

DERECHOS DEL PASAJERO AEREO

JetSMART Airlines

La legislación aplicable sobre los derechos del pasajero aéreo está consagrada en el Código Aeronáutico de la República de Chile, Ley Nº 18.916 y sus modificaciones; en el Convenio de Varsovia de 1929 o Montreal de 1999 sobre la “Unificación de Ciertas Reglas para el Transporte Aéreo Internacional”, según sea aplicable (en adelante los “Convenios Internacionales”); y en la Ley Nº 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores de la República de Chile, norma que rige supletoriamente en todo lo no previsto en los cuerpos legales anteriormente citados.

I.- DENEGACIÓN DE EMBARQUE POR SOBREVENTA.-

La denegación de embarque se da cuando el Transportador ha vendido más pasajes que el número de asientos disponibles en el avión. En caso de sobreventa, el Transportador deberá pedir voluntarios, entre quienes se hubieren presentado oportunamente y con un billete de pasaje previamente confirmado, que renuncien a sus reservas a cambio de prestaciones y reparaciones que acuerden.

Adicionalmente, al momento de la denegación y antes de adoptar una medida compensatoria, el Transportador informará por escrito:

- a) Los derechos afectados por la denegación y las razones objetivas que justifican la denegación (conforme al numeral **1** de esta sección);
- b) Las indemnizaciones, compensaciones y mitigaciones (indicados en el numeral **2** más abajo) que corresponden por normativa y cómo cumplirá con estos deberes;
- c) Los mecanismos de denuncia y reclamos (ante la empresa, ante el SERNAC, así como ante tribunales) que disponen los pasajeros frente a incumplimientos de estos deberes, así como las multas por infracciones de estos (establecidos en el numeral **3** de esta sección);
- d) Todas aquellas medidas y derechos que considere oportuno y adecuado informar.

1. Derechos afectados por la denegación de embarque

Conforme al artículo 127 del Código Aeronáutico de Chile, el pasajero tiene derecho a que el Transportador efectúe el transporte en la fecha, horario y demás condiciones estipuladas (salvo situaciones excepcionales previstas en dicho artículo), derecho que se ve afectado en caso de una denegación de embarque por sobreventa. La denegación de embarque se justifica dado que el Transportador ha vendido más pasajes que el número de asientos disponibles en el avión, lo que, si bien es permitido por la normativa, genera derechos para los pasajeros afectados y obligaciones para el Transportador.

2. Indemnizaciones, compensaciones y mitigaciones correspondientes en caso de denegación por sobreventa

Si los voluntarios no son suficientes, el Transportador podrá denegar el embarque a pasajeros en contra de su voluntad, quienes tendrán los siguientes derechos:

- a) No continuar con el viaje contratado. En tal caso el pasajero podrá solicitar el reembolso del precio pagado por el tramo no utilizado del pasaje y una compensación de acuerdo con la siguiente tabla:

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

El pasajero que acepta la compensación económica no podrá demandar posteriormente indemnización de perjuicios, por el mismo hecho, en tribunales; sin perjuicio de las infracciones e indemnizaciones consagradas en la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores.

- b) Continuar con el viaje contratado. En tal caso el pasajero tiene derecho a embarcar en el siguiente vuelo que tenga disponible el Transportador o en un transporte alternativo. Además de recibir compensación cuando el vuelo sale tres horas después de lo previsto, de acuerdo con la tabla anterior.

Asimismo, en este caso, tiene derecho a las siguientes **PRESTACIONES ASISTENCIALES**:

- i. Comunicaciones que necesite efectuar si el nuevo vuelo difiere del inicial en más de 1 hora;

- ii. Comidas y refrigerios equivalentes a lo menos a 0,5UF, si la diferencia fuere igual o superior a 2 horas. Cumplido el plazo anterior el pasajero tendrá derecho a prestación equivalente cada vez que transcurran tres horas adicionales de espera (aplicables mientras el pasajero se encuentre en el aeropuerto y no opere la medida de alojamiento), no siendo acumulables;
 - iii. 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.;
 - iv. Si fuere aplicable, movilización desde el aeropuerto al lugar de residencia del pasajero o al lugar de alojamiento, y viceversa.
 - v. Los arreglos y prestaciones que sean necesarias para continuar el viaje, en caso de que pierda un vuelo de conexión con reserva confirmada.
- c) Si está en conexión, el pasajero puede solicitar ser devuelto al punto de partida con reembolso del precio del pasaje y compensación económica según la tabla anterior.

En caso de que el pasajero opte por la restitución del dinero, o que se deba pagar multas o compensaciones, el Transportador procederá al pago en la forma más expedita posible, en un plazo máximo de diez días hábiles contado desde la denegación del embarque. El pasajero siempre tendrá la opción de recibir dichos montos a lo menos en dinero efectivo o por medio de transferencia bancaria electrónica.

3. Mecanismos de denuncia y reclamos

El pasajero que se vea afectado por una denegación de embarque por sobreventa siempre podrá contactar y/o realizar reclamos al Transportador a través de sus canales de contacto, los que se encuentran disponibles en la sección de “Centro de Ayuda” de la página web (<https://jetsmart.com/cl/es/centro-de-ayuda/>).

A su vez, en caso de surgir cualquier controversia, queja o reclamación, el pasajero tendrá derecho de presentar un reclamo ante el SERNAC ya sea presencialmente en oficina, por vía telefónica, o en línea (<https://www.sernac.cl/portal/617/w3-article-9178.html>), o bien acudir ante el tribunal competente. Conforme a las disposiciones establecidas en el Código Aeronáutico de Chile, y la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, los tribunales competentes son los siguientes:

Las denuncias presentadas en defensa del interés individual podrán interponerse, a elección del consumidor, ante el juzgado de policía local correspondiente a su domicilio o al domicilio del proveedor. En el caso de procedimientos por causas en que esté comprometido el interés colectivo o difuso de los consumidores o usuarios, y el derecho a solicitar indemnización mediante dicho procedimiento, serán competentes los tribunales ordinarios de justicia, de acuerdo a las reglas generales.

En caso de que el Transportador infrinja lo dispuesto en esta sección, podrá ser sancionado con multa de hasta 300 unidades tributarias mensuales.

II.- DENEGACIÓN DE EMBARQUE POR OTRAS CAUSAS.-

El Transportador podrá denegar el embarque de un pasajero, en caso de que:

1. No lleve la documentación necesaria para el viaje.
2. Se encuentre en un estado o condición que constituya un peligro para la seguridad, higiene o buen orden a bordo, o cuando el pasajero requiriera atención o cuidado especial durante el viaje.
3. No se presente oportunamente al vuelo.
4. No cumpla con las exigencias o condiciones impuestas por la autoridad competente.
5. Infrinja cualquier otro deber, condición o exigencia requerida para estos efectos por la ley, reglamentos, decretos, actos o resoluciones de autoridad, o se configure cualquier otra causa de denegación de embarque de conformidad a la normativa aplicable.

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

III. RETRASOS Y CANCELACIONES.-

Un vuelo está retrasado si sale después de la hora programada. Por otro lado, un vuelo está cancelado si no se realiza habiendo estado programado según itinerario. El Transportador está obligado a realizar el transporte en la fecha, hora y demás condiciones estipuladas, pero puede retrasar un vuelo por razones de fuerza mayor, de seguridad, por fenómenos meteorológicos u otros acontecimientos semejantes. No obstante, cualquier adelanto, retraso o cancelación de un vuelo deberá ser informado al pasajero por el Transportador mediante comunicación escrita por el medio más expedito posible, indicando la causal.

1. Retraso

Cuando El Transportador NO es responsable por el retraso y el pasajero decide continuar con el viaje contratado, tendrá derecho a embarcar en el siguiente vuelo que tenga

disponible el Transportista o en un transporte alternativo. Además, si el retraso es superior a 3 horas, tendrá derecho a poner fin al contrato, solicitando el reembolso del precio del pasaje en la parte correspondiente al tramo no utilizado.

Cuando el Transportista Sí es responsable por el retraso, el pasajero tendrá derecho a continuar o no con el viaje contratado.

- a) Si el pasajero decide continuar con el viaje contratado: tendrá derecho a embarcar en el siguiente vuelo que tenga disponible el Transportador o en un transporte alternativo. Además, cuando el retraso es superior a 3 horas, el pasajero tendrá derecho a las prestaciones asistenciales establecidas en la sección I “Denegación de embarque por sobreventa” numeral 2 letra b).
- b) Si el pasajero decide no continuar con el viaje contratado y el retraso es superior a 3 horas: tendrá derecho a poner fin al contrato, solicitando el reembolso del precio del pasaje en la parte correspondiente al tramo no utilizado, sin perjuicio de su derecho a demandar indemnización de perjuicios en los tribunales competentes.

2. Cancelaciones

Cuando el Transportador NO es responsable por la cancelación y el pasajero decide continuar con el viaje contratado, tendrá derecho a embarcar en el siguiente vuelo que tenga disponible el Transportador o en un transporte alternativo. Además, si el vuelo ofrecido sale con más de 3 horas de retraso respecto a la hora prevista para el vuelo cancelado, tendrá derecho a poner fin al contrato y a recibir el reembolso del precio del pasaje o de la porción no utilizada.

Cuando el Transportador SI es responsable de la cancelación, el pasajero tendrá derecho a continuar o no con el viaje contratado.

- a) Si decide continuar con el viaje contratado: tendrá derecho a embarcar en el siguiente vuelo que tenga disponible el Transportador o en un transporte alternativo. Además, cuando el horario de salida del vuelo ofrecido sea superior a 3 horas, tendrá derecho a las mismas prestaciones asistenciales que para el caso de un retraso, indicadas en la sección I “Denegación de embarque por sobreventa” numeral 2 letra b).
- b) Si decide no continuar con el viaje contratado y el horario de salida del vuelo ofrecido es superior a 3 horas: tendrá derecho a poner fin al contrato y a recibir el reembolso del precio del pasaje o de la porción no utilizada.

3. Límites de responsabilidad

En vuelos internacionales, en caso de daño causado por retraso, en el transporte de personas, la responsabilidad del transportista se limita a 5.346 Derechos Especiales de Giro (de acuerdo con el Convenio de Montreal) por pasajero afectado.

Lo anterior no se aplicará si se prueba que el daño es el resultado de una acción u omisión del Transportista 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 vuelos nacionales, la indemnización por retardo en la ejecución del transporte de pasajeros no excederá de 250UF por cada uno de ellos. Sin embargo, no procederá esta indemnización si el Transportador probare que adoptó las medidas necesarias para evitar el hecho causante del retardo, o que le fue imposible adoptarlas.

En todo caso, el afectado por el daño en vuelos nacionales, podrá demandar una indemnización superior a los límites señalados, si probare dolo o culpa del Transportador, del explotador o de sus dependientes, cuando éstos actuaren durante el ejercicio de sus funciones.

Ante un retraso o cancelación de vuelo el Transportista es responsable de las conexiones en la medida que éstas constituyan parte del mismo contrato. En caso contrario, cabe responsabilidad al Transportista por la pérdida de conexiones y los costos que puedan resultar de ello, sólo si existe negligencia de su parte, pudiendo el pasajero afectado accionar ante los Tribunales de Justicia para obtener una reparación.

IV.- DESTRUCCIÓN, PÉRDIDA O AVERÍA DEL EQUIPAJE-MERCANCÍA.-

Si durante el viaje se pierde, daña o retrasa un equipaje, el pasajero deberá acercarse al Transportador o ingresar a su página web para realizar el reclamo correspondiente por escrito. El pasajero debe conservar siempre el ticket de su equipaje.

- a) Si el equipaje no llega, llega con daños o faltantes, el pasajero debe dar aviso escrito al Transportador inmediatamente después de haber notado las faltas o averías, o dentro de 7 días a contar de la fecha de su recepción.
- b) Si el equipaje llega con retraso, el pasajero debe dar aviso escrito al Transportista dentro del plazo de 21 días contados desde la fecha en que el equipaje fue entregado al Transportista.
- c) En el transporte aéreo internacional las indemnizaciones son por hasta un máximo de 1288 Derechos Especiales de Giro (de acuerdo con el Convenio de Montreal), y en el

transporte nacional, hasta un máximo de 40 UF. Esto es sin perjuicio del derecho de los pasajeros de recurrir a los tribunales competentes a fin de demandar el pago de una indemnización mayor, de cumplirse las condiciones establecidas en los Convenios Internacionales aplicables o en el Código Aeronáutico, según corresponda.

- d) Si el pasajero desea que el Transportador responda por el valor real del equipaje, debe solicitar presentar una declaración con el valor real al momento de entregar el equipaje al inicio del vuelo. En tal caso, el Transportador tiene derecho a cobrar una tasa suplementaria o bien a no aceptar el transporte de tal equipaje.

V.- CESIÓN DEL BILLETE DE PASAJE.-

Para vuelos de cabotaje o nacionales dentro de Chile, el pasajero podrá, bajo ciertas condiciones, ceder libremente y sin costo alguno su derecho a ser transportado por trayectos de ida y/o vuelta:

1. El traspaso debe realizarse con al menos 24 horas de anticipación al vuelo.
2. Debe realizarse entre personas naturales y como máximo una vez por pasaje.
3. Está limitado a un máximo de una transferencia por semestre por Transportador.
4. No está permitida la cesión con fines de lucro, como actividad comercial o de forma habitual.

La cesión deberá hacerse a través del formulario digital que el Transportador dispondrá al efecto en su sitio web. También puede realizarse presencialmente en las oficinas de venta de pasajes, en los mostradores de los aeropuertos y en agencias de viaje autorizadas con las que cuente el Transportador.

El Transportador podrá solicitar los datos que permitan singularizar el billete de pasaje y demás aspectos necesarios para asegurar la correcta cesión del derecho. Será responsabilidad exclusiva del cedente que la información proporcionada sea precisa y correcta.

Las cesiones no podrán efectuarse en ningún caso con fines de lucro, tampoco como actividad comercial o en forma habitual, de lo contrario el pasajero se expone a ser sancionado con una multa de once a veinte unidades tributarias mensuales.

VI.- DERECHO A RETRACTO.-

Para compras realizadas a través de JetSMART.com y del Contact Center no aplica el derecho de retracto establecido en el artículo 3 bis letra b) de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Sin perjuicio de lo anterior, el pasajero tendrá derecho a dejar sin efecto el contrato de transporte aéreo en vuelos dentro de

Chile y recibir reembolso completo de lo pagado, en las siguientes situaciones y condiciones:

1. Para viajes contratados entre 7 y 180 días corridos antes de la fecha y hora de salida programada del vuelo, el retracts puede realizarse dentro de las 48 horas posteriores contadas desde la compra del pasaje. El Transportador debe realizar la devolución a más tardar en 10 días.
2. Para viajes contratados con 180 o más días previos a la salida programada del vuelo, el retracts puede ejercerse dentro de los 7 días posteriores contados desde la compra del pasaje. En estos casos, el Transportador debe realizar la devolución a más tardar en 30 días.

No procederá el derecho a retracts para viajes contratados con menos de 7 días de anticipación a la salida programada del vuelo.

Para el ejercicio del derecho a retracts, el Transportador dispondrá en su sitio web oficial un formulario digital. El pasajero también podrá retractarse presencialmente en oficinas de venta de pasajes, en mostradores de los aeropuertos y en agencias autorizadas con las que cuente el Transportador.

La devolución producto del ejercicio del derecho a retracts deberá ser reembolsada por el Transportador, con o sin requerimiento del pasajero, a través del mismo medio utilizado para pagar el billete de pasaje.

Es responsabilidad exclusiva de quien solicita el retracts que la información proporcionada para este fin sea precisa y correcta. No obstante, si el pago se realizó en efectivo o si el Transportador no logra materializar el reembolso, éste debe contactar al pasajero(a) con el fin de que le indiquen el medio para efectuar el reembolso en los 10 días siguientes a la realización de la solicitud. Finalmente, una vez que el(la) pasajero(a) señale el medio para efectuar el reembolso, dicho reembolso deberá materializarse en no más de 10 días. En caso de retraso injustificado del Transportador, en el cumplimiento de esta obligación, el reembolso se recargará en un 50% en favor del pasajero, cada treinta días.

VII.- TRANSPORTE AEREO DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD, MOVILIDAD REDUCIDA, ORGANICAMENTE DESCOMPENSADAS, AGONICAS O INCONSCIENTES

El transporte aéreo de Pasajeros con necesidades especiales será efectuado en conformidad con 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.

Las personas con discapacidad o con movilidad reducida y sus acompañantes, tendrán derecho a que se les proporcionen las facilidades que requieran para su traslado hacia y

desde los asientos asignados con sillas de ruedas si corresponde, en su desplazamiento dentro de la cabina, en los procesos de embarque y de desembarque, brindándoseles una atención preferencial y con la mayor diligencia con respecto al resto de los pasajeros. Tendrán derecho asimismo a que durante el viaje las ayudas técnicas necesarias para su movilidad o desplazamiento sean guardadas junto a ellos o cercanas a sus asientos. En el caso de sillas de ruedas mecánicas, las personas con discapacidad tendrán derecho a solicitar que sean despachadas junto al equipaje.

Las personas con discapacidad tendrán derecho a embarcar en una aeronave con sus elementos protésicos implantados o incorporados, así como las órtesis destinadas para complementar o suplir alguna limitación anatómica o funcional, sin requerirse su separación para el transporte.

Actualmente JetSMART no dispone del servicio de oxígeno médico certificado para uso en cabina y tampoco del servicio de camilla a bordo.

El transportador estará obligado a otorgar facilidades para el traslado de la batería para silla de ruedas eléctrica personal.

En ningún caso podrá exigirse a las personas con discapacidad visual que viajan acompañadas de perros de asistencia, notificar a la aerolínea de forma anticipada a su vuelo dicha situación, sin perjuicio de que para los efectos de seguridad y programación del vuelo, puedan comunicar de forma anticipada al transportador.

Las personas con discapacidad tendrán derecho a ser acompañadas permanentemente por sus perros guías de señal o de asistencia a bordo de la cabina de las aeronaves, en conformidad a lo dispuesto por el decreto supremo N° 223, de 2006, del Ministerio de Planificación y demás normas aplicables, sin cobro adicional alguno. Los perros de asistencia deberán estar identificados mediante un distintivo de carácter oficial y cumplir las condiciones sanitarias mínimas establecidas por la autoridad competente. Los perros de asistencia podrán viajar sin bozal, pero corresponderá a la persona con discapacidad adoptar las medidas necesarias para asegurar que los perros de asistencia no presenten signos de enfermedad, agresividad, evitar disturbios o molestias, y que no constituyan un riesgo para los demás pasajeros, como tampoco para la tripulación de vuelo y auxiliar.

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

Las empresas que realicen servicios de transporte aéreos responderán civilmente por los perjuicios que ocasionen por el incumplimiento de la normativa vigente en la materia. Sin perjuicio de la responsabilidad civil contractual involucrada, el pasajero con discapacidad o

movilidad reducida, orgánicamente descompensado, agónico o inconsciente, o quien lo represente, afectado por el incumplimiento de la normativa aplicable podrá recurrir al Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), a la Dirección General de Aeronáutica Civil y/o a los Tribunales de Justicia.

VIII.- OTROS DERECHOS

Adicionalmente, la normativa actual garantiza otros derechos para los pasajeros aéreos:

1. **Niños menores de 14 años:** El Transportador debe tomar las medidas necesarias para que los niños menores de 14 años viajen en asientos contiguos a los de al menos un adulto de su familia o de algún adulto incluido en la misma reserva.
2. **Certificado Médico:** Si el pasajero prueba, a través de certificado médico, que está impedido de viajar, la fecha programada para un viaje podrá modificarse, o solicitarse la devolución del monto pagado. El certificado médico debe indicar la razón del impedimento y el período o las fechas entre las cuales se encuentra impedido de viajar en avión. El pasajero deberá dar aviso al Transportador antes del horario programado del vuelo y presentarle el certificado médico en el plazo de veinticuatro horas a contar del aviso. En caso de optar por solicitar la devolución del monto pagado, esta se realizará dentro del plazo de treinta días a contar de la fecha programada del viaje original. En caso de que el cambio se realice por un pasaje de mayor valor, el pasajero deberá pagar la diferencia. La nueva fecha de viaje podrá fijarse en un período de hasta un año a contar de la fecha programada del viaje original. El derecho a que se refiere este artículo podrá ser invocado, asimismo, por el cónyuge o conviviente civil, los padres y los hijos del pasajero, siempre que se encuentren incluidos en la misma reserva. El uso indebido o falsificación de dicho certificado médico será sancionado de acuerdo con lo establecido en el artículo 202 del Código Penal.
3. **Traslado de Animales:** En el caso de traslado de animales, el transportador debe establecer condiciones que aseguren razonablemente su seguridad y bienestar.
4. **Restitución de Tasas, Cargos o Derechos Aeronáuticos:** En cualquier caso, de no realizarse el viaje, las tasas, cargos o derechos aeronáuticos que hubiere pagado el pasajero deberán ser restituidas por el Transportador, dentro del plazo de diez días, a través del mismo medio utilizado para pagar el pasaje. Si no fuere posible en primera instancia, el Transportador contactará al pasajero hasta 10 días luego de la fecha original del vuelo para que éste le señale el medio para realizar la devolución, en un plazo de 10 días desde la respuesta del pasajero. Adicionalmente, en caso de retraso injustificado, la restitución se recargará en un 50% cada treinta días. Una vez vencido el primer período de treinta días sin verificarse la restitución al pasajero, este último podrá optar por exigir la restitución al agente autorizado que haya realizado la venta, o bien, persistir en la restitución y recargos conforme a lo indicado previamente.

5. **Beneficios SMARTicket:** JetSMART ofrece voluntariamente a sus pasajeros algunas flexibilidades adicionales en materia de cambios, devoluciones, y trasposos de pasajes, acerca de las que puedes conocer en la página Web de JetSMART en <https://jetsmart.com/cl/es/minisitios/smarticket>



IX.-INFORMACIÓN DE CONTACTO Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

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



A su vez, en caso de surgir cualquier controversia, queja o reclamación, el pasajero tendrá derecho de presentar un reclamo ante el SERNAC ya sea presencialmente en oficina, por vía telefónica, o en línea (<https://www.sernac.cl/portal/617/w3-article-9178.html>), así como derecho de acudir ante el tribunal competente conforme a las disposiciones establecidas en el Código Aeronáutico de Chile y la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Adicionalmente el pasajero puede revisar los [Derechos y Obligaciones del Pasajero en el sitio web de la Junta de Aeronáutica Civil \(JAC\)](http://derechosdelpasajero.jac.gob.cl/) en <http://derechosdelpasajero.jac.gob.cl/>



Para los efectos de este documento “JetSMART Airlines”, “Transportador” o “Transportista” significa la aerolínea JetSMART Airlines que preste los servicios de transporte o se comprometa a transportar al pasajero y/o su equipaje en virtud del contrato de transporte aéreo, o que realice cualquier otro servicio relacionado con dicho transporte aéreo de transportista o transportador.

JetSMART Airlines

JetSMART AIRLINES SpA

RUT: 76.574.879-8

Av. Del Valle Sur 650, Oficina 61, Huechuraba, Santiago, Chile

Representante Legal: Estuardo Ortiz Porras

JetSMART Airlines S.A. Agencia en Chile

RUT: 59.283.480-4

Av. Del Valle Sur 650, Oficina 61, Huechuraba, Santiago, Chile

Representante Legal: Estuardo Ortiz Porras

JetSMART Airlines Perú S.A.C. Agencia en Chile

RUT: 59.320.120-1

Av. Del Valle Sur 650, Oficina 61, Huechuraba, Santiago, Chile

Representante Legal: Estuardo Ortiz Porras

Mesa de Ayuda: Teléfono 600 600 1311 - (+56 2) 27 31 8787, y en la página web en <https://jetsmart.com/cl/es/centro-de-ayuda/>

Fecha de última actualización: 17 de febrero de 2023.