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 en las operaciones que se realicen en el territorio colombiano y/o en vuelos desde y hacia Colombia y para todos los efectos legales se entienden incorporadas en el Billete de Pasaje que establece los derechos y obligaciones de esta última como Transportador y sus Pasajeros.

I. DEFINICIONES. -

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

“Billete” o “Billete de Pasaje” o “boleto aéreo”, se refiere al conjunto de documentos que dan cuenta y hacen fe de la celebración y de las condiciones del contrato de transporte aéreo y control de equipaje (cuando fuere procedente), ya sean emitidos de forma manual, electrónica o a través de cualquier medio equivalente, y que están comprendidos por todos o algunos de los siguientes documentos: **(i)** las presentes Condiciones Generales; **(ii)** el billete electrónico registrado magnéticamente; **(iii)** las Regulaciones Particulares aplicables al transporte contratado, a la tarifa pagada, y a los demás servicios opcionales que forman parte del Billete; **(iv)** el comprobante de la operación de compra entregado por la Empresa; **(v)** la Tarjeta de Embarque o Boarding Pass; y, **(vi)** las comunicaciones y las tarifas que se encuentren registradas ante las autoridades aeronáuticas correspondientes en los países que lo requieran.

“Condiciones Generales”, se refiere a las condiciones que conforman el contrato de transporte aéreo entre JetSMART Airlines y el Pasajero.

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

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

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

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

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

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

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

II. DEL SERVICIO DE TRANSPORTE AÉREO. –

1. El Contrato de Transporte Aéreo es aquel en virtud del cual una persona, denominada Transportador, se obliga, por cierto precio, a conducir de un lugar a otro, por vía aérea, pasajeros o cosas ajenas y a entregar éstas a quienes vayan consignadas.
2. Los derechos y obligaciones del Transportador y del Pasajero, según dichos términos se definen en la Sección I (Definiciones), que nacen para las partes con ocasión del transporte contratado, se regirán por el Billete de Pasaje, sin perjuicio de los derechos y obligaciones que estén señalados en el Código de Comercio y el Reglamento Aeronáutico para el Transporte Aéreo interno en Colombia y en los Convenios Internacionales del Sistema de Varsovia/29- La Haya/55, Montreal/99 y la Decisión 619 de la Comunidad Andina, o aquellos que los modifiquen o sustituyan, según corresponda y fueren eventualmente aplicables, en las operaciones que se realicen en el territorio colombiano y/o en vuelos desde y hacia Colombia.
3. La emisión del Billete de Pasaje da fe de la celebración del contrato de transporte suscrito entre el Pasajero y el Transportador cuyos nombres aparecen en el boleto, así como de la aceptación de las condiciones del mismo. El Billete de Pasaje emitido a nombre del Pasajero es nominativo, personal e intransferible, salvo expresa disposición en contrario de la ley aplicable. Su emisión podrá realizarse total o parcialmente a través de medios físicos o electrónicos.
4. En general, el Billete de Pasaje será válido por un plazo máximo de un año desde la fecha de su emisión. Transcurrido dicho plazo, o cualquier otro plazo inferior indicado en las condiciones específicas del servicio contratado por el Pasajero, el Billete no podrá ser utilizado.
5. Las Escalas o Conexiones convenidas son aquellas mencionadas en el Billete de Pasaje o las que figuren en los itinerarios del Transportador como Escalas o Conexiones previstas en la ruta del Pasajero, las que siempre se considerarán como una sola operación, aun cuando intervenga más de un transportista.
6. Si con ocasión de la celebración del presente contrato, el Pasajero adquiriere servicios y/o productos anexos adicionales, prestados y/o entregados por prestadores ajenos a la Empresa (v.gr., seguros de viaje, alojamiento, transporte, embalaje de maletas, etc.), estos servicios y/o

productos se regirán por las disposiciones contractuales que 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 estos, cualquiera sea la causa que les dé origen.

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

III. DEL PASAJERO Y SU DOCUMENTACIÓN. –

1. Será obligación del Pasajero proveer al Transportador de toda aquella información personal requerida para la emisión del Billete de Pasaje y para el posterior contacto efectivo entre las partes, tales como su nombre, apellido, dirección, número de documento de identificación tal como surja del documento a ser utilizado para el viaje, número de teléfono, dirección de correo electrónico, etc. El Transportador no será responsable por daño alguno que se produjere o se hubiere producido con ocasión del otorgamiento de información incompleta, inexacta, falsa, parcial y/o errónea por parte del Pasajero.
2. El tratamiento de los datos personales recogidos por el Transportador con ocasión de la celebración o modificación del presente contrato, así como de cualquier contrato por servicios o productos opcionales, se regirá por lo señalado en la Política de Privacidad de la Empresa, disponible en: <https://jetsmart.com/cl/es/tyc/politica-privacidad> que es conocida y aceptada por el Pasajero y forma parte integrante de las presentes Condiciones Generales, para todos los efectos legales. El Pasajero tendrá derecho a acceder, conocer, actualizar, rectificar y suprimir sus datos personales, así como a solicitar prueba de esta autorización y revocarla, conforme se detalla en la Política de Privacidad.
 - El comprador del pasaje aéreo, el pasajero o su representante, da su consentimiento expreso para la entrega, colecta, tratamiento, almacenamiento, uso y procesamiento de sus datos personales (ya sean sensibles o no), y la Compañía por su parte declara que solo solicita los datos estrictamente necesarios de los pasajeros y que los mantendrá confidenciales, haciendo uso solo para el servicio de transporte y los fines autorizados, de acuerdo con las leyes de protección de datos aplicables dentro de la legislación colombiana.

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

3. Es responsabilidad del Pasajero informarse, obtener y cumplir con los requisitos para viajar que impone cualquier autoridad, debiendo presentar los documentos de identificación, sanitarios, de salida, tránsito, entrada, visas y demás exigidos según el lugar o país de Escala o Conexión y/o de

destino. No le cabrá responsabilidad alguna al Transportador por los atrasos o negativas de embarque o de ingreso a un país que sufra el Pasajero asociados o derivados del incumplimiento por parte de este último de la obligación anterior, excepto en aquellos casos en que la ley expresamente establezca la responsabilidad del Transportador.

4. El Pasajero deberá presentarse en el mesón de embarque o mesón de counter o check-in, a la hora que el Transportador indique en el Billete de Pasaje, y si no se hubiera fijado hora específica, el pasajero reconoce que debe presentarse con suficiente antelación para cumplir con todos y cada uno de los trámites de embarque y salida. Esta antelación no podrá ser inferior a dos (2) antes de la hora de salida del vuelo programada. Este tiempo se entenderá duplicado durante períodos de alta temporada.
5. Todo Pasajero que no se presente a viajar, que no llegue a la hora de presentación indicada en el Billete de Pasaje, o con la anticipación mínima indicada en el párrafo precedente, según sea el caso, se expone a que el Billete de Pasaje correspondiente expire indefectiblemente. En tal caso, no procederá devolución de los montos pagados por el servicio contratado, sin perjuicio de realizarse las devoluciones que fueren exigidas por expresa disposición de la ley aplicable.
6. Todo Pasajero con alguna discapacidad o enfermedad, o con necesidad de asistencia en el transporte aéreo, tendrá derecho a requerir asistencia del Transportista, de conformidad con la ley vigente y las demás condiciones particulares informadas por el Transportista. En algunos casos, con el objeto de entregar un mejor servicio, el Transportista podrá requerir notificación previa para viajes de ciertos Pasajeros con alguna discapacidad o enfermedad, o con necesidad de asistencia. Los Pasajeros deberán informarse con la antelación necesaria al viaje, acerca de ciertos requisitos o condiciones especiales del transporte que deberán cumplirse, así como coordinarse con el Transportador antes de su aceptación para el embarque, liberando desde ya al Transportador de cualquier responsabilidad en caso de que éste negare el embarque por no haber cumplido con las disposiciones contenidas en las normas legales y/o en las políticas vigentes de la 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.

IV. DE LA DENEGACIÓN DE EMBARQUE. -

1. El Transportador se reserva la facultad irrestricta de denegar el transporte en cualquiera de los tramos, Escalas o Conexiones, del itinerario contratado por el Pasajero, si el valor del servicio contratado no se ha pagado en todo o parte, si el medio de pago utilizado ha sido rechazado, revocado o dejado sin efecto, o si se ha obtenido el Billete de Pasaje con infracción a la ley o a estas Condiciones Generales. Asimismo, JetSMART Airlines se reserva la facultad irrestricta de denegar el embarque si el pasajero no cuenta con la documentación requerida por ley.
2. Sin perjuicio de cualquier disposición aplicable a alguna jurisdicción en particular, contenidos en estas Condiciones Generales o en la regulación correspondiente, el Transportador negará el embarque o transporte de un Pasajero, o dispondrá su desembarque, si estima que el Pasajero

podiera afectar la seguridad del vuelo o de los demás Pasajeros. Especialmente, se negará el embarque o transporte a cualquier Pasajero que presente cualquier actitud o comportamiento que en tierra y/o a bordo de la aeronave constituya **(i)** un acto contrario a las instrucciones impartidas por la tripulación de la aeronave o de cualquiera de los empleados del Transportador respecto a asuntos de seguridad, vigilancia o de cualquier naturaleza; y/o **(ii)** una conducta contraria al comportamiento razonable que debe mantener una persona o Pasajero; y/o **(iii)** una infracción o delito que en opinión del Transportador puedan poner en peligro o riesgo la seguridad de la aeronave o de las personas o bienes en la misma, o que ponga en peligro o comprometa el buen orden, sanidad y disciplina a bordo; y/o **(iv)** en general, cualquier actitud o comportamiento que en opinión del Transportador constituya una negación al cumplimiento de instrucciones impartidas por la tripulación y/o actitudes que pudieran poner en peligro o someter a algún riesgo la operación y/o que perturben el orden y/o la disciplina y/o la salud y/o la comodidad de otros pasajeros o de la tripulación; y/o **(v)** una muestra o signos de haber ingerido bebidas alcohólicas en exceso y/o alguna sustancia psicotrópica; y/o **(vi)** el incumplimiento o desacato de cualquier ley, regulación y/o requerimiento realizado por la autoridad gubernamental respectiva, que aplique al ramo aeronáutico. También se denegará el embarque si esta acción es necesaria para cumplir con una norma legal aplicable, regulaciones u órdenes de cualquier Estado desde el cual, dentro del cual o hacia el cual se realizará el transporte, o en el cual se realice una escala intermedia.

3. 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, exceptuando los objetos personales que el Pasajero lleve consigo, de conformidad a la política de equipaje, entregando a este último un ejemplar. El talón o recibo contendrá las indicaciones señaladas por la ley aplicable. El talón de equipaje hace fe de haberse 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 los Convenios Internacionales, los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia y el Código de Comercio según fueran aplicables.

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

VI. DE LOS CAMBIOS EN LOS SERVICIOS CONTRATADOS. –

Salvo en los casos exceptuados en estas Condiciones Generales o por expresa disposición legal, todo cambio y/o modificación que el Pasajero desee 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 estos, y de los procedimientos relacionados a estos, fueron informados al Pasajero y aceptados por éste dentro del proceso de compra y además podrán consultarse en la página web www.jetsmart.com.

VII. DE LOS LÍMITES A LA RESPONSABILIDAD. –

1. La obligación del Transportador se entenderá completa e íntegramente cumplida por el hecho de transportar al Pasajero y su equipaje con razonable puntualidad, atendidas las circunstancias especiales del caso. El Transportador realizará esfuerzos razonables para transportar a los Pasajeros y a su equipaje de acuerdo con los itinerarios publicados y con aquellos reflejados en el Billete de Pasaje. El Transportador podrá hacerse sustituir por aerolíneas alternas, por otras aeronaves, podrá retrasar o cancelar vuelos, cambiar la asignación de asientos, y modificar o suprimir escalas previstas en el Billete de Pasaje en cualquier momento que lo considere necesario, por razones justificadas y de acuerdo con la normativa vigente.
2. Cualquier exención o limitación de responsabilidad del Transportador en virtud de la normativa local o internacional vigente y aplicable, se aplicará e irá en beneficio de los agentes, empleados y representantes del Transportador y cualquier otra persona o empresa cuya aeronave utilice el Transportador para efectuar el transporte y los agentes, empleados o representantes de dicha persona o empresa.
3. Si un agente emite un billete para el transporte en tramos en donde intervengan distintos Transportistas, la Empresa sólo será responsable por el tramo efectivamente realizado por ella. Asimismo, la agencia de viajes será responsable de entregar toda la información al Pasajero, en especial lo referido a los requisitos de ingreso a determinados países o de tránsito, entre otras informaciones.

4. La responsabilidad del Transportador en caso de muerte o lesiones corporales del Pasajero, por la denegación de embarque, por atrasos y cancelaciones de vuelos y/o por la pérdida, retraso o daño al equipaje en vuelos internacionales, estará limitada por lo dispuesto en las Convenciones Internacionales o cualquier norma internacional aplicable, y en vuelos en los que el viaje se inicia y termina dentro de un mismo país, estará limitada por lo dispuesto en la legislación de dicho país.
5. Respecto de los artículos de alto valor comercial, artículos electrónicos y otros que dicte la legislación aplicable, el pasajero deberá transportarlos como equipaje de mano, con el objeto de mantener siempre la custodia de estos y bajo su responsabilidad. El Transportador no responderá por estos más allá de los límites establecidos en la ley o Convenciones Internacionales aplicables y sujeto a acreditación.

VIII. VUELOS EN CÓDIGO COMPARTIDO

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

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

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

IX. DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS CONFORME A LOS REGLAMENTOS AERONÁUTICOS DE COLOMBIA (RAC) APLICABLES EN COLOMBIA, LA DECISION ANDINA 619 QUE RIGE EN COLOMBIA, Y DEMAS NORMAS COLOMBIANAS APLICABLES PARA OPERACIONES EN COLOMBIA.

En caso de controversia entre lo estipulado en estos términos y condiciones y una norma de orden público en Colombia, se preferirá lo establecido en la disposición legal colombiana.

IX.I Denegación de embarque por causa atribuible al transportador

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

En el evento que el Transportador prevea que tendrá que denegar el embarque deberá, en primer lugar, pedir que se presenten Pasajeros voluntarios que renuncien a sus reservas a cambio de

determinados beneficios que se acuerden. Los Pasajeros voluntarios recibirán adicionalmente asistencia de conformidad con lo dispuesto en los literales a) y e) del siguiente punto, según corresponda.

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

IX.II Derecho a compensación

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

1. Retraso. Cuando haya retraso en la iniciación del vuelo (inicio del rodaje para decolar) y, por lo tanto, no se cumpla con el horario programado del vuelo autorizado, se observará lo siguiente:
 - a) Cuando el retraso sea mayor de una (1) hora e inferior a tres (3), se suministrará al Pasajero un refrigerio y una comunicación gratuita por el medio más idóneo, equivalente a una llamada telefónica que no exceda de tres (3) minutos, al lugar de elección del Pasajero;
 - b) Cuando el retraso sea superior a tres (3) horas e inferior a cinco (5), además de lo anterior, se deberá proporcionar al Pasajero, alimentos (desayuno, almuerzo o comida, según la hora); y,
 - c) Cuando el retraso sea superior a cinco (5) horas, además de lo anterior, el Transportista deberá compensar al Pasajero conforme a lo establecido en el numeral 5) de este artículo. En este caso, el Transportista aéreo deberá, adicionalmente, proporcionarle hospedaje en los casos en que sea necesario pernoctar, gastos de traslado, o el reembolso (inmediato de no estar en su lugar de residencia habitual), a elección del Pasajero, a menos que el Pasajero acepte voluntariamente prolongar la espera cuando sea previsible que el vuelo se vaya a efectuar dentro de un plazo razonable.
2. Interrupción del transporte. En los casos de interrupción del transporte, si el Pasajero no opta por la devolución de la parte proporcional del precio correspondiente al tramo no cubierto, se le compensará la demora sufrida hasta la reanudación del viaje, conforme a lo indicado en el numeral 1. precedente según corresponda.
3. Cancelación. En los casos que el Transportista aéreo decida cancelar el vuelo teniendo el Pasajero reserva confirmada, sin que se le hubiese reintegrado el valor neto del billete ni se le hubiese conseguido vuelo sustitutivo para el mismo día, se le sufragarán los gastos de hospedaje en los que sea necesario pernoctar y de traslado entre el aeropuerto y el lugar de hospedaje y viceversa. Además, si se presenta demora antes de la cancelación del vuelo, el usuario recibirá las compensaciones previstas en el numeral 1. precedente, según corresponda.
4. Sobreventa. Si el embarque es denegado por sobreventa, teniendo el usuario reserva confirmada y habiéndose presentado oportunamente en el aeropuerto, el Transportista aéreo deberá

proporcionar el viaje del usuario a su destino final en el siguiente vuelo que cuente con espacio disponible de la propia aerolínea, en la misma fecha y ruta. En caso de no disponer de vuelo, el Transportista aéreo deberá hacer las gestiones necesarias por su cuenta, para el embarque del usuario en otro transportista aéreo en la mayor brevedad posible.

5. Compensación adicional. El Transportista aéreo deberá compensar al Pasajero con una suma mínima equivalente al 25% del valor del trayecto incumplido para Perú y el 30% del valor del trayecto incumplido para Colombia, pagadera en efectivo o en cualquier otra forma aceptada por el Pasajero, como Billetes en las rutas del Transportista aéreo, bonos para adquisición de Billetes, reconocimiento de millas, etc., en los siguientes casos:
 - a) Sobreventa, si no media acuerdo directo con el usuario por el cual éste acepte no viajar voluntariamente en el vuelo previsto.
 - b) Demora superior a seis (5) horas de la hora programada, por causas imputables al Transportista aéreo.
 - c) Cancelación del vuelo por causa imputable al transportador.

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

6. Tránsitos y Conexiones. Las compensaciones anteriores serán igualmente aplicables en lo pertinente a los usuarios en tránsito o conexión que no puedan continuar su viaje por causa imputable al Transportista.
En estos casos el Transportista verificará que el pasajero sea efectivamente embarcado en el vuelo correspondiente a su siguiente trayecto y asumirá las demoras que le sean imputables, más allá de los tiempos de tránsito o conexión pactados con el pasajero.
7. Derecho de retracto. El Pasajero podrá ejercer el derecho de retracto con base en la normativa colombiana aplicable.

IX.III 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 dos (2) horas de antelación a la salida del vuelo programada; tiempo que se entenderá duplicado durante períodos de alta temporada.

IX.IV Negativa y Limitaciones al Transporte

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

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

2. Se haya negado a someterse a un chequeo de seguridad.
3. No haya pagado la tarifa, los impuestos, las tasas, las contribuciones aplicables, servicios adicionales o los demás costos y gastos que esté obligado.
4. No se presente con los documentos de viaje y de identificación que se requieran, destruya sus documentos durante el viaje o se rehúse a entregarlos al personal de la aerolínea o a las autoridades competentes, cuando así se requiera.
5. Presente un Billete de Pasaje: (i) adquirido en contra de la ley y estas disposiciones; y (ii) que haya sido adquirido por medio de una persona no autorizada por la aerolínea; (iii) que haya sido expedido o modificado por alguien distinto a la aerolínea o sin la autorización de la aerolínea.
6. No pueda probar por medio de un documento de identidad válido con foto, que es la persona denominada en el Billete de Pasaje.
7. Cuando se infringen medidas, disposiciones o filtros de seguridad determinados por el aeropuerto.
8. Cuando el Pasajero incumpla los puntos de control de seguridad de la aerolínea y/o genere accesos forzosos a la aeronave.
9. No se acepta el transporte de menores en incubadora.

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

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

IX.V Reembolsos

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

1. Se realizará el reembolso total cuando un Pasajero de la Empresa muera antes de iniciar el viaje siempre y cuando JetSMART pueda comprobarlo.
2. El Pasajero deberá tener en cuenta que: (i) existen Tarifas promocionales que no permiten el reembolso del Pasaje.
3. Retracto: En los casos en los cuales se hayan adquirido servicios con la aerolínea mediante sistemas de financiación otorgada por el productor o proveedor, venta de tiempos compartidos o ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, que no hayan comenzado a ejecutarse antes de cinco (5) días, el consumidor podrá retractarse de la compra dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la misma.
4. Desistimiento: El Pasajero podrá desistir del viaje hasta 24 horas antes del inicio de este, 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.

5. El Desistimiento no aplicará para tarifas promocionales.

X. CONDICIONES DE EMERGENCIA SANITARIA

Con el fin de resguardar la seguridad de nuestros Pasajeros y tripulación, en casos de emergencia sanitaria, y en ejercicio de las facultades conferidas por la ley aplicable y las autoridades competentes, el Transportador comunica a sus clientes y Pasajeros que el embarque a sus vuelos se encontrará sujeto al cumplimiento de las medidas dictadas por la autoridad sanitaria y aeronáutica, pudiendo denegar el embarque en caso de incumplimiento de dichas medidas o de la negativa del Pasajero a declarar o acreditar su cumplimiento, de conformidad a la ley. El Transportador exigirá a los Pasajeros el uso obligatorio de mascarillas durante todo el trayecto del vuelo, incluidas las instancias de embarque y desembarque, la suscripción de declaraciones y/o la extensión de documentación de respaldo que permita acreditar que el transporte del Pasajero no constituye un riesgo de transmisión del referido virus en aquellos casos que corresponda y/o cualquier otra medida que fuere necesaria y conducente a garantizar la seguridad e higiene de sus Pasajeros y tripulación, en los términos y condiciones permitidos bajo la ley aplicable.

En consideración a lo anterior, el Transportador podrá denegar el transporte en cualquiera de los tramos del itinerario contratado por el Pasajero, a quienes manifiesten síntomas indicativos de enfermedad infecciosa según lo informado por las autoridades sanitarias locales o internacionales.

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

REGULACIONES PARTICULARES JETSMART AIRLINES

Detalles de la tarifa

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

Tarifa	Bolso 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 60 días o más a la fecha de vuelo del primer tramo de la reserva.

Una vez realizada una Reserva de Grupo con Abono Parcial, el cliente dispondrá de un plazo de 48 horas para abonar y pagar una suma equivalente a un 10% del valor total de la reserva. Sólo una vez efectuado dicho pago se entenderá efectuada la reserva y esta se mantendrá vigente hasta los 30 días anteriores a la fecha del vuelo, plazo dentro del cual el cliente deberá haber confirmado la reserva, completando el pago de esta, 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 esta 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, salvo en los casos de retracto expresamente previstos en la ley aplicable. 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, salvo que se cumplan las condiciones para que aplique un derecho de retracto de conformidad a la ley aplicable.

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 a través de www.jetSMART.com o en la forma dispuesta en la ley aplicable.

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 nombre del Billete de Pasaje, salvo en los casos de cesión expresamente permitidos de conformidad a la ley aplicable, se deberá pagar una multa de hasta \$65USD para vuelos nacionales, 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, salvo en los casos de retracto expresamente previstos en la ley aplicable. En caso de no realizar el viaje por causa imputable al Pasajero, solo se podrá solicitar la devolución de la totalidad de las tasas de embarque e impuestos de conformidad a la ley, las cuales serán restituidas a través del sitio web de este último o en la forma dispuesta en la ley aplicable.

Derecho de Retracto

Con base en lo establecido en el Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011) el derecho de retracto procede en los siguientes casos:

- (i) Fue una compra realizada por medios no tradicionales o a distancia
- (ii) Se ejerció dentro del término establecido. La ley establece que el término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir del día de la compra del tiquete aéreo.
- (iii) Aplica, siempre y cuando el servicio no haya tenido que ejecutarse durante los mismos cinco (5) días hábiles.
- (iv) No procede devolución de tarifa administrativa, de conformidad con lo establecido en la Resolución 3596 de 2006.

Check-in y presentación en aeropuerto

El check-in podrá realizarse desde 72 horas y hasta 70 minutos antes de la hora de salida del vuelo a través de JetSMART.com sin cobro adicional.

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

Pasajeros que vuelen a destinos nacionales, en cualquiera de las jurisdicciones aplicables, deberán presentarse en el aeropuerto dos (2) horas antes de la hora de salida del vuelo. El check in y (o) entrega de equipaje facturado en counter podrá realizarse hasta 50 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 de este durante el proceso de compra. Mayor información respecto a los valores del referido servicio, en la siguiente dirección web: <https://jetsmart.com/cl/es/opcionales/home>

Los Pasajeros que hayan obtenido opcionales con posterioridad a la obtención e impresión de su tarjeta de embarque deberán imprimirla o descargarla nuevamente para validar la nueva compra y ser presentada en puerta de embarque. Esto se debe a que los comprobantes de los opcionales adquiridos estarán impresos en la tarjeta de embarque.

Las puertas de embarque se cerrarán 20 minutos antes de la salida del vuelo para destinos nacionales e internacionales.

Es responsabilidad del Pasajero informarse, obtener y cumplir con los requisitos para viajar que impone cada autoridad y deberá informarse de la documentación y vigencia necesaria para su viaje.

Medios de pago

Para pagos en 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 esta.

Gift Card de Pago

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

Tasas de embarque e impuestos

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

Compras de pasajes aéreos realizadas a través de terceros intermediarios, tales como agencias de viajes, podrán incluir cargos adicionales por el servicio prestado por dichos intermediarios, los que serán determinados e informados al cliente por el respectivo intermediario. Las agencias de viaje

podrán incorporar el respectivo cargo de agencia bajo denominación “Cargo A.”, al momento de la compra de pasajes aéreos en el portal para empresas/agencias de viaje en www.jetsmart.com, debiendo contar con el consentimiento informado, y la debida facultad de representación, de su cliente. El cargo de agencia, en caso de existir, se indicará en el correspondiente comprobante de compra y reserva, siendo la agencia respectiva, la titular y responsable de dicho cargo.

Cargos por administración/Tasa administrativa

Es el cargo por servicios de administración de página web y medios de pago. Este cargo ya está incluido dentro de la tarifa SMART.

Elementos de Valor

Se recomienda llevar los elementos de valor y (o) artículos frágiles dentro del bolso 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 con 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.

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

1. La marca y modelo del POC u oxígeno médico deberá ser de aquellas aprobadas por la Administración Federal de Aviación de Estados Unidos (FAA) o contar con un certificado o etiqueta que indique que el equipo está autorizado para su uso en aviación. El listado detallado de los equipos POC aprobados por la FAA pueden ser consultados en <https://assets-us-01.kc-usercontent.com/b2956330-c34f-0064-2c6f-27bd5c0147fc/13188d5b-c603-4e8b-a77d-b9149d07eb5e/concentrador-oxigeno.pdf>
2. Atendida la necesidad de verificar que el Pasajero pueda garantizar su propia seguridad, se recomienda, y el Transportador se reserva el derecho a exigir de conformidad a la ley, la presentación de un certificado médico que acredite que el Pasajero cuenta con un estado de salud que le permite realizar el viaje en avión en forma segura para su salud, utilizando el POC u oxígeno médico, según corresponda, incluyendo mención al origen – destino del vuelo y las fechas de ida y regreso.
3. Se recomienda que el Pasajero informe a través de Contact Center que viajará con un POC u oxígeno médico en cabina, al menos 24 horas antes de la salida del vuelo. Dicho aviso previo será condición necesaria en caso de que el Pasajero requiera de cualquier acomodación del Transportador en relación con el uso de oxígeno médico certificado en cabina.
4. El Pasajero deberá ser capaz de captar, comprender y atender oportunamente las alarmas e indicadores que pudiera transmitir el POC, de lo contrario debe viajar acompañado por alguien que pueda hacerlo por él.
5. Las baterías del POC deben estar en buenas condiciones y tener una autonomía equivalente al 150% del tiempo de vuelo, incluidas escalas y conexiones. Las baterías adicionales deberán estar embaladas en forma individual para evitar el contacto entre ellas.
6. El Pasajero no podrá ser ubicado en un asiento en primera fila o salida de emergencias. De ser necesario, el POC podrá permanecer conectado durante el viaje mientras sea ubicado debajo del asiento delantero.

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

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

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, deben ser acompañados por una persona adulta, mayor de 18 años, responsable de su cuidado durante el vuelo.

Embarazadas

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

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

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

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

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

Equipaje

Bolso de mano

Equipaje incluido en la tarifa aérea que cada Pasajero puede llevar a bordo durante el viaje, bajo supervisión propia. Sus dimensiones máximas son **5cm 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 y Packs de Opcionales

El valor de todo opcional y/o Pack de opcionales depende del momento de compra de este, de su disponibilidad y de la fecha y/o el destino de su vuelo, según se informa durante el proceso de

selección y contratación, detallándose el precio final y condiciones de los mismos antes de efectuar su compra.

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

Si decide ahorrar comprando algún Pack de opcionales disponibles en www.jetsmart.com, tenga presente que los Packs de opcionales se pueden contratar sólo al momento de la compra de su pasaje, y se sujetan a las mismas condiciones de los opcionales descritas en estas Regulaciones Particulares, por lo que no admiten devolución ni reembolso, y el precio final y condiciones de estos le serán informados antes de efectuar su compra. La contratación de un Pack de opcionales aplica para todos los Pasajeros de una misma reserva, y su valor es por Pasajero y por tramo. En los Packs en que se incluye elección de asiento, la elección de asiento estará sujeta a la disponibilidad de estos al momento de hacer la compra.

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

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

Equipaje de mano

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

Solo está permitido el ingreso de un equipaje de mano por Pasajero. Si el Pasajero quiere llevar un segundo equipaje de mano, este debe ser llevado y cobrado como equipaje 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, sujeto a disponibilidad.

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

Equipaje sobredimensionado (artículos deportivos o instrumentos musicales)

Equipaje 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, sujeto a disponibilidad.

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

Exceso de equipaje

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

Si un Pasajero se presenta al embarque con equipaje que excede lo que está permitido y no ha pagado el respectivo cargo, se cobrará la diferencia en el aeropuerto, sujeto a disponibilidad, conforme al valor de exceso de equipaje entonces vigente. Si el Pasajero no realiza el pago, o no hubiese disponibilidad de contratación de exceso de equipaje, se impedirá el ingreso del equipaje no pagado.

No se aceptarán equipajes que pesen más de 32Kg.

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

Demora o pérdida del equipaje

En caso de falta y/o daño del equipaje, el Pasajero debe hacer su reclamo inmediatamente en el sector de entrega de equipaje del aeropuerto o hasta un máximo de 7 días después de la llegada del vuelo. Así mismo, si el equipaje no llega, o si llega en otro vuelo, de modo que implique espera para su dueño o que tenga que regresar al aeropuerto para reclamarlo, el costo de los traslados hasta y desde el aeropuerto si son necesarios, serán asumidos por el Transportador. En tales casos, el Transportador también le sufragará al pasajero los gastos mínimos por elementos de aseo personal, o le suministrará tales elementos. Si la demora del equipaje fuera superior veinticuatro (24) horas, la compensación incluirá, además, una suma suficiente para adquirir prendas básicas de vestir, en todo caso no inferior al veinte por ciento (20%) del valor del trayecto por cada día de retraso, a cada pasajero afectado.

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:

1. Ser mayor de 15 años
2. Ser capaz de leer, comprender y comunicarte en español o inglés
3. 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.
4. Contar con suficiente movilidad, fuerza, balance y destreza para remover obstáculos, manipular las salidas de emergencia y salir de forma rápida, ayudando a otros Pasajeros.
5. Tener la capacidad de audición y visual, que le permita entender las instrucciones impartidas por los miembros de la tripulación, dar información verbal a otros pasajeros, y operar la salida de emergencia.
6. No tener alguna condición que pueda afectarse o agravarse al manipular la salida de emergencia.
7. Estar dispuesto a asistir a los demás Pasajeros en caso de ser necesario.
8. No viajar con mascota en cabina.

Si no cumples con alguno de estos requisitos, por razones de seguridad operacional te asignaremos otro asiento y el valor pagado no será reembolsado. Conforme a la regulación vigente, nos encontramos obligados a no asignar a una persona un asiento junto a una salida de emergencia, si la 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.

Mascota en cabina

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

- El servicio de mascota en cabina sólo se encuentra disponible en vuelos directos, sin conexión, y el valor informado del servicio es un valor por pasajero y por tramo.
- Solo está permitido el embarque de perros y gatos, de comportamiento dócil, sin perjuicio de las exclusiones debidamente indicadas en este documento. No se permite el transporte de otra clase de mascotas.
- Un pasajero sólo puede transportar una (1) mascota (perro o gato).
- La cantidad máxima de mascotas a ser transportadas en cada vuelo corresponde a cuatro (4). Habida consideración a lo anterior, la prestación del servicio siempre se encontrará sujeta a disponibilidad, la que deberá ser consultada por el pasajero a través de Contact Center con una antelación mínima de cuarenta y ocho (48) horas contadas hacia atrás desde la salida de tu vuelo;
- El peso máximo permitido de la mascota más el contenedor es diez (10) kilos, deben tener a lo menos (3) meses de vida, no se pueden encontrar en estado de gravidez, no pueden encontrarse bajo el efecto de tranquilizantes y no pueden presentar mal olor o generar ruidos que molesten a pasajeros y/o a la tripulación;
- Los pasajeros que hagan uso de este servicio deberán cerciorarse de que su mascota se encuentre en condiciones de salud apropiadas para su transporte bajo los más altos estándares de seguridad, y aceptan ser responsable de su cuidado, medicación y atención durante todo el trayecto, así como de las contingencias que de este pudieren derivar.
- La aceptación para transporte de animales está sujeta a la condición de que el pasajero asuma la responsabilidad total por el animal. JetSMART Airlines no será responsable por daños, pérdidas, demoras, enfermedad, o muerte del animal en el caso que se le niegue la entrada o tránsito a través de cualquier país, Estado o territorio.
- Los pasajeros que hagan uso de este servicio son responsables de procurar conseguir, pagar y gestionar todos los certificados válidos de salud y vacunación, permisos de entrada, Certificados

Veterinarios Internacionales y todo otro documento y/o procedimiento requerido por los estados de salida y entrada.

- Las mascotas deberán viajar y permanecer durante todo el transcurso del vuelo en un contenedor blando, personal y cerrado en el que deberán entrar de pie, y que posicionado bajo el asiento delantero cuente con las siguientes características: 38 centímetros de longitud; 35 centímetros de ancho; 22 centímetros de alto; Debe tener suelo impermeable/absorbente; Debe tener ventilación adecuada para que la mascota pueda respirar sin problemas. - Los pasajeros que hagan uso de este servicio no podrán viajar en un asiento en primera fila o en fila de salida de emergencia;

- Toda vez que no todas las mascotas presentan las condiciones fisiológicas necesarias para ser transportadas vía aérea de forma segura, y no obstante ser responsabilidad última del pasajero asegurarse de que su mascota cuenta con las condiciones fisiológicas necesarias. Sin perjuicio de otra documentación y procedimientos que pudieran ser requeridos por JetSMART Airlines o por las autoridades competentes, la aceptación y transporte de la mascota en vuelos nacionales se encuentra sujeta a la presentación en counter de la siguiente documentación, con una anticipación mínima de dos (2) horas contadas hacia atrás desde la salida del vuelo: Certificado expedido por un médico veterinario 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, carné de vacunación e inspección a la mascota cuando se trate de vuelo internacional. Lo anterior sin perjuicio de otra documentación y procedimientos que pudieran ser requeridos por JetSMART Airlines o por las autoridades competentes.

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 Colombia, por lo que será responsabilidad del pasajero informarse de las mismas y será de su cargo todo costo derivado de su cumplimiento.

FlexiSMART

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

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

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

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

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

Los cambios son por Pasajero y por tramo y pueden ser realizados hasta una hora antes de la hora de salida del vuelo a través del Contact Center. Cambios en el aeropuerto no serán permitidos y tampoco cambios posteriores al vuelo. Las demás condiciones aplicables a los cambios se detallan el título “Cambios” de estas Regulaciones Particulares.

Fija tu Precio

Fija tu Precio es un opcional que JetSMART podrá ofrecer al cliente en el proceso de compra de sus pasajes en www.jetSMART.com después de haber seleccionado sus vuelos y elegido el Pack de opcionales, y que permite que el cliente congele el precio final de su reserva y la mantenga disponible por un período de 24 horas o 48 horas, según opte el cliente, pagando el valor correspondiente a la opción elegida.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

En el evento de que el cliente no pague el valor total de la reserva dentro del plazo de congelamiento seleccionado, expirará el plazo de vigencia del opcional, terminando indefectiblemente el derecho de congelamiento o invariabilidad del precio y de disponibilidad de su reserva, sin derecho a devolución o reembolso alguno para el cliente del valor pagado por el opcional Fija tu Precio. El cliente tampoco podrá prorrogar o extender el período de congelamiento del precio y/o de la disponibilidad de los vuelos, por lo que expirada la vigencia del opcional sin efectuar la compra y pago total de la reserva el cliente tendrá que cotizar nuevamente sus vuelos sujeto a los valores y disponibilidades informados en www.jetsmart.com a la fecha de la nueva cotización.

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

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

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

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

Hoteles, arriendo de automóviles y reserva de transporte terrestre

En JetSMART.com se pueden encontrar accesos a sitios o plataformas de terceros, en los que ofrecen servicios opcionales de hoteles, y arriendo de automóviles, y reserva de transporte terrestre, para el caso de que quisiera contratar dichos servicios para su viaje.

Los servicios antes referidos serán prestados exclusivamente por dichos terceros, en las condiciones contratadas a los mismos por el Pasajero, cuyos términos son informados en el proceso de contratación, no siendo de responsabilidad de JetSMART Airlines dicha contratación o las obligaciones que de ella se originen, sin perjuicio de las responsabilidades que pueda imponer la ley.

Contratación de Seguros

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

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

JetSMART Airlines se limitará exclusivamente a hacer disponible 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 detendrá 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 con 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.