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

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

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

"Billete" o **"Billete de Pasaje"**, se refiere al conjunto de documentos que dan cuenta y hacen fe de la celebración y de las condiciones del contrato de transporte aéreo y control de equipaje (cuando fuere procedente), ya sean emitidos de forma manual, electrónica o a través de cualquier medio equivalente, y que están comprendidos por todos o algunos de los siguientes documentos: **(i)** las presentes Condiciones Generales; **(ii)** el billete electrónico registrado magnéticamente; **(iii) 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.

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

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

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

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

II. DEL SERVICIO DE TRANSPORTE AÉREO. –

1. El Contrato de Transporte Aéreo es aquel en virtud del cual una persona, denominada Transportador, se obliga, por cierto precio, a conducir de un lugar a otro, por vía aérea, pasajeros o cosas ajenas y a entregar éstas a quienes vayan consignadas.

2. Los derechos y obligaciones del Transportador y del Pasajero, según dichos términos se definen en la Sección I (Definiciones), que nacen para las partes con ocasión del transporte contratado, se regirán por el Billete de Pasaje y por las normas pertinentes del Código Aeronáutico de la República de Chile, Ley de Aeronáutica Civil Peruana, legislación comunitaria Andina, Código Aeronáutico Argentino, 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, todas estas según corresponda, y demás Convenciones Internacionales aplicables, todas ellas según correspondan en el ámbito de su aplicación.

3. La emisión del Billete de Pasaje da fe de la celebración del contrato de transporte suscrito entre el Pasajero y el Transportador cuyos nombres aparecen en el boleto, así como de la aceptación de las condiciones del mismo. El Billete de Pasaje emitido a nombre del Pasajero es nominativo, personal e intransferible, y su emisión podrá realizarse total o parcialmente a través de medios físicos o electrónicos.

4. En general, el Billete de Pasaje será válido por un plazo máximo de un año desde la fecha de su emisión. Transcurrido dicho plazo, o cualquier otro plazo inferior indicado en las condiciones específicas del servicio contratado por el Pasajero, el Billete no podrá ser utilizado.

5. Si con ocasión de la celebración del presente contrato, el Pasajero adquiriere servicios y/o productos anexos adicionales, prestados y/o entregados por prestadores ajenos a la Empresa (*v.gr.*, seguros de viaje, alojamiento, transporte, embalaje de maletas, etc.), estos servicios y/o productos se regirán por las disposiciones contractuales que el prestador y el Pasajero hubieren acordado entre ellos. En conformidad a lo señalado precedentemente, la Empresa no es ni será responsable respecto de la disponibilidad, calidad o integridad de los servicios y/o productos antedichos, ni de ninguna clase de daños o perjuicios de ningún tipo, que afecten a los Pasajeros con ocasión de la adquisición de los mismos, cualquiera sea la causa que les dé origen.

III. DEL PASAJERO Y SU DOCUMENTACIÓN. –

1. Será obligación del Pasajero proveer al Transportador de toda aquella información personal requerida para la emisión del Billete de Pasaje y para el posterior contacto efectivo entre las partes, tales como su nombre, apellido, dirección, número de documento de identificación tal como surja del documento a ser utilizado para el viaje, número de teléfono, dirección de correo electrónico, etc. El Transportador no será responsable por daño alguno que se produjere o se hubiere producido con ocasión del otorgamiento de información incompleta, inexacta, falsa, parcial y/o errónea por parte del Pasajero.

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 ***[insertar link directo a Política de Privacidad]***, la 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.

3. Es responsabilidad del Pasajero informarse, obtener y cumplir con los requisitos para viajar que impone cualquier autoridad y deberá presentar los documentos de identificación, de salida, tránsito, entrada, visas y demás exigidos dependiendo del lugar de destino, sin caberle al Transportador responsabilidad alguna por los atrasos o negativas de embarque o de ingreso a un país que sufra el Pasajero asociados o derivados del incumplimiento por parte de este último de la obligación anterior.

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.

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 compañía. Todo lo expresado precedentemente, se entenderá sin perjuicio de las limitaciones y restricciones a los derechos de los Pasajeros con discapacidad, enfermos o con necesidades especiales, basadas en la seguridad y protección de los ocupantes de las aeronaves, conforme estas se regulan en la normativa legal aplicable.

7. Para pasajes comprados desde Brasil, 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). La Compañía declara que solo solicita los datos estrictamente necesarios de los pasajeros y que los mantendrá confidenciales, haciendo uso solo para el transporte de acuerdo con las Leyes de Protección de Datos, entre ellos las Leyes Brasileñas No. 12.965/2014 y 13.709/2019.

IV. DE LA DENEGACIÓN DE EMBARQUE. -

1. El Transportador se reserva la facultad irrestricta de denegar el transporte en cualquiera de los tramos del itinerario contratado por el Pasajero, si el valor del servicio contratado no se ha pagado en todo o parte, si el medio de pago utilizado ha sido rechazado, revocado o dejado sin efecto, o si se ha obtenido el Billete de Pasaje con infracción a la ley o a estas Condiciones Generales. Asimismo, JetSMART Airlines se reserva la facultad irrestricta de denegar el embarque si el pasajero no cuenta con la documentación requerida por ley.

2. Sin perjuicio de cualquier disposición aplicable a alguna jurisdicción en particular, contenidos en estos términos y condiciones 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 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. En el caso de que en un vuelo existan más Pasajeros con reserva confirmada que espacios disponibles, siempre y cuando hayan efectuado los trámites de check-in con el tiempo mínimo requerido, el Transportador pedirá voluntarios para que cedan su cupo confirmado a cambio de una indemnización pactada conforme la legislación aplicable. Si no se encontraran suficientes voluntarios y se tuviera que denegar el embarque a Pasajeros contra su voluntad, estos Pasajeros tendrán derecho a las prestaciones que establezca la legislación aplicable.

V. DEL TRANSPORTE DE EQUIPAJE. –

1. El Pasajero deberá ajustarse a la cantidad, peso, medidas y máximo de equipaje permitido, según se indica en las condiciones particulares aplicables al transporte contratado aceptadas por el Pasajero al momento de efectuar la compra, y contenidas en el comprobante de compra entregado por la Empresa. El transporte de todo exceso de equipaje será pagado conforme a las tarifas y sujeto a las condiciones particulares informadas por la Empresa. La política de equipaje, los pagos o recargos a que quedará afecto el exceso de equipaje, entendiéndose este como aquellos kilos y/o piezas que excedan el equipaje permitido, pueden además consultarse en la página web de la Empresa www.jetsmart.com

2. El Transportador podrá negarse a transportar la totalidad o parte del equipaje que exceda la política de equipaje o cuyo exceso de equipaje no hubiese sido debidamente pagado por el Pasajero.

3. El Equipaje permitido, y/o los cobros y demás condiciones relativas al exceso de equipaje pueden variar según las condiciones particulares del servicio contratado, cabina y ruta, y estará expresado en piezas y/o kilos. El Transportista se reserva el derecho de alterar la política de equipaje, valores, y las dimensiones del equipaje, informando dichos cambios oportunamente al público. Las condiciones y los valores de contratación de cada servicio particular serán registradas ante las autoridades aeronáuticas locales correspondientes en la medida que así se exija.

4. El Transportador expedirá en duplicado, un talón o recibo por el equipaje facturado que transporte, exceptuado los objetos personales que el Pasajero lleve consigo, de conformidad a la política de equipaje, y entregará a éste un ejemplar. El talón o recibo contendrá las

indicaciones señaladas por la ley aplicable. El talón de equipaje hace fe de haberse facturado el equipaje y de las condiciones del contrato de transporte. El equipaje facturado será entregado al portador del talón de equipaje. A falta de presentación del talón de equipaje, el Transportador podrá exigir la identificación de quien tenga derecho a reclamar el equipaje y a diferir su entrega hasta que ella le sea acreditada suficientemente.

5. El Transportador no registrará el equipaje a un destino que no sea el final que figura en el Billete de Pasaje del Pasajero, ni en ningún otro vuelo que no sea en el que vaya a abordar.

6. Se entenderá por equipaje, solamente los efectos personales del Pasajero necesarios para su viaje, 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 facturado), de aquellos artículos y sustancias peligrosas que pueden constituir un riesgo importante para la salud, la seguridad del vuelo o la propiedad, tales como:
   a) Gases (comprimidos, licuados, en solución o intensamente refrigerados), incluidos los aerosoles, que sean inflamables, tóxicos o inocuos tales como, butano, oxígeno, nitrógeno líquido, aerosoles conteniendo gases paralizantes, tubos de relleno para encendedores de gas licuado, etc.
   b) Corrosivos, sólidos o líquidos, tales como: ácidos, alcalíes, mercurio, baterías de electrólito líquido, etc.
   c) Explosivos tales como municiones, fuegos artificiales y bengalas, maletines con dispositivos de alarma, fulminantes para pistolas de juguetes, etc.
   d) Líquidos inflamables tales como combustibles, pinturas, diluyentes, etc.
   e) Materiales radioactivos, cualquiera que sea su categoría.
   f) Materiales oxidantes y peróxidos orgánicos, tales como: blanqueadores, abonos, etc.
   g) Sustancias tóxicas e infecciosas tales como: insecticidas, plaguicidas, productos biológicos que contengan gérmenes patógenos, etc.
   h) Sólidos inflamables tales como cerillas (fósforos)
   i) Armas, entendiéndose por tales a todo elemento u objeto que esté hecho, o pueda ser utilizado, para el ataque o defensa, tales como: armas de fuego, armas blancas, gases, elementos de choque eléctrico, punzantes, con filo, contundentes, entre las que se pueden incluir porras, hachas y bastones o palos con un peso en su interior o en forma de espigón.
   j) Todo otro elemento calificado como peligroso por la legislación aplicable.

8. Con el objeto de velar por la seguridad del vuelo y cumplir con la normativa vigente, el Transportador y el personal de seguridad del aeropuerto, podrán hacer retiro, de los artículos y sustancias peligrosas transportados por el Pasajero o en su equipaje de mano, con el objeto

de ponerlos a disposición de las autoridades respectivas de acuerdo con las normativas locales aplicables al respecto.

9. En caso de destrucción, pérdida o avería del equipaje, que se produjere durante el transporte, o en caso de retraso en su entrega, se atenderá a la regulación contenida en el Código Aeronáutico de Chile, Código Aeronáutico Argentino, los Reglamentos aeronáuticos de Colombia, las Leyes brasileñas, especialmente la Resolución N° 400 de la Agencia Nacional de Aviación Civil y otras, o en las Convenciones Internacionales, todas estas, según corresponda.

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

VI. DE LOS CAMBIOS EN LOS SERVICIOS CONTRATADOS. –

Todo cambio y/o modificación que el Pasajero 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.

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

VII. DE LOS LÍMITES A LA RESPONSABILIDAD. –

1. La obligación del Transportador se entenderá completa e íntegramente cumplida por el hecho de transportar al Pasajero y su equipaje con razonable puntualidad, atendidas las circunstancias especiales del caso. El Transportador realizará esfuerzos razonables para transportar a los Pasajeros y a su equipaje de acuerdo con los itinerarios publicados y con aquellos reflejados en el Billete de Pasaje. El Transportador podrá hacerse sustituir por aerolíneas alternas, por otras aeronaves, podrá retrasar o cancelar vuelos, cambiar la asignación de asientos, y modificar o suprimir escalas previstas en el Billete de Pasaje en cualquier momento que lo considere necesario, por razones justificadas y de acuerdo la normativa vigente.

2. Cualquier exención o limitación de responsabilidad del Transportador en virtud de la normativa local o internacional vigente y aplicable, se aplicará e irá en beneficio de los

agentes, empleados y representantes del Transportador y cualquier otra persona o empresa cuya aeronave utilice el Transportador para efectuar el transporte y los agentes, empleados o representantes de dicha persona o empresa.

3. Si un agente emite un billete para el transporte en tramos en donde intervengan distintos Transportistas, la Empresa sólo será responsable por el tramo efectivamente realizado por ella. Asimismo, la agencia de viajes será responsable de entregar toda la información al Pasajero, en especial lo referido a los requisitos de ingreso a determinados países o de tránsito, entre otras informaciones.

4. La responsabilidad del Transportador en caso de muerte o lesiones corporales del Pasajero, por la denegación de embarque, por atrasos y cancelaciones de vuelos y/o por la pérdida, retraso o daño al equipaje en vuelos internacionales, estará limitada por lo dispuesto en las Convenciones Internacionales o cualquier norma internacional aplicable, y en vuelos en los que el viaje se inicia y termina dentro de un mismo país, estará limitada por lo dispuesto en la legislación de dicho país.

5. Respecto de los artículos de alto valor comercial, artículos electrónicos y otros que dicte la legislación aplicable, el pasajero deberá transportar estos objetos como equipaje de mano, con el objeto de mantener siempre la custodia de los mismos y bajo su responsabilidad, ya que en caso de ser transportados como equipaje facturado el Transportador no responderá por estos más allá de los límites establecidos en la ley o Convenciones Internacionales aplicables y sujeto a acreditación.

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

VIII.I. Denegación de embarque por sobreventa

En el evento que el Transportador prevea que tendrá que denegar el embarque de uno o más Pasajeros por sobreventa, los cuales se hubieren presentado oportunamente y cuyo Billete de Pasaje estuviere previamente confirmado en un vuelo determinado, deberá pedir en primer lugar que se presenten voluntarios que renuncien a sus reservas a cambio de determinadas prestaciones y reparaciones que se acuerden entre los voluntarios y el Transportador.

Si el número de voluntarios fuere insuficiente para que los restantes Pasajeros con billetes confirmados puedan ser embarcados en el respectivo vuelo, el Transportador podrá denegar el embarque a uno o más Pasajeros contra su voluntad, quienes tendrán derecho a:

1. *A elección del pasajero:*

a. Ser embarcado en el siguiente vuelo que tenga disponible el Transportador, o en un transporte alternativo, si es que decidiera persistir en el contrato de transporte aéreo;
b. Ser reembolsado del monto total pagado por el billete, si el pasajero se desiste del contrato de transporte aéreo y éste no hubiera comenzado su ejecución; o
c. Si ya se hubiera iniciado la ejecución de un viaje con escala y/o conexión, el pasajero podrá optar entre:
    i. Ser embarcado en el siguiente vuelo que tenga disponible el Transportador o en un transporte alternativo, si es que decidiera persistir en el contrato de transporte aéreo;
    ii. Ser reembolsado de la porción no utilizada; o
    iii. Ser retornado al punto de partida, con reembolso del precio del pasaje.

2. *A ser compensado con una suma equivalente a:*
    a. 2 UF para vuelos de menos de 500 kilómetros;
    b. 3 UF para vuelos de entre 500 y 1000 kilómetros;
    c. 4 UF para vuelos de entre 1.000 y 2.500 kilómetros;
    d. 10 UF para vuelos de entre 2.500 y 4.000 kilómetros;
    e. 15 UF para vuelos de entre 4.000 y 8.000 kilómetros; y,
    f. 20 UF para vuelos de más de 8.000 kilómetros.

Respecto a las compensaciones antedichas, se debe tener presente:

i. El pasajero que acepte dichas compensaciones no podrá con posterioridad ejercer acciones contra el Transportador por el mismo hecho.
ii. Si, conforme a lo señalado en la letra a. del punto 1. anterior, el pasajero fuere embarcado en el siguiente vuelo que tuviere disponible el Transportador, y la diferencia en la hora de salida respecto a la prevista para el vuelo inicialmente reservado fuere inferior a tres horas, no procederá compensación alguna por la denegación de embarque.

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

    a. Comunicaciones que el pasajero necesitare efectuar, ya sean telefónicas, electrónicas o de otra naturaleza similar, si es que hubiere una diferencia en la hora de salida prevista para el vuelo inicialmente reservado superior a tres horas;
    b. Comidas y refrigerios necesarios hasta el embarque en el otro vuelo, si es que hubiere una diferencia en la hora de salida prevista para el vuelo inicialmente reservado superior a tres horas;
    c. Alojamiento, para Pasajeros con vuelo de retorno y para Pasajeros con vuelo de ida que se les deniega el embarque en un punto de conexión, no residentes en la ciudad, localidad o área del aeropuerto de salida, en caso de que se les ofrezca un nuevo vuelo cuya salida sea, como mínimo, al día siguiente de la salida programada en el Billete de Pasaje, siempre que el pasajero debiere pernoctar una o varias noches, y el tiempo de espera para

embarcar en el otro vuelo así lo requiriere. Para estos efectos, por "noche" se entenderá desde la medianoche hasta las 6 horas A.M.;

d. Movilización desde el aeropuerto al lugar de residencia del pasajero en la ciudad, localidad o área del aeropuerto de salida, o al lugar de alojamiento, y viceversa, en caso de que fuere aplicable; y,
e. Los arreglos y prestaciones que fueren necesarias para continuar el viaje, en caso de que el pasajero pierda un vuelo de conexión con reserva confirmada.

Para los efectos de lo señalado en esta sección, se entenderá que un Billete de Pasaje se encuentra confirmado, con respecto a los puntos de partida y destino indicados en el mismo, incluyendo puntos intermedios de conexión o escala, en la medida que conste que la reserva o el Billete de Pasaje ha sido aceptado y registrado por el Transportador aéreo o por su agente autorizado. Por "viaje con escala y/o conexión" se entiende aquel cuya llegada al punto de destino contempla un punto de partida y uno o más puntos intermedios de escala y/o conexión, cuando formen parte de un mismo contrato.

Sin perjuicio de otros servicios adicionales que puedan ofrecer los Transportadores, de acuerdo con las circunstancias y la especial condición del pasajero, en caso de denegación de embarque el Transportador embarcará de manera prioritaria a los niños no acompañados, a personas con discapacidad, a los Pasajeros de edad avanzada o delicados de salud, a embarazadas que, en razón de su estado, requieran embarcarse prioritariamente y, en general, a los Pasajeros que, por razones humanitarias calificadas por el Transportador, deban ser embarcados con preferencia.

VIII.II Retrasos y cancelaciones

El Transportador se encuentra obligado a efectuar el transporte en la fecha, horario y demás condiciones estipuladas. No obstante, podrá suspender, retrasar y cancelar el vuelo o modificar sus condiciones por razones de seguridad o de fuerza mayor sobrevinientes, tales como fenómenos meteorológicos, conflictos armados, disturbios civiles o amenazas contra la aeronave. En estos casos, cualquiera de los contratantes podrá dejar sin efecto el contrato, soportando cada uno sus propias pérdidas.

Sin perjuicio de lo anterior, en caso de retraso o de cancelación de un vuelo, el pasajero afectado tendrá los siguientes derechos:

1. A ser embarcado en el siguiente vuelo que tenga disponible el Transportador, o en un transporte alternativo, si es que decidiera persistir en el contrato de transporte aéreo; ya sea que el vuelo aún no se hubiere iniciado o se hubiere iniciado y se encuentre en una escala y/o conexión.
2. A recibir las prestaciones asistenciales señaladas en el numeral 3. de la sección I.- "Denegación de Embarque" anterior, siempre que la causa del retraso o cancelación sea imputable al Transportador.

3. A recibir una compensación por los perjuicios que le fueren irrogados, si el retraso o la cancelación se debe a causa imputable al Transportador, en conformidad a lo siguiente:
   a. *Si el vuelo fuere nacional*: La compensación de los perjuicios irrogados en vuelos nacionales no excederá de 250 UF por cada uno de los Pasajeros afectados, y procederá en los siguientes casos:
      i. Si el retraso fuere superior a tres horas respecto a la hora de salida prevista en el Billete de Pasaje, o a cuatro horas en vuelos que utilicen aeronaves que hayan sido diseñadas para una capacidad de hasta 29 asientos.
      ii. Al momento de la cancelación, salvo que se le informe al pasajero y se le ofrezca tomar otro vuelo que le permita salir a su destino con no más de tres horas de retraso con respecto a la hora de salida prevista, o de cuatro horas en vuelos que utilicen aeronaves que hayan sido diseñadas para una capacidad de hasta 29 asientos.

   Para los efectos de la comunicación de cancelación, el pasajero, al efectuar la reserva o compra de su Billete de Pasaje, deberá informar al Transportador, en forma directa o a través de sus agentes autorizados, sus datos de contacto, tales como dirección, teléfono y correo electrónico.

   En todo caso, se deberá tener presente que la compensación de los perjuicios regulada en esta sección no procederá si el Transportador probare que adoptó las medidas necesarias para evitar el hecho causante del retardo, o que le fue imposible adoptarlas.

   b. *Si el vuelo fuere internacional:* En caso de daño causado por retraso en el transporte de Pasajeros, la responsabilidad del transportista se limitará a 4.694 Derechos Especiales de Giro (del Fondo Monetario Internacional) por pasajero. Dicho límite no aplicará si se probare que el daño es el resultado de una acción u omisión del Transportador o de sus dependientes o agentes, con intención de causar daño, o con temeridad y sabiendo que probablemente causaría daño; siempre que, en el caso de una acción u omisión de un dependiente o agente, se pruebe también que éste actuaba en el ejercicio de sus funciones.

      En todo caso, se deberá tener presente que la compensación de los perjuicios regulada en esta sección no procederá si el Transportador probare que él y sus dependientes y agentes adoptaron todas las medidas que eran razonablemente necesarias para evitar el daño, o que les fue imposible, a uno y a otros, adoptar dichas medidas.
4. A ser reembolsado del monto total pagado por el Billete de Pasaje o de la porción no utilizada, según fuere el caso, si el Pasajero decide no perseverar en el contrato y han transcurrido los plazos del numeral 3. anterior, sea o no imputable al Transportador la causa del retraso o de la cancelación.

VIII.III Devolución de tasas

En caso de no verificarse el viaje, ya sea por causas imputables al Transportador, al pasajero o por razones de seguridad o de fuerza mayor sobrevinientes, las tasas, cargas o derechos aeronáuticos que hubiere pagado el pasajero le serán restituidas a su solo requerimiento en cualquier oficina del Transportador aéreo o a través del sitio web de este último. En caso de que dichas tasas no hayan sido incluidas en el valor pagado (*i.e.*, fueron recaudadas directamente por el aeropuerto), el pasajero deberá solicitar su reembolso directamente ante la autoridad aeroportuaria respectiva, sujeto a las limitaciones o normas antes indicadas.

VIII.IV No cobro adicional en caso de upgrade involuntario

En caso de que el Transportador 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. 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.

1.- Denegación de embarque por causa atribuible al transportador

En el evento que el transportador prevea que tendrá que denegar el embarque deberá, en primer lugar, pedir que se presenten pasajeros voluntarios que renuncien a sus reservas a cambio de determinados beneficios que se acuerden. Los pasajeros voluntarios recibirán adicionalmente asistencia de conformidad con lo dispuesto en los literales a) y e) del siguiente punto, según corresponda.

En caso de que el número de pasajeros voluntarios resulte insuficiente para transportar a los restantes usuarios con reserva confirmada, el transportista podrá denegar el embarque a otros usuarios contra la voluntad de éstos, en cuyo caso deberá compensarles, reembolsarles y asistirles en los términos que se indican en el siguiente punto.

2.- Derecho a compensación

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

a. Retraso. Cuando haya retraso en la iniciación del vuelo (inicio del rodaje para decolar) y, por lo tanto, no se cumpla con el horario programado del vuelo autorizado, se observará lo siguiente:
    i. Cuando el retraso sea mayor de dos (2) horas e inferior a cuatro (4), se suministrará al pasajero un refrigerio y una comunicación gratuita por el medio más idóneo, equivalente a una llamada telefónica que no exceda de tres (3) minutos, al lugar de elección del pasajero;
    ii. Cuando el retraso sea superior a cuatro (4) horas e inferior a seis (6), además de lo anterior, se deberá proporcionar al pasajero, alimentos (desayuno, almuerzo o comida, según la hora); y,
    iii. Cuando el retraso sea superior a seis (6) horas, además de lo anterior, el transportista deberá compensar al pasajero conforme a lo establecido en el literal e) de este numeral. En este caso, el transportista aéreo deberá, adicionalmente, proporcionarle hospedaje en los casos en que sea necesario pernoctar, gastos de traslado, o el reembolso (inmediato de no estar en su lugar de residencia habitual), a elección del pasajero, a menos que el pasajero acepte voluntariamente prolongar la espera cuando sea previsible que el vuelo se vaya a efectuar dentro de un plazo razonable.

b. Interrupción del transporte. En los casos de interrupción del transporte, si el pasajero no opta por la devolución de la parte proporcional del precio correspondiente al tramo no cubierto, se le compensará la demora sufrida hasta la reanudación del viaje, conforme a lo indicado en el literal a) precedente según corresponda.

c. Cancelación. En los casos que el transportista aéreo decida cancelar el vuelo teniendo el pasajero reserva confirmada, sin que se le hubiese reintegrado el valor neto del billete ni se le hubiese conseguido vuelo sustitutivo para el mismo día, se le sufragarán los gastos de hospedaje en los que sea necesario pernoctar y de traslado. Además, si se presenta demora antes de la cancelación del vuelo, el usuario recibirá las compensaciones previstas en el literal a) precedente, según corresponda.

d. Sobreventa. Si el embarque es denegado por sobreventa, teniendo el usuario reserva confirmada y habiéndose presentado oportunamente en el aeropuerto, el transportista aéreo deberá proporcionar el viaje del usuario a su destino final en el siguiente vuelo que cuente con espacio disponible de la propia aerolínea, en la misma fecha y ruta. En caso de no disponer de vuelo, el transportista aéreo deberá hacer las gestiones necesarias por su cuenta, para el embarque del usuario en otro transportista aéreo en la mayor brevedad posible.

e. Compensación adicional. El transportista aéreo deberá compensar al pasajero con una suma mínima equivalente al 25% del valor del trayecto incumplido 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:

i. Sobreventa, si no media acuerdo directo con el usuario por el cual éste acepte no viajar voluntariamente en el vuelo previsto.
ii. Demora superior a seis (6) horas de la hora programada, por causas imputables al transportista aéreo.

Para efectos de determinar el valor del trayecto objeto de la compensación, se multiplicará el valor neto del billete pagado por la relación entre la distancia de dicho trayecto sobre la distancia total.

f. Tránsitos y Conexiones. Las compensaciones anteriores serán igualmente aplicables en lo pertinente a los usuarios en tránsito o conexión que no puedan continuar su viaje por causa imputable al transportista.

X. ARGENTINA: DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS CONFORME A LA RESOLUCION MEYOSP 1532/1998 APLICABLES A OPERACIONES EN LA REPÚBLICA ARGENTINA.

Si debido a circunstancias operativas, técnicas o de índole comercial, el transportador cancela o demora un vuelo o la entrega de equipaje por más de CUATRO (4) horas, o deniega el embarque porque no puede proporcionar espacio previamente confirmado (overbooking o sobreventa), o no puede hacer escala en el punto de parada-estancia o de destino del pasajero, o causa a un pasajero la pérdida de un vuelo de conexión para el que tenía una reserva confirmada, el pasajero, tendrá el derecho a:
- su inclusión obligatoria en el vuelo inmediato posterior del mismo transportador para su destino, o
- al endoso de su contrato de transporte, incluyendo conexiones con espacio confirmado, cuando sea aceptable para el pasajero, o
- a ser reencaminado por otra ruta hacia el destino indicado en el contrato, por los servicios del transportador o en los servicios de otro transportador, o por otro medio de transporte, en estos últimos casos sujeto a disponibilidad de espacio.

Si la suma de la tarifa, el cargo por exceso de equipaje y cualquier otro cargo de servicio aplicable por la nueva ruta es mayor que el valor de reintegro del billete o de la porción aplicable del mismo, el pasajero no abonará ninguna tarifa o cargo adicional y el transportador reintegrará la diferencia si la tarifa y cargos para la ruta reprogramada son menores:
- a la compensación por embarque denegado de acuerdo a las regulaciones del transportador,
- a la inmediata devolución, si le correspondiere, del precio del contrato de transporte no utilizado y conforme a las modalidades de pago efectuadas.

Aquellos pasajeros que, voluntaria y expresamente, acepten la compensación por embarque denegado y a realizar el transporte en alguna de las condiciones detalladas en este inciso, no tendrán derecho a efectuar ningún tipo de reclamo posterior al transportador; sin perjuicio de ser beneficiados con los servicios incidentales que provea el transportador a su cargo ante

esta situación. Asimismo, el transportador proporcionará al pasajero, sin cargo para el mismo, los siguientes servicios incidentales:
- comunicación telefónica o cablegráfica al punto de destino y comunicaciones locales.
- comidas y refrigerios de conformidad con el tiempo de espera que medie hasta el embarque en otro vuelo.
- alojamiento en hotel, en el aeropuerto o en la ciudad, cuando la demora de un vuelo exceda las CUATRO (4) horas.
- transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto.

El transportador quedará exento de proporcionar los mentados servicios incidentales a sus pasajeros en los supuestos en que como consecuencia de circunstancias meteorológicas se cancele o demore el vuelo, se demore la entrega del equipaje, no se pueda hacer escala en el punto de parada-estancia o de destino del pasajero o se pierda un vuelo de conexión para el que tenía una reserva confirmada. No obstante, en estos casos, el transportador deberá arbitrar todos los medios a su alcance a fin de que el pasajero reciba información adecuada y veraz sobre las demoras ocasionadas por dichas circunstancias, hasta tanto suministre o reanude el servicio o sea reencaminado a través de los servicios de otro transportador o medio alternativo de transporte.

XI. BRASIL: DERECHOS DEL PASAJERO DE ACUERDO A 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 de la Agencia Nacional de Aviación Civil - ANAC.

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:

I – Obligaciones previas al transporte aéreo

1) Informaciones a respeto de la oferta del vuelo

La compañía 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 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 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 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, y las tarifas de aeropuerto no pueden ser parte del cálculo de la multa.

En caso de reprogramar el boleto, 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

El pasajero puede desistir a la compra del boleto dentro de las 24 horas posteriores a la recepción del comprobante del boleto, 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 despachado, 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.

II – <u>Ejecución del Transporte Aéreo</u>

1) Documentos para embarque

Si el pasajero es brasileño:

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

b) 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.

Si el pasajero es extranjero:

a) 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.

b) 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 despachado bienes que excedan el valor superior a 1.131 DEG (Derechos Especiales de Giro). En este caso, la compañía 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 transportista deberá informar inmediatamente al pasajero a través de los medios de comunicación disponibles sobre demoras, cancelaciones e interrupciones del servicio.

La aerolínea también debe mantener informado al pasajero, como máximo, cada 30 (treinta) minutos de la hora prevista de salida del vuelo en caso de retraso.

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

En casos de retraso, cancelación, interrupción del servicio o denegación de pasajeros, la aerolínea deberá proporcionar asistencia material al pasajero, que consiste en: derecho a la comunicación después de una hora de retraso, alimentación, después de dos horas de retraso, y las siguientes alternativas, después de cuatro horas de retraso, a elección del pasajero: alojamiento, reembolso completo o prestación del servicio por otra modalidad de transporte.

En el caso de un Pasajero con Necesidad de Asistencia Especial - PNAE y sus acompañantes (Resolución 280 de 2013), se proporcionará asistencia material independientemente del requisito de pernoctación, a menos que se pueda reemplazar por alojamiento en un lugar que satisfaga sus necesidades y con el acuerdo del pasajero o acompañante.

El derecho a asistencia material no puede suspenderse en casos de fuerza mayor o evento imprevisto.

Sin embargo, el transportista puede dejar de ofrecer servicio de alojamiento al pasajero que reside en la localidad del aeropuerto de origen, garantizando un traslado de ida y vuelta. La aerolínea también puede dejar de proporcionar asistencia material cuando el pasajero decida

canjear el vuelo de la propia aerolínea que se realizará en la fecha y hora a la conveniencia del pasajero, o reembolsar el pasaje aéreo en su totalidad.

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 compañía 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.

III – <u>Obligaciones posteriores al transporte aéreo</u>

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

La recepción del equipaje despachado, 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 1.131 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 .

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

a). 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.

b) 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:

i. 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.

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

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

iv. 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.

v. Presente un Billete (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.

vi. No pueda probar por medio de un documento de identidad válido con foto, que es la persona denominada en el Billete (pasaje).

vii. Cuando se infringen medidas, disposiciones o filtros de seguridad determinados por el Aeropuerto.

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

ix. 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.

b.) 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.

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

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

iii. Retracto: El retracto de la compra deberá ser ejercido a través de cualquier canal de atención del vendedor, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas corrientes siguientes a la operación de la compra. El retracto sólo podrá ser ejercido con una anterioridad igual o mayor a 8 días calendario entre el momento de su ejercicio oportuno y la fecha prevista para el inicio de la prestación del servicio para vuelos nacionales. Para vuelos internacionales, el término será igual o mayor a 15 días calendario. La aerolínea o agente de viajes que vendió el pasaje tendrá un plazo máximo de 30 días calendario a partir de la comunicación del retracto para reembolsar el dinero.

iv. 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.

v. Ni el Retracto ni el Desistimiento aplicarán para tarifas promocionales.

REGULACIONES PARTICULARES JETSMART AIRLINES

Detalles de la tarifa

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

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

El equipaje incluido consiste en un (1) bolso de mano de dimensiones máximas de 45cm x 35cm x 25cm (incluidas la ruedas, bolsillos y 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 de mano, se puede llevar sin costo adicional un abrigo, un paraguas pequeño de bolsillo (sin punta), una cámara fotográfica pequeña o un artículo de lectura (libros, revistas, tablet). Además, se recomienda llevar cualquier elemento de valor y (o) artículos frágiles dentro del bolso de mano bajo custodia y supervisión del pasajero ya que JetSMART Airlines no se responsabilizará por la pérdida o daño de dichas pertenencias, salvo en los casos y conforme a los límites establecidos en la ley o convenciones internacionales que fueren aplicables.

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

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

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

Reservas en Grupo

Se considerarán reservas grupales aquellas realizadas para 10 o más pasajeros. 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. No existirá derecho a devolución o reducción de precio en caso de no haber informado dentro del plazo uno o más nombres de los pasajeros de la reserva.

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 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 90 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. 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.

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.

Sin perjuicio de lo anterior, se exceptúa, de conformidad a la ley, 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 siguiente, 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.

Cambios

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

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

Para cambios de fecha, vuelo o ruta se deberá pagar una multa de $15.000CLP para vuelos efectuados dentro del territorio nacional de la República de Chile, de AR$ 899 para vuelos efectuados dentro del territorio nacional de la República de Argentina y de $24USD para vuelos internacionales y de hasta $65USD para vuelos desde y hacia Colombia, todos por pasajero por cada tramo más la diferencia de tarifa si corresponde.

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

No obstante, lo indicado en el párrafo anterior, los cambios de nombre relativos a billetes de pasaje emitidos con cargo a una reserva grupal (entendida esta como una reserva de billetes de pasaje para 10 o más pasajeros), no serán objeto de la multa indicada precedentemente, siempre que la solicitud de cambio de nombre se comunique al Transportador con a lo menos de 24 horas de anticipación a la fecha del vuelo, en 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. En caso de no realizar el viaje por causa imputable al pasajero, solo se podrá solicitar la devolución de

la totalidad de las tasas de embarque e impuestos de conformidad a la ley, las cuales serán restituidas a su solo requerimiento del pasajero a través del sitio web de este último.

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.

Respecto de los vuelos que presten servicio en, desde o hacia Colombia, en ningún caso podrá haber derecho de retracto o desistimiento cuando se trate de tarifas promocionales.

Check-in y presentación en aeropuerto

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

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

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

Pasajeros que vuelen a destinos internacionales deberán presentarse en el aeropuerto 180 minutos antes de la hora de salida del vuelo. El check in y (o) entrega de equipaje facturado en counter podrá realizarse hasta 70 minutos antes de la salida del vuelo.

La tarjeta de embarque se podrá obtener gratuitamente en JetSMART.com en cualquier momento una vez realizado el check-in online y se deberá presentar en la puerta de embarque en formato digital o impreso. En caso de querer obtener la tarjeta de embarque en el counter de aeropuerto, el pasajero tendrá que pagar por este servicio. El valor del servicio de impresión de tarjeta de embarque se informará durante el proceso de selección y contratación, detallándose el precio y condiciones del mismo durante el proceso de compra. Mayor información respecto a los valores del referido servicio, en la siguiente dirección web: 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.

Artículos Restringidos

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

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

Todo equipaje estará sujeto a revisión por las autoridades competentes.

Medios de pago

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

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

Para pagos en Argentina se acepta como medios de pago tarjetas de crédito y de débito. El uso, condiciones de pago y otras condiciones aplicables a las tarjetas de crédito, son de exclusiva responsabilidad de su emisor. La compra de pasajes con tarjeta de crédito está

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

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.

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 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.

Tasas de embarque e Impuestos

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

Cargos por servicio en la compra de pasajes

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

Cargos por administración/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 de mano, bajo su custodia, ya que JetSMART Airlines no se responsabilizará más allá de los límites establecidos por ley por la pérdida o daño de esas pertenencias.

Necesidades Especiales

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

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

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

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

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

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

Aplicable en la República de Chile: El transporte aéreo de pasajeros con necesidades especiales será efectuado en conformidad a lo dispuesto por el Decreto 369, dictado por la 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.

Infantes y niños

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

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

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

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

Embarazadas

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

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

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

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

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

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

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.

Equipaje

Bolso de mano
Equipaje incluido en la tarifa aérea que cada pasajero puede llevar a bordo durante el viaje, bajo supervisión propia. Sus dimensiones máximas son **45cm x 35cm x 25cm** (largo, ancho, alto) y un peso máximo de 10 kg, incluyendo ruedas, asas, bolsillos, etc. Solo está permitido el ingreso de un bolso de mano por pasajero. Si el pasajero quiere llevar un segundo bolso de mano, este debe ser llevado y cobrado como equipaje de mano.

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

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

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

Equipaje de mano
Equipaje, con costo adicional, que se lleva en la cabina del avión, bajo supervisión del pasajero. Puede pesar hasta **10kg** y no puede exceder las siguientes dimensiones: **55cm x 35cm x 25cm** (largo, ancho, alto), incluyendo ruedas, asas, bolsillos, etc.

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

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

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

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

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

Cada pasajero puede llevar como máximo 5 equipajes facturados.

Equipaje sobredimensionado (artículos deportivos o instrumentos musicales)
Equipaje facturado, con costo adicional, con un peso máximo de 23Kg y dimensiones mayores a 158cm lineales y menores a 230cm lineales con excepción de tablas de surf que pueden medir hasta 300cm lineales.

Cada pasajero puede llevar como máximo 3 equipajes sobredimensionados.

Exceso de equipaje

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

Si un pasajero se presenta al embarque con equipaje que excede lo que está permitido y no ha pagado el respectivo cargo, se cobrará la diferencia en el aeropuerto, conforme al valor de exceso de equipaje entonces vigente. Si el pasajero no realiza el pago, se impedirá el ingreso del equipaje no pagado.
No se aceptarán equipajes que pesen más de 32Kg.

Demora o pérdida del equipaje

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

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

Para vuelos hacia Brasil, la recepción del equipaje facturado, 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.

Selección de asientos

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

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

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

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

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

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

En el caso de emergencias en la que no haya un tripulante en cada asiento de salida disponible para ayudar, un pasajero ocupando un asiento de salida puede ser llamado para realizar las siguientes tareas, sin que ello genere en JetSMART Airlines un deber de responder o retribuir -en dinero o en especie- dicha tarea:
(1) Ubicar la salida de emergencia.
(2) Reconocer el mecanismo de apertura de la salida de emergencia.
(3) Comprender las instrucciones para operar las salidas de emergencia.

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

Embarque prioritario

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

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

Para vuelos originados en Brasil, se debe dará prioridad a los ancianos (personas mayores de 60 años), personas con discapacidades (Pasajeros con Necesidades Especiales), mujeres 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.

Mascota en cabina

En JetSMART Airlines queremos que tu mascota también pueda viajar SMART. El transporte de tu mascota en cabina es un servicio al cual aplicarán las condiciones del transporte de equipaje, para todos los efectos legales, circunstancia aceptada por el pasajero y por quien contrate el servicio, en caso de ser distintas, y estará condicionado al pago del respectivo servicio conforme al valor informado durante el proceso de contratación, y al cumplimiento de los términos del servicio. Para asegurar el estándar de atención a nuestros pasajeros y el cuidado de tu mascota, la prestación de este servicio se encuentra sujeto a los siguientes términos y condiciones:

- El servicio de mascota en cabina sólo se encuentra disponible en vuelos directos, sin conexión, y el valor informado del servicio es un valor por pasajero y por tramo.
- Solo está permitido el embarque de perros y gatos, de comportamiento dócil, sin perjuicio de las exclusiones debidamente indicadas en este documento. No se permite el transporte de otra clase de mascotas;

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

- Las mascotas deberán viajar y permanecer durante todo el transcurso del vuelo en un canil personal y cerrado en el que deberán entrar de pie, y que posicionado bajo el asiento delantero cuente con las siguientes características:
    - 36 centímetros de longitud;
    - 33 centímetros de ancho;
    - 20 centímetros de alto;
    - Suelo impermeable/absorbente;
    - Ventilación adecuada para que la mascota pueda respirar sin problemas.
- Los pasajeros que hagan uso de este servicio no podrán viajar en un asiento en primera fila o en fila de salida de emergencia;
- Toda vez que no todas las mascotas presentan las condiciones fisiológicas necesarias para ser transportadas vía aérea de forma segura, y no obstante ser responsabilidad última del pasajero asegurarse de que su mascota cuenta con las condiciones fisiológicas necesarias, las siguientes razas -así como cualquiera de sus derivaciones- no serán elegibles para ser transportadas por JetSMART Airlines:

- Perros:
  - Affenpinscher
  - Boxer
  - Bullmastife
  - Dogo de Burdeos
  - Lhasa Apso
  - Presa Canario
  - Shih Tzu
  - Pit Bull
  - American Staffordshire
  - Grifón de Bruselas
  - Cane Corso
  - Staffordeshire Bull Terrier Inglés
  - Mastín
  - Pug o Carlino
  - Spaniel Tibetano
  - Boston Terrier
  - Bulldog
  - Chow Chow
  - Chin Japonés
  - Pequinés
  - Shar Pei
  - Toy Spaniel inglés
- Gatos:
  - Birmano
  - Himalayo
  - Gato exótico pelo corto
  - Persa

- Sin perjuicio de otra documentación y procedimientos que pudieran ser requeridos por JetSMART Airlines o por las autoridades competentes, la aceptación y transporte de la mascota en vuelos nacionales se encuentra sujeta a la entrega en *counter* de la siguiente documentación, con una anticipación mínima de dos (2) horas contadas hacia atrás desde la salida del vuelo:
  - Certificado expedido por un médico veterinario (en la República Argentina, según modelo provisto por el Consejo o Colegio de la Jurisdicción) con una vigencia no mayor a 10 días contados hacia atrás desde la fecha del vuelo, que dé cuenta de

su edad y raza, y que acredite que su estado de salud es apto para que realice el viaje;

- Certificado de vacunación antirrábica (cerciórate de que el certificado contenga todos los datos requeridos -propietario, animal, vacuna utilizada- en forma legible), para mascotas de edad superior a los 3 meses. Para estos efectos, se deja constancia que la vacuna antirrábica debe haber sido aplicada con una anticipación no menor a 30 días ni mayor a 1 año contados hacia atrás desde la salida del vuelo; y,
- Carnet y/o constancia de vacunación y desparasitación, según corresponda.

- Sin perjuicio de otra documentación y procedimientos que pudieran ser requeridos por JetSMART Airlines o por las autoridades competentes, la aceptación y transporte de la mascota en vuelos internacionales, se encuentra sujeta a la entrega en *counter* de la siguiente documentación (original y fotocopias), con una anticipación mínima de tres (3) horas contadas hacia atrás desde la salida del vuelo:
  - Certificado expedido por un médico veterinario (Para vuelos efectuados desde o hacia la República de Argentina, según el modelo provisto por el Consejo o Colegio de la Jurisdicción) con una vigencia no mayor a 10 días contados hacia atrás desde la fecha del vuelo, que dé cuenta de su edad y raza, y que acredite que su estado de salud es apto para que realice el viaje;
  - Certificado de vacunación antirrábica (cerciórate de que el certificado contenga todos los datos requeridos -propietario, animal, vacuna utilizada- en forma legible) para mascotas de edad superior a los 3 meses. Para estos efectos, se deja constancia que la vacuna antirrábica debe haber sido aplicada con una anticipación no menor a 30 días ni mayor a 1 año contados hacia atrás desde la salida del vuelo.
  - Carnet y/o constancia de vacunación y desparasitación; y,
  - Certificado Zoosanitario de Exportación (CZE), emitido por el Servicio Agrícola y Ganadero (SAG), en caso de ser aplicable y/o Certificado Veterinario Internacional (CVI) emitido por el Servicio Nacional de Sanidad y Calidad Agroalimentaria (SENASA) de Argentina en caso de ser aplicable, que acrediten que la mascota cumple con los requisitos de ingreso exigidos por el país de destino. Consulte los requerimientos exigidos por el país de destino en http://reqpecuaria.sag.gob.cl/ (ver la información más abajo para Argentina).

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

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

Para mayor información, instamos a contactarse con:

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

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/resolucoes-2013/resolucao-no-280-de-11-07-2013/@@display-file/arquivo_norma/RA2013-0280.pdf).

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), por una única vez, 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.

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), y por una única vez. Cualquier cambio adicional u 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.

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.

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

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

La información y datos personales proporcionados serán almacenados y tratados por JetSMART Airlines de conformidad con la Política de Privacidad de la compañía disponible en ***[insertar link directo a Política de Privacidad]***, la que es conocida y aceptada por el Pasajero y forma parte integrante de las presentes Regulaciones Particulares, 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.

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

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

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

Para República Federativa de Brasil el transporte aéreo se rige por la Convención de Montreal (Decreto 5910/2006), y por las normas y reglamentos de la Agencia Nacional de Aviación Civil (ANAC), en particular las Resoluciones N°400 y N°280, entre otros.

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

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