. 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.
5. 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.
6. No tener alguna condición que pueda afectarse o agravarse al manipular la salida de emergencia.
7. Estar dispuesto a asistir a los demás Pasajeros en caso de ser necesario.
8. 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 Empresa 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.

Salvo en vuelos desde o hacia Brasil, JetSMART Airlines no garantiza que los menores sin asiento previamente comprado sean ubicados junto a sus padres o acompañantes.

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.

- Para vuelos originados en Brasil, se debe dará prioridad a los ancianos (personas mayores de 60 años), personas con discapacidades (Pasajeros con Necesidades Especiales), mujere embarazadas y madres o padres con bebés. La ley N° 13466/2017 estableció que las personas mayores de 80 años tienen prioridad especial y deben ser atendidas antes que otras personas mayores.

- Para vuelos originados en Uruguay los niños menores de 5 años, los discapacitados y los ancianos tendrán prioridad para embarcar preferentemente, con asistencia y disponer de los asientos con mayor comodidad.

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 cuatro (4). 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;

- El peso máximo permitido de la mascota más el contenedor es diez (10) kilos, deben tener a lo menos (3) meses 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 contenedor blando, personal y cerrado en el que deberán entrar de pie, y que posicionado bajo el asiento delantero cuente con las siguientes características: 38 centímetros de longitud; 35 centímetros de ancho; 22 centímetros de alto; Debe tener suelo impermeable/absorbente; Debe tener 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. 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 presentación 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; 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 presentación 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 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, Permiso Sanitario Zoosanitario expedido por el Ministerio de Agricultura de la República Dominicana, 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.

- Para vuelos originados desde o hacia Brasil, se requiere un IVC (Certificado Veterinario Internacional) o un pasaporte para el tránsito de perros y gatos (para países con los que Brasil tiene un acuerdo de equivalencia), emitido por GEOGLAM (acrónimo brasileño VIGIAGRO), Iniciativa del Monitoreo de Agricultura Internacional). La Resolución Nº 280 de la Agencia Nacional de Aviación Civil determina que los perros guía deben transportarse sin cargo en el piso de la cabina de la aeronave, junto a su propietario y bajo su control, equipados con un arnés y están exentos de usar un bozal. El perro guía debe ser acomodado para no obstruir el corredor del avión, y debe llevar certificados que acrediten el hecho de que son perros guía. Además, deben cumplirse los requisitos de las autoridades sanitarias nacionales y los del país de destino.

  Con referencia al transporte de perros guía, para la República Federativa de Brasil, se aplican las reglas establecidas en la Resolución 280 de la ANAC – Agencia Nacional de Aviación Civil (Para mayor información, consultar: https://www.anac.gov.br/assuntos/legislacao/legislacao-1/resolucoes/resolucoes2013/resolucaono-280-de-11-07-2013/@@display-file/arquivo_norma/RA2013- 0280.pdf

- Para el transporte de mascotas hacia o desde el Paraguay, se deberán observar los requisitos exigidos por el Servicio Nacional de Calidad y Salud Animal del Paraguay (SENACSA), y en particular la Resolución MERCOSUR/GMCM/RES. No. 17/15, "Requisitos Zoosanitarios de los Estados Partes para el Ingreso de Caninos y Felinos Domésticos: http://documentos.senacsa.gov.py/share/s/uy3CHGS0RT63b7e7BO716g.

- Para el transporte de mascotas (limitado a perros y gatos) hacia o desde Uruguay, se deberán observar los requisitos vigentes que sean exigidos por el Ministerio de Ganadería Agricultura y Pesca y/o cualquier autoridad que resulte competente: https://www.gub.uy/tramites/solicitud-ingreso-mascotas-uruguay

  y https://www.gub.uy/tramites/solicitud-egreso-mascotas-uruguay

FlexiSMART

FlexiSMART es un opcional que se ofrece al momento de la compra del pasaje en www.jetsmart.com, en la sección de opcionales, y permite que el cliente cambie su itinerario (cambio de fecha, hora, y/o ruta), sin pagar la penalización o multa por cambio aplicable de conformidad con el título "Cambios" de estas Regulaciones Particulares, pero pagando la diferencia tarifaria que corresponda, si existiere. FlexiSMART no se limita a un único cambio, permite realizar múltiples cambios respecto de un mismo pasaje, por un año desde la fecha del vuelo original.

El opcional FlexiSMART se aplica a toda la reserva y a todos los Pasajeros bajo la misma. El valor del opcional FlexiSMART se informará durante el proceso de compra, detallándose el precio final y condiciones del mismo antes de efectuar su compra.

El valor pagado por el opcional FlexiSMART no admite devolución o reembolso, salvo en los casos que JetSMART esté obligado a efectuar la devolución del pasaje, caso en que también reembolsará lo pagado por el opcional FlexiSMART. La no utilización del derecho a realizar el cambio de itinerario que entrega el opcional FlexiSMART, no otorgará derecho a devolución o reembolso alguno del precio pagado por dicho opcional.

El opcional FlexiSMART no permite efectuar cambios distintos de aquellos antes indicados (cambio de fecha, hora, y/o ruta). Cualquier otro tipo de cambio se regirá por lo dispuesto bajo el título "Cambios" de estas Regulaciones Particulares.

El ejercicio del derecho de cambio que otorga el opcional FlexiSMART, estará sujeto a la disponibilidad de vuelo y asiento en el nuevo itinerario elegido.

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. Las demás condiciones aplicables a los cambios se detallan el título "Cambios" de estas Regulaciones Particulares.

Fija tu Precio

Fija tu Precio es un opcional que JetSMART podrá ofrecer al cliente en el proceso de compra de sus pasajes en www.jetsmart.com después de haber seleccionado sus vuelos y elegido el Pack de opcionales, y que permite que el cliente congele el precio final de su reserva y la mantenga disponible

por un período de 24 horas o 48 horas, según opte el cliente, pagando el valor correspondiente a la opción elegida.

Fija tu Precio en consecuencia, permite al cliente el poder hacer la compra de su reserva dentro del período de congelamiento seleccionado manteniendo el precio final y la disponibilidad de la misma, evitando así el riesgo de un alza en el precio y asegurando la disponibilidad en los vuelos seleccionados, dentro de dicho plazo de congelamiento.

La selección del opcional Fija tu Precio aplicará a todos los Pasajeros y tramos de la reserva.

El valor del opcional Fija tu Precio es por cada Pasajero y por cada tramo de la reserva, el cual se informará durante el proceso de compra, detallándose el precio final y condiciones del mismo antes de efectuar la compra del opcional.

El valor del opcional Fija tu Precio no es reembolsable ni reutilizable para otra reserva, y tampoco se descontará del precio de la reserva al momento de su compra y pago total.

Fija el Precio permite mantener disponible únicamente el precio de su reserva congelada. No se entenderán congelados los valores de los opcionales que hayan estado disponibles en la fecha de la reserva pero que no se hayan seleccionado e incluido en la misma. Para mayor claridad de lo antes expuesto; en el caso de que el cliente haya seleccionado el Pack Vuela Ligero (Pack cuyo precio está incluido en el valor del pasaje) no se entenderá congelado el precio de ningún opcional disponible a esa fecha en www.jetsmart.com, sino que sólo el precio final de la reserva de Pack Vuela Ligero. En el caso de que el cliente haya seleccionado un Pack SMART o un Pack FULL, y contratara el opcional Fija tu Precio, se congelará el precio final del Pack completo, incluyendo los respectivos opcionales incluidos en cada uno de ellos, pero no se congelará el precio de cualquier otro opcional adicional no incluido en los respectivos Packs, que haya estado disponible en www.jetsmart.com.

El opcional Fija tu Precio no se ofrece en todos los vuelos JetSMART, reservándose la Empresa el derecho de ofrecer o no dicho opcional en el proceso de compra de sus vuelos en www.jetsmart.com. Fija tu Precio no se encuentra disponible a través de Contact Center, sólo para compras en www.jetsmart.com.

Fija tu Precio solo estará disponible en los vuelos determinados por JetSMART, y siempre que la cotización se realice con una anticipación de a lo menos siete (7) días corridos al primer vuelo de la reserva.

Para la compra del opcional Fija tu Precio el cliente solo ingresará sus datos y no tendrá que ingresar la nómina de todos los Pasajeros de la reserva, esto sólo deberá hacerlo al momento de hacer la compra de sus pasajes y pagar el total de la reserva.

El cliente que haya adquirido el opcional Fija tu Precio, deberá comprar sus pasajes y pagar la totalidad de la reserva dentro del plazo de congelamiento seleccionado, es decir, dentro de 24 horas o de 48 horas contadas desde el momento de la compra del opcional, según sea el caso. La compra y pago de la reserva cuyo precio se ha congelado deberá realizarse en la sección “Administra tu viaje” en www.jetsmart.com dentro del plazo de congelamiento correspondiente, ingresando su nombre y apellido o correo electrónico, y código de reserva.

En el evento de que el cliente no pague el valor total de la reserva dentro del plazo de congelamiento

seleccionado, expirará el plazo de vigencia del opcional, terminando indefectiblemente el derecho de congelamiento o invariabilidad del precio y de disponibilidad de su reserva, sin derecho a devolución o reembolso alguno para el cliente del valor pagado por el opcional Fija tu Precio. El cliente tampoco podrá prorrogar o extender el período de congelamiento del precio y/o de la disponibilidad de los vuelos, por lo que expirada la vigencia del opcional sin efectuar la compra y pago total de la reserva el cliente tendrá que cotizar nuevamente sus vuelos sujeto a los valores y disponibilidades informados en www.jetsmart.com a la fecha de la nueva cotización.

Enviaremos un recordatorio al cliente antes del vencimiento del plazo de congelamiento de precio seleccionado, a fin de que pueda planificarse y hacer la compra y pago de su reserva antes del vencimiento del plazo. El envío del recordatorio tendrá carácter meramente informativo, será mediante correo electrónico a la dirección de correo electrónico proporcionada por el cliente al momento de la compra del opcional, siendo el cliente responsable de cualquier error que pueda contener la dirección de correo electrónico ingresada al momento de su registro. Sin perjuicio de lo anterior, será responsabilidad del cliente hacer la compra y pago de su reserva antes del vencimiento del plazo informado, independientemente del recordatorio que pueda enviar JetSMART como parte de su compromiso de servicio. En consecuencia, en caso de que por cualquier razón el cliente no recibiera un recordatorio de parte de JetSMART, esto no generará derecho a reclamo o alguna responsabilidad para la Empresa.

El opcional Fija tu Precio no asegura que los vuelos cotizados no puedan bajar de valor en www.jetsmart.com incluso durante la vigencia del período de congelamiento, manteniendo JetSMART el derecho a realizar cualquier acción comercial o promoción en relación a dichos vuelos, de conformidad con la ley. En caso de producirse un evento en que el precio congelado resultare más alto que el precio publicado durante el plazo de congelamiento, el cliente podrá optar por no utilizar el precio congelado con el opcional y efectuar una nueva cotización y comprar sus pasajes al valor entonces disponible en www.jetsmart.com sujeto a disponibilidad en los vuelos, lo anterior sin derecho a devolución o reembolso alguno para el cliente del valor pagado por el opcional Fija tu Precio no utilizado.

El opcional Fija tu Precio no admite devolución ni cambios de ningún tipo, esto aún cuando en la cotización se haya incluido el opcional denominado FlexiSMART, el cual sólo aplicará para la reserva una vez comprada y pagado el total de la misma.

El derecho que otorga el opcional Fija tu Precio es de carácter personal e intransferible, del cliente que hizo la compra del opcional y quien debe estar incluido en la reserva, y al completar el pago de la reserva dentro del período de congelamiento, el cliente deberá mantenerse en la reserva y no podrá modificar el número total de pasajeros, ni los vuelos, destinos y/o tramos seleccionados, conforme a la cotización respecto a la que se contrató el opcional Fija tu Precio. Una vez comprada y pagada la totalidad de la reserva, antes de la expiración del plazo de congelamiento, los pasajes y opcionales adquiridos se regirán por las condiciones generales y regulaciones particulares, sin existir respecto a ellos ningún derecho o beneficio para el Pasajero derivado del opcional Fija tu Precio utilizado en su compra.

Hoteles, arriendo de automóviles y reserva de transporte terrestre

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, y reserva de transporte terrestre, 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.

Contratación de Seguros

En www.JetSMART.com se pueden contratar diversas clases de seguros, para el caso que los Pasajeros quisieren adquirir dichos servicios para su viaje.

La prestación de todos los servicios conducentes a la contratación de seguros será efectuada única y exclusivamente por Chubb Seguros de Chile S.A., Rol Único Tributario N° 99.225.000-3, con domicilio en Miraflores 222, piso 17, comuna y ciudad de Santiago, Chile ("Chubb"), incluyendo su venta, distribución, correduría, etc. En consecuencia, la emisión, modificación y cancelación de las pólizas asociadas a los seguros contratadas será efectuada directamente por Chubb. En todo aquello relativo a la contratación de los seguros, así como en general respecto de los servicios prestados y/o productos ofrecidos o vendidos por Chubb, aplicarán los términos, condiciones y limitaciones establecidas por este último y por la ley.

JetSMART Airlines se limitará exclusivamente a disponibilizar el portal www.JetSMART.com (el "Portal") a fin de que Chubb pueda comercializar los seguros antedichos y los terceros puedan adquirirlos. JetSMART Airlines no será responsable por interrupciones, fallas o caídas de la red/Internet, pérdidas de beneficios a consecuencia de dichas caídas, o cualquier otro tipo de daño directo o indirecto que pueda serle causado a los terceros adquirentes de los servicios prestados por Chubb a través del Portal, salvo por causas que sean imputables a negligencia de JetSMART Airlines o respecto a las cuales JetSMART Airlines deba responder por expresa disposición legal.

JetSMART Airlines no detentará en caso alguno la calidad de compañía de seguros, agente de ventas y/o corredor de seguros. En atención a lo anterior, no prestará asesoría de ninguna clase en materia de seguros, no emitirá, modificará y/o cancelará póliza alguna asociada a los seguros contratados, no tendrá o asumirá responsabilidad alguna bajo la póliza emitida a favor del tercero, no será responsable en caso alguno por cualquier reclamación o cualquier otro asunto relacionado o derivado de la contratación de los seguros provistos por Chubb, ni le corresponderá cumplir con las obligaciones legales establecidas por el ordenamiento vigente para dichas entidades.

El detalle de los términos, condiciones y exclusiones de los seguros provistos por Chubb se encuentra indicado en las condiciones generales y particulares de la(s) póliza(s) contratada(s), que aceptados por el contratante vincularán a Chubb con quienes contraten los servicios provistos por este.

En conformidad a lo anterior, y sin perjuicio de aquellas obligaciones o responsabilidades que sean de cargo de JetSMART Airlines por expresa disposición legal, Chubb será el único obligado a dar total cumplimiento a las condiciones ofrecidas al cliente en relación a los seguros ofrecidos por Chubb en el Portal y a la legislación aplicable a la prestación de sus servicios, siendo de su cargo resolver cualquier asunto relacionado o derivado de dicha prestación. Será de cargo exclusivo de Chubb el pago de cualquier multa y/o sanción pecuniaria y/o indemnización de cualquier especie, por causa o con ocasión de la omisión o cumplimiento parcial y/o inoportuno de las obligaciones contraídas por este en favor de terceros, incluidas especialmente las eventuales indemnizaciones que pudieren resultar de responsabilidades contractuales o extracontractuales y que puedan decir relación directa y/o indirecta con la prestación de sus servicios; sin perjuicio de aquellas obligaciones o

responsabilidades que sean de cargo de JetSMART Airlines por expresa disposición legal.

TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA RESERVA DE VIAJES CON MILLAS EN JETSMART.COM

Términos y Condiciones para el canje de Millas AAdvantage® con JetSMART Vigente a partir del 10 de junio de 2025

1. Introducción

La alianza entre JetSMART Airlines (en adelante, "JetSMART") y American Airlines (en adelante, "American") amplía nuestra red en todo el continente americano.

JetSMART ha adoptado el programa AAdvantage® como su propio programa de recompensas de viaje, lo que te permite canjear millas por vuelos tanto en JetSMART como en American Airlines, vuelos comercializados y operados por American Eagle®, así como por vuelos en aerolíneas pertenecientes a la alianza Oneworld u otras aerolíneas asociadas.

El canje de millas por vuelos en American Airlines, vuelos de American Eagle®, aerolíneas de la alianza Oneworld o aerolíneas asociadas solo puede hacerse en https://www.aa.com/homePage.do:

La participación en el programa y el canje de millas AAdvantage® están cubiertos por los Términos y Condiciones del Programa AAdvantage®: https://www.aa.com/i18n/aadvantage-program/aadvantage-terms-and-conditions.jsp

2. Canje de Millas por Vuelos de JetSMART en JetSMART.com

A. Los socios AAdvantage® pueden canjear sus millas AAdvantage® por vuelos de JetSMART en www.jetsmart.com. Para canjear millas en vuelos de JetSMART, los clientes deben ingresar al sitio web y seleccionar el botón “Usar millas AAdvantage®”. Deberás iniciar sesión con tu número de socio y contraseña AAdvantage®. Una vez iniciada la sesión, podrás ver la información de tu cuenta, incluyendo tu estatus y saldo de millas, haciendo clic en tu cuenta AAdvantage® en la página principal del sitio web de JetSMART.

B. El canje de millas AAdvantage® está disponible únicamente para la parte correspondiente a la tarifa del pasaje. Las millas AAdvantage® no se pueden usar para pagar servicios adicionales (como selección de asientos, equipaje), impuestos o tasas.

Debes tener un saldo suficiente de millas AAdvantage® en el momento de la reserva para completar el canje. Si no cuentas con suficientes millas, no podrás confirmar tu reserva.

El canje de millas AAdvantage® está sujeto a disponibilidad y no puede combinarse con códigos promocionales, giftcards u otros descuentos.

Los servicios adicionales deben pagarse en dólares estadounidenses, o en la moneda local si es necesario, mediante tarjeta de crédito o débito. No pueden pagarse con millas AAdvantage®.

Los productos **Pack SMART** o **Pack FULL** incluyen servicios adicionales en sus tarifas. Los socios AAdvantage® pueden canjear millas por la tarifa y los servicios incluidos en dichos productos. Cualquier servicio adicional no incluido deberá pagarse con tarjeta.

3. Políticas Específicas para Cambios en Boletos Canjeados con Millas en JetSMART.com

A continuación, se detallan las políticas específicas respecto a la modificación y/o cancelación de pasajes canjeados con millas AAdvantage® en JetSMART.com. Cualquier asunto no regulado explícitamente por estos Términos y Condiciones o los del Programa AAdvantage® estará sujeto a las **CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO DE PASAJEROS Y EQUIPAJE DE JETSMART AIRLINES** y a otros términos y condiciones aplicables a boletos y tarifas de JetSMART: https://jetsmart.com/us/en/tyc/condiciones-generales

A. Cambios Voluntarios

1. Condiciones Generales para Cambios Voluntarios

a. **Cambio de Fecha o Destino, o Cancelación:**

i. **Tarifa Vuela Ligero:** No se permiten cambios de fecha o destino ni cancelaciones, a menos que se haya adquirido el producto **Flexi SMART**. Si canjeaste millas por una tarifa Vuela Ligero y compraste el producto Flexi SMART, los cambios estarán sujetos a las mismas condiciones que los productos Pack SMART y Pack FULL. Si cancelas el vuelo y no comprase Flexi SMART, las millas no serán reembolsadas.

ii. **Pack SMART y Pack FULL:** Se permiten cambios de fecha, destino o cancelaciones hasta dos (2) horas antes de la salida del primer tramo del viaje. En caso de cancelación oportuna, todas las millas serán devueltas a la cuenta del socio AAdvantage®. El reembolso de servicios adicionales, impuestos y tasas se hará al método de pago original. Puede tardar hasta 24 horas en reflejarse el reembolso de millas.

b. **Cambios Después del Inicio del Viaje:**

No se permiten cambios una vez que haya comenzado cualquier tramo del viaje. Casos excepcionales deben gestionarse directamente con el Contact Center de JetSMART: support-aa@jetsmart.com.

c. **Proceso para Cambios Voluntarios:**

- Accede a la sección “Cambios y devoluciones” al pie de la página web de JetSMART.
- Ingresa los datos de la reserva:
    - Si no tienes Flexi SMART ni un producto Pack SMART o Pack FULL, no podrás realizar cambios.
    - Si cuentas con alguno de esos productos, se habilitará un botón para cambiar fecha o destino. La solicitud se procesará como una cancelación y reembolso, permitiéndote canjear nuevamente millas por otro vuelo.
- Aparecerá una ventana mostrando las millas y el monto pagado con tarjeta a reembolsar.
- Tras enviar la información, recibirás un correo confirmando el reembolso. Las millas serán reintegradas automáticamente. Los reembolsos de pagos con tarjeta seguirán los tiempos

establecidos por JetSMART.

- Deberás regresar a la web de JetSMART para realizar una nueva reserva con millas.

B. Cambios No Voluntarios en la Reserva

1. **Cambios No Voluntarios** pueden deberse a cancelaciones o reprogramaciones de vuelos:

    - **Cancelación:** El vuelo ha sido cancelado por JetSMART.

    - **Reprogramación:** El vuelo sufre un retraso de más de 59 minutos o adelanto de más de 15 minutos por parte de JetSMART.

2. **Política de JetSMART ante Cancelaciones o Reprogramaciones:**

Para ambos casos, JetSMART ofrecerá las siguientes opciones, aplicables a cualquier producto canjeado en JetSMART.com, con o sin Flexi SMART:

a. **Cambio de Fecha:** Puedes modificar la fecha del vuelo sin costo adicional. Esto no se realizará mediante una devolución. Simplemente deberás seleccionar el nuevo vuelo, y el cambio de realizará sin devoluciones ni costos adicionales.

b. **Reembolso de Millas y Montos Pagados:** Si no deseas cambiar la fecha, puedes solicitar un reembolso. Las millas serán devueltas a tu cuenta AAdvantage®, y los pagos por servicios adicionales e impuestos se reembolsarán al medio de pago original.

c. **Reembolso de Millas:** Una vez elijas tu opción (cambio de fecha o cancelación), las millas se devolverán en un plazo de 24 horas.

d. **Reembolso del Monto Pagado con Tarjeta:** Los montos por servicios adicionales, impuestos y tasas serán reembolsados según las **CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO DE**

   PASAJEROS Y EQUIPAJE DE JETSMART AIRLINES: https://jetsmart.com/us/en/tyc/condiciones-generales