

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

IX.I Denegación de embarque por sobreventa

En caso de denegación de embarque por sobreventa, el Pasajero tendrá los derechos que se establecen en los artículos 133 y 133A del Código Aeronáutico de Chile.

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

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

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

<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>

Respecto a las compensaciones antedichas, se debe tener presente:

- a) El Pasajero que acepte dichas compensaciones no podrá con posterioridad ejercer acciones contra el Transportador por el mismo hecho, sin perjuicio de las infracciones e indemnizaciones consagradas en la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores.
 - b) Si, conforme a lo señalado en la letra a) del punto 1. anterior, el Pasajero fuere embarcado en el siguiente vuelo que tuviere disponible el Transportador, y la diferencia en la hora de salida respecto a la prevista para el vuelo inicialmente reservado fuere inferior a tres horas, no procederá compensación alguna por la denegación de embarque.
3. Si el Pasajero decidiere perseverar en el contrato ante una denegación de embarque, tendrá derecho a que el Transportador le otorgue las siguientes prestaciones asistenciales:
- a) Comunicaciones que el Pasajero necesitare efectuar, ya sean telefónicas, electrónicas o de otra naturaleza similar, si es que la diferencia entre la hora de salida prevista para el vuelo inicialmente reservado y la nueva hora de salida fuere superior a una hora;
 - b) Comidas y refrigerios equivalentes a lo menos a 0,5 unidades de fomento cuando el tiempo transcurrido entre la hora de salida prevista para el vuelo inicialmente reservado y la nueva hora de salida fuere igual o superior a dos horas. Cumplido el plazo anterior, el Pasajero tendrá derecho a una nueva prestación, y por el mismo valor, cada vez que transcurran tres horas adicionales de espera. Estas prestaciones se entregarán dentro de cada período correspondiente, por lo que no serán acumulables, y no serán aplicables mientras el Pasajero no se encuentre presencialmente en el aeropuerto, u operen las prestaciones de la letra c) siguiente;
 - c) Alojamiento, para Pasajeros con vuelo de retorno y para Pasajeros con vuelo de ida que se les deniega el embarque en un punto de conexión, no residentes en la ciudad,

localidad o área del aeropuerto de salida, en caso de que se les ofrezca un nuevo vuelo cuya salida sea, como mínimo, al día siguiente de la salida programada en el Billeto de Pasaje, siempre que el Pasajero debiere pernoctar una o varias noches, y el tiempo de espera para embarcar en el otro vuelo así lo requiriere. Para estos efectos, por “noche” se entenderá desde la medianoche hasta las 6 horas A.M.;

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

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

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

IX.II Retrasos y cancelaciones

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

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

1. A ser embarcado en el siguiente vuelo que tenga disponible el Transportador, o en un transporte alternativo, si es que decidiera persistir en el contrato de transporte aéreo; ya sea que el vuelo aún no se hubiere iniciado o se hubiere iniciado y se encuentre en una escala y/o conexión.

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

Cualquier cambio en el itinerario, por adelanto, retraso o cancelación del vuelo, el Transportador informará al pasajero mediante comunicación escrita por el medio más expedito posible, indicando la causal del cambio. Para los efectos de dichas comunicaciones y otras que sean necesarias en relación a este Contrato, el Pasajero, al efectuar la reserva o compra de su Billete de Pasaje, deberá informar al Transportador, en forma directa o a través de sus agentes autorizados, sus datos de contacto, tales como dirección, teléfono y correo electrónico.

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

- b) *Si el vuelo fuere internacional:* En caso de daño causado por retraso en el transporte de Pasajeros, la responsabilidad del transportista se limitará a 5.346 Derechos Especiales de Giro (del Fondo Monetario Internacional) por Pasajero. Dicho límite no aplicará si se probare que el daño es el resultado de una acción u omisión del Transportador o de sus dependientes o agentes, con intención de causar daño, o con temeridad y sabiendo que probablemente causaría daño; siempre que, en el caso de una acción u omisión de un dependiente o agente, se pruebe también que éste actuaba en el ejercicio de sus funciones.

En todo caso, se deberá tener presente que la compensación de los perjuicios regulada en esta sección no procederá si el Transportador probare que él y sus dependientes y agentes adoptaron todas las medidas que eran razonablemente necesarias para evitar el daño, o que les fue imposible, a uno y a otros, adoptar dichas medidas.

4. A ser reembolsado del monto total pagado por el Billete de Pasaje o de la porción no utilizada, según fuere el caso, si el Pasajero decide no perseverar en el contrato y han transcurrido los plazos del numeral 3. anterior, sea o no imputable al Transportador la causa del retraso o de la cancelación.

IX.III Devolución de tasas

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

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

En caso de tasas que no hayan sido incluidas en el valor pagado (*i.e.*, fueron recaudadas directamente por el aeropuerto), el Pasajero deberá solicitar su reembolso directamente ante la autoridad aeroportuaria respectiva, de conformidad a las normas aplicables.

IX.IV No cobro adicional en caso de upgrade involuntario

En caso de que el Transportador acomode a un Pasajero en una clase superior a la que había pagado, esto se deba a cualquier causa ajena a la voluntad del Pasajero, el Transportador no podrá exigir pago suplementario alguno.

Ningún agente, empleado o representante del Transportador tiene autoridad para cambiar o renunciar a cualquier disposición o término de estas Condiciones Generales.

IX.VI Impedimento de viaje por condiciones médicas

La fecha programada para un viaje podrá modificarse, o solicitarse la devolución del monto pagado, si el Pasajero prueba, a través de certificado médico, que está impedido de viajar. El certificado médico deberá indicar la razón del impedimento y el período o las fechas entre las cuales el Pasajero se encuentra impedido de viajar en avión. El Pasajero deberá dar aviso al Transportador del cambio antes del horario programado del vuelo, debiendo presentar el certificado médico respectivo en un plazo de veinticuatro horas a contar del aviso. En caso de optar por solicitar la devolución del monto pagado, esta se realizará dentro del plazo de treinta días a contar de la fecha programada del viaje original. En caso de que el cambio se realice por un Billete de Pasaje de mayor valor, el Pasajero deberá pagar la diferencia. La nueva fecha de viaje podrá fijarse en un período de hasta un año a contar de la fecha programada del viaje original. Este derecho del Pasajero podrá ser invocado, asimismo, por su cónyuge o conviviente civil, padres e hijos del Pasajero, siempre que se encuentren incluidos en la misma reserva.

El uso indebido o falsificación de dicho certificado médico será sancionado de acuerdo con lo establecido en el artículo 202 del Código Penal.

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

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

IX.IX Cesión del Billete de Pasaje

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

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

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

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

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

IX.X Derecho a retracto

Para compras realizadas a través de JetSMART.com y del Contact Center no aplica el derecho de retracto establecido en el artículo 3 bis letra b) de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Sin perjuicio de lo anterior, el Pasajero tendrá derecho a poner término unilateralmente al contrato de transporte aéreo en vuelos de cabotaje o nacionales dentro de Chile, dentro de las cuarenta y ocho horas siguientes de adquirido un Billete de Pasaje, para los viajes que se compren al menos siete días corridos antes de la fecha y hora de salida programada del vuelo. Los Pasajeros, bajo estas condiciones, podrán dejar sin efecto el Contrato, y recibir un reembolso completo de lo pagado, sin penalización.

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

Para el ejercicio de esta facultad, el Transportador contará con un formulario digital al efecto, dispuesto en el sitio web oficial www.jetsmart.com, en donde el Pasajero pueda manifestar su expresa voluntad de retractarse. Lo anterior, también se podrá realizar

presencialmente en las oficinas de venta de pasajes, los mostradores de los aeropuertos y agencias autorizadas, de existir.

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

No obstante, en caso de no haberse podido materializar el reembolso o en caso de haberse verificado el pago en efectivo, el Transportador deberá contactar al Pasajero con el fin de que éste señale el medio para efectuar el reembolso, contacto que deberá realizarse en el plazo máximo de diez días contado desde que debió haberse verificado el viaje. Dicho reembolso deberá efectuarse en el plazo máximo de diez días contado desde que el Pasajero señale al Transportador la información necesaria para estos efectos. En caso de retraso injustificado, dicho reembolso se recargará en el cincuenta por ciento en favor del Pasajero cada treinta días.

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

IX.IX Información de contacto y resolución de conflictos

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

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

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

X.I Denegación de embarque por causa atribuible al transportador

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

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

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

X.II Derecho a compensación

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

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

no cubierto, se le compensará la demora sufrida hasta la reanudación del viaje, conforme a lo indicado en el literal a) precedente según corresponda.

3. Cancelación. En los casos que el Transportista aéreo decida cancelar el vuelo teniendo el Pasajero reserva confirmada, sin que se le hubiese reintegrado el valor neto del billete ni se le hubiese conseguido vuelo sustitutivo para el mismo día, se le sufragarán los gastos de hospedaje en los que sea necesario pernoctar y de traslado. Además, si se presenta demora antes de la cancelación del vuelo, el usuario recibirá las compensaciones previstas en el literal a) precedente, según corresponda.
4. Sobreventa. Si el embarque es denegado por sobreventa, teniendo el usuario reserva confirmada y habiéndose presentado oportunamente en el aeropuerto, el Transportista aéreo deberá proporcionar el viaje del usuario a su destino final en el siguiente vuelo que cuente con espacio disponible de la propia aerolínea, en la misma fecha y ruta. En caso de no disponer de vuelo, el Transportista aéreo deberá hacer las gestiones necesarias por su cuenta, para el embarque del usuario en otro transportista aéreo en la mayor brevedad posible.
5. Compensación adicional. El Transportista aéreo deberá compensar al Pasajero con una suma mínima equivalente al 25% del valor del trayecto incumplido para Perú y el 30% del valor del trayecto incumplido para Colombia, pagadera en efectivo o en cualquier otra forma aceptada por el Pasajero, como Billetes en las rutas del Transportista aéreo, bonos para adquisición de Billetes, reconocimiento de millas, etc., en los siguientes casos:
 - a) Sobreventa, si no media acuerdo directo con el usuario por el cual éste acepte no viajar voluntariamente en el vuelo previsto.
 - b) Demora superior a seis (6) horas de la hora programada, por causas imputables al Transportista aéreo.

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

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

X.III Endoso del Billete de Pasaje

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

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

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

XI.I Denegación de embarque y retraso en la entrega de equipaje

En caso de denegación de embarque por sobreventa, el Pasajero tendrá los derechos que se establecen en las normas pertinentes de la jurisdicción Argentina, aplicables a pasajeros embarcando desde/hacia Argentina y transporte interno, según corresponda.

Si debido a circunstancias operativas, técnicas o de índole comercial, el transportador cancela o demora un vuelo o la entrega de equipaje por más de cuatro (4) horas, o deniega el embarque porque no puede proporcionar espacio previamente confirmado (overbooking o sobreventa), o no puede hacer escala en el punto de parada-estancia o de destino del Pasajero, o causa a un Pasajero la pérdida de un vuelo de conexión para el que tenía una reserva confirmada, el Pasajero, tendrá el derecho a:

1. Su inclusión obligatoria en el vuelo inmediato posterior del mismo Transportador para su destino, o
2. Al endoso de su contrato de transporte, incluyendo conexiones con espacio confirmado, cuando sea aceptable para el Pasajero, o
3. A ser reencaminado por otra ruta hacia el destino indicado en el contrato, por los servicios del Transportador o en los servicios de otro Transportador, o por otro medio de transporte, en estos últimos casos sujeto a disponibilidad de espacio.

Si la suma de la tarifa, el cargo por exceso de equipaje y cualquier otro cargo de servicio aplicable por la nueva ruta es mayor que el valor de reintegro del Billeto o de la porción aplicable del mismo, el Pasajero no abonará ninguna tarifa o cargo adicional y el Transportador reintegrará la diferencia si la tarifa y cargos para la ruta reprogramada son menores:

1. A la compensación por embarque denegado de acuerdo a las regulaciones del Transportador,
2. A la inmediata devolución, si le correspondiere, del precio del contrato de transporte no utilizado y conforme a las modalidades de pago efectuadas.

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

Asimismo, el Transportador proporcionará al Pasajero, sin cargo para el mismo, los siguientes servicios incidentales:

1. Comunicación telefónica o cablegráfica al punto de destino y comunicaciones locales.
2. Comidas y refrigerios de conformidad con el tiempo de espera que medie hasta el embarque en otro vuelo.
3. Alojamiento en hotel, en el aeropuerto o en la ciudad, cuando la demora de un vuelo exceda las cuatro (4) horas.
4. Transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto.

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

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

XI.III No aplicación de derecho de retracto

Para compras realizadas a través de JetSMART.com y del Contact Center no aplica el derecho de retracto establecido en el artículo 34 de la Ley Nº 24.240 (de conformidad con lo previsto en el artículo 63 de la Ley 24.240, artículo 2 del Código Aeronáutico y artículo 10 inc. a) segundo párrafo del Anexo I de la Resolución MEOySP 1532/1998).

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

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

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

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

XII. I Obligaciones previas al transporte aéreo

1. Informaciones a respecto de la oferta del vuelo.

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

- a) El monto total (precio del boleto aéreo e impuestos) a pagar en moneda nacional, así como el monto final;
- b) Todas las reglas del transporte, así como la cancelación y modificación del contrato con eventual penalidad;
- c) Tiempo de escala y conexión y cambio eventual de aeropuertos; y
- d) Reglas de franquicia de equipaje enviado y el monto a pagar en caso de exceso de equipaje.

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

2. Cupón del boleto aéreo.
La aerolínea debe presentar al Pasajero un comprobante de compra que contenga: nombre y apellido del pasajero, fecha y hora de vuelo, procedimiento y hora de embarque, productos y servicios comprados y validez del boleto (si es dentro de un período de un año).
3. Corrección de nombre en el Billete de Pasaje aéreo.
El error en el nombre o apellido debe ser corregido por la aerolínea sin cargo, a solicitud del Pasajero, si el Pasajero realiza el pedido hasta el momento del check-in. En caso de error en el nombre en un vuelo internacional interlínea (proporcionado por más de una aerolínea), los costos de corrección pueden ser transferidos al Pasajero.
4. Incumplimiento de contrato por el Pasajero.
Está prohibido cobrar una multa en exceso del monto del boleto aéreo, y las tarifas de aeropuerto no pueden ser parte del cálculo de la multa. En caso de reprogramar el boleto aéreo, el Pasajero debe pagar o recibir la variación de la tarifa del aeropuerto (si corresponde) y la diferencia entre el valor de los servicios al momento de la contratación y el monto ofrecido al momento de la reprogramación.
5. Derecho de desistir de la compra del boleto aéreo.
El Pasajero puede desistir a la compra del boleto aéreo dentro de las 24 horas posteriores a la recepción del comprobante del boleto aéreo, sin cargo, siempre que la compra ocurra más de 7 días antes de la fecha de embarque.
6. Cambio programado por el Transportista.
Los cambios programados deben ser siempre informados a los Pasajeros tan pronto como se conozcan y al menos 72 horas antes del vuelo.

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

Si la aerolínea no avisa a tiempo para evitar que el Pasajero se presente en el aeropuerto, brindará asistencia material ofreciéndole las siguientes opciones: alojamiento, reembolso completo y prestación del servicio por otros medios de transporte.
7. Franquicia de equipaje.
Para el equipaje despachado, se liberan las franquicias. En cuanto al equipaje de mano, el transportista debe permitir una franquicia mínima de 10 kilos.

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

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

XII.II Ejecución del Transporte Aéreo

1. Documentos para embarque.

a) Si el Pasajero es brasileño:

- i. En vuelos nacionales, el Pasajero puede presentar cualquier documento oficial que permita su identificación. Se aceptan copias certificadas de los documentos.
- ii. En los vuelos internacionales para brasileños, se debe presentar un pasaporte brasileño válido. En el caso de viajes a Argentina, Uruguay, Paraguay, Bolivia, Chile, Perú, Ecuador, Colombia y Venezuela, también se acepta como documento de viaje la Cédula de Identidad Civil (RG) emitida por las Secretarías de Seguridad Pública del Estado o del Distrito Federal.

b) Si el Pasajero es extranjero:

- i. Los vuelos nacionales requieren pasaporte o cédula de identidad extranjera – CIE (RNE). Se aceptan también la Identidad diplomática o consular u otro documento de viaje legal de acuerdo con el Decreto N° 5.978/2006 o como resultado de acuerdos internacionales firmados por Brasil.
- ii. En los vuelos internacionales es obligatorio el pasaporte o cédula de identidad civil (RG) para los ciudadanos de los países del Mercosur.

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

2. Procedimiento de declaración de valor de equipaje especial.

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

3. Obligaciones del Pasajero.

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

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

- b) Cumplir con todos los requisitos relacionados con el transporte, como obtener una visa, certificados de vacunación, etc.;
- c) Obedecer a los avisos del Transportista.

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

En el transporte internacional, si el Pasajero no usa el tramo inicial, el Transportista puede cancelar el tramo de regreso. En el transporte nacional, la no asistencia del Pasajero en el primer tramo de un vuelo de ida y vuelta no dará lugar a la cancelación automática del tramo de regreso, siempre que el Pasajero notifique a la aerolínea el 'no show' hasta la hora programada originalmente del vuelo de ida.

5. Atraso, cancelación e interrupción de los servicios.

El Transportista deberá informar inmediatamente al Pasajero a través de los medios de comunicación disponibles sobre demoras, cancelaciones e interrupciones del servicio. La aerolínea también debe mantener informado al Pasajero, como máximo, cada 30 (treinta) minutos de la hora prevista de salida del vuelo en caso de retraso.

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

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

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

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

7. Asistencia material

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

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

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

Sin embargo, el Transportista puede dejar de ofrecer servicio de alojamiento al Pasajero que reside en la localidad del aeropuerto de origen, garantizando un traslado de ida y vuelta. La aerolínea también puede dejar de proporcionar asistencia material cuando el Pasajero decida canjear el vuelo de la propia aerolínea que se realizará en la fecha y hora a la conveniencia del Pasajero, o reembolsar el pasaje aéreo en su totalidad.

8. Reacomodación

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

9. Plazo para reembolso

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

- a) En casos de reembolso, los cargos aeroportuarios y los montos pagados a las entidades gubernamentales serán reembolsados en su totalidad.
- b) Para compras en efectivo, el reembolso debe hacerse dentro de los 7 días;
- c) Para compras con tarjeta de crédito, la compañía tendrá 7 días para iniciar el proceso de reembolso a través de las compañías de tarjetas de crédito;
- d) Para las compras a través de agencia de viajes, la aerolínea será responsable de autorizar el crédito restante del boleto dentro de los 7 días posteriores a la solicitud de solicitud de reembolso, que tendrá inicio con el aviso del agente de viajes.

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

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

XII.III Obligaciones posteriores al transporte aéreo

1. Disposiciones en caso de pérdida, daño y violación del equipaje.
La recepción del equipaje despachado, sin la protesta del Pasajero, constituirá una presunción de que ha sido entregado en buenas condiciones.

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

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

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

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

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

2. Atención a los Pasajeros

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

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

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

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

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

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

XIII.I Presentación del Pasajero

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

XIII.II Negativa y Limitaciones al Transporte

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

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

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

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

XIII.III Reembolsos

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

1. Se realizará el reembolso total cuando un Pasajero de la Empresa muera antes de iniciar el viaje siempre y cuando JetSMART pueda comprobarlo.
2. El Pasajero deberá tener en cuenta que: (i) existen Tarifas promocionales que no permiten el reembolso del Pasaje.

3. Retracto: En los casos en los cuales se hayan adquirido servicios con la aerolínea mediante sistemas de financiación otorgada por el productor o proveedor, venta de tiempos compartidos o ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, que no hayan comenzado a ejecutarse antes de cinco (5) días, el consumidor podrá retractarse de la compra dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la misma.
4. Desistimiento: El Pasajero podrá desistir del viaje hasta 24 horas antes del inicio del mismo, siempre y cuando el Contrato de Transporte origine en Colombia. El transportador podrá retener hasta un 10% del valor de la tarifa, excluyendo tasas, impuestos y tarifa administrativa. Lo anterior no aplicará cuando se trate de Tarifas promocionales.
5. El Desistimiento no aplicará para tarifas promocionales.

XIII.IV Procedimiento de Reembolsos

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

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

XIV.I. Denegación de embarque por sobreventa

En caso de denegación de embarque por sobreventa, el Pasajero tendrá los derechos que se establecen en el Código Aeronáutico Uruguayo, la Convención de Montreal (Ley 18.169) y demás disposiciones pertinentes. Demás derechos y deberes de los pasajeros, límites de responsabilidad de JetSMART Airlines y condiciones generales del contrato de transporte aéreo que son informadas y aceptadas al momento de la compra y que forman parte del Billete de Pasaje, pueden descargarse e imprimirse en: <https://jetsmart.com/cl/es/tyc/condiciones-generales>.

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

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

1. A elección del pasajero:
 - a) Ser embarcado en el siguiente vuelo que tenga disponible el Transportador, o en un transporte alternativo, si es que decidiera persistir en el contrato de transporte aéreo;
 - b) Ser reembolsado del monto total pagado por el Billeto, si el pasajero se desiste del contrato de transporte aéreo y éste no hubiera comenzado su ejecución; o
 - c) Si ya se hubiera iniciado la ejecución de un viaje con escala y/o conexión, el pasajero podrá optar entre:
 - i. Ser embarcado en el siguiente vuelo que tenga disponible el Transportador o en un transporte alternativo, si es que decidiera persistir en el contrato de transporte aéreo;
 - ii. Ser reembolsado de la porción no utilizada; o
 - iii. Ser retornado al punto de partida, con reembolso del precio del pasaje.
2. Tratándose de vuelos internacionales, a ser compensado con una suma que se limitará a 5.346 Derechos Especiales de Giro (del Fondo Monetario Internacional) por Pasajero, conforme lo estipulado en el Convenio de Montreal (Ley 18.169) y normativa aplicable. Dicho límite no aplicará si se probare que el daño es el resultado de una acción u omisión del Transportador o de sus dependientes o agentes, con intención de causar daño, o con temeridad y sabiendo que probablemente causaría daño; siempre que, en el caso de una acción u omisión de un dependiente o agente, se pruebe también que éste actuaba en el ejercicio de sus funciones.

La compensación de los perjuicios no procederá si el Transportador sus dependientes y agentes adoptaron todas las medidas que eran razonablemente necesarias para evitar el daño, o que les fue imposible, a uno y a otros, adoptar dichas medidas.

Respecto a las compensaciones antedichas, se debe tener presente:

- a) El Pasajero que acepte dichas compensaciones no podrá con posterioridad ejercer acciones contra el Transportador por el mismo hecho.
- b) Si, conforme a lo señalado en la letra a) del punto 1. anterior, el Pasajero fuere embarcado en el siguiente vuelo que tuviere disponible el Transportador, y la diferencia en la hora de salida respecto a la prevista para el vuelo inicialmente reservado no fuere superior a 4 horas, no procederá compensación alguna por la denegación de embarque.

3. Si el Pasajero decidiera perseverar en el contrato ante una denegación de embarque, tendrá derecho a que el Transportador le otorgue las siguientes prestaciones asistenciales:
 - a) Comunicaciones que el Pasajero necesitare efectuar, ya sean telefónicas, electrónicas o de otra naturaleza similar, si es que hubiere una diferencia en la hora de salida prevista para el vuelo inicialmente reservado superior a cuatro horas;
 - b) Comidas y refrigerios necesarios hasta el embarque en el otro vuelo, si es que hubiere una diferencia en la hora de salida prevista para el vuelo inicialmente reservado superior a cuatro horas;
 - c) Alojamiento, para Pasajeros con vuelo de retorno y para Pasajeros con vuelo de ida que se les deniega el embarque en un punto de conexión, no residentes en la ciudad, localidad o área del aeropuerto de salida, en caso de que se les ofrezca un nuevo vuelo cuya salida sea, como mínimo, al día siguiente de la salida programada en el Billete de Pasaje, siempre que el Pasajero debiere pernoctar una o varias noches, y el tiempo de espera para embarcar en el otro vuelo así lo requiriere. Para estos efectos, por “noche” se entenderá desde la medianoche hasta las 6 horas A.M.;
 - d) Movilización desde el aeropuerto al lugar de residencia del Pasajero en la ciudad, localidad o área del aeropuerto de salida, o al lugar de alojamiento, y viceversa, en caso de que fuere aplicable; y,
 - e) Los arreglos y prestaciones que fueren necesarias para continuar el viaje, en caso de que el Pasajero pierda un vuelo de conexión con reserva confirmada.

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

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

XIV.II Retrasos y cancelaciones

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

Sin perjuicio de lo anterior, en caso de retraso o de cancelación de un vuelo, el Pasajero afectado tendrá los derechos que le confieran las normas vigentes y en cualquier caso, la responsabilidad del Transportista se limitará a 5.346 Derechos Especiales de Giro (del Fondo Monetario Internacional) por Pasajero, conforme lo estipulado en el Convenio de Montreal (Ley 18.169) y normativa aplicable.

La compensación de los perjuicios no procederá si el Transportador y sus dependientes y agentes adoptaron todas las medidas que eran razonablemente necesarias para evitar el daño, o que les fue imposible, a uno y a otros, adoptar dichas medidas.

XV. CONDICIONES DE EMERGENCIA COVID-19

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

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

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

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