

CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO DE PASAJEROS Y EQUIPAJE SKY AIRLINE S.A.

El presente contrato regula los derechos y obligaciones entre SKY Airline S.A. ("SKY") como Transportador y el Pasajero en relación con el transporte contratado, el que se regirá en las normas pertinentes por el Código Aeronáutico de la República de Chile y en los vuelos internacionales por la Convención y las demás normas aplicables.

1. DEFINICIONES

Para los efectos de las presentes condiciones se entenderá lo siguiente por cada uno de los términos que a continuación se indican:

- A. **"Agente"** o **"Agente de Viaje"** se refiere cualquier organización comercial que actúa como intermediario entre el proveedor de servicios de transporte o Transportador y el usuario final o cliente, entregándole asesoría para la planificación y compra de su viaje.
- B. **"Billete"** o **"Billete de Pasaje"**, se refiere a él o los 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 sea emitido de forma manual, electrónica o a través de cualquier medio equivalente, siempre que se encuentre expedido o autorizado por el Transportador o un Agente de Viaje y que están comprendidos por todos o algunos de los siguientes documentos: **(i)** las presentes Condiciones Generales del contrato de transporte aéreo; **(ii)** las Condiciones Particulares del contrato de transporte aéreo; **(iii)** las disposiciones contenidas en el comprobante entregado por el Transportador o detalles de la reserva entregados por cualquier Agente; **(iv)** el billete electrónico registrado magnéticamente; **(v)** las condiciones específicas aplicables a la tarifa pagada por el pasajero; y **(v)** la Tarjeta de Embarque o *Boarding Pass*.
- C. **"Condiciones Generales de Transporte"**, se refiere a las presentes Condiciones Generales de Transporte.
- D. **"Condiciones Particulares"**, se refiere a las condiciones establecidas en documento anexo a las presentes Condiciones Generales y que regulan los términos y condiciones específicos del transporte contratado por el Pasajero.
- E. **"Convención"**, 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 (El Convenio de Varsovia);
 - ii. Protocolo que modifica el convenio para la unificación de ciertas reglas relativas al transporte aéreo. La Haya, 28 de septiembre 1955;
 - iii. Protocolos Montreal I, II, III y IV. Montreal, 1975;
 - iv. Convenio complementario del Convenio de Varsovia para la unificación de ciertas reglas relativas al transporte aéreo internacional realizado por quien no sea el Transportista contractual. Guadalajara de 1961;
 - v. El Convenio para la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional, Montreal de 1999;y en general, cualquier instrumento o tratado internacional que sea aplicable a los servicios del Transportador.
- F. **"Equipaje"**, significa los artículos, efectos y otros objetos personales de un Pasajero, destinados a ser llevados o utilizados por él. Salvo disposición contraria, dicho término

designa tanto el Equipaje en Bodega del Pasajero como los no registrados o Equipaje de Mano.

- G. **“Equipaje de Mano”**, es aquél que el Pasajero conserva consigo bajo su custodia, cuidado, control y responsabilidad durante el vuelo y su permanencia dentro de los aeropuertos involucrados. El peso y dimensiones de este tipo de equipaje está limitado a las condiciones estipuladas por la línea aérea, especificadas en este contrato.
- H. **“Equipaje en Bodega”**, es aquél que ha sido puesto bajo custodia del Transportador y ha sido registrado para su transporte en bodega, por el cual se ha entregado una etiqueta o talón de equipaje al Pasajero y además se coloca a cada pieza recibida.
- I. **“Exceso de Equipaje”**: Son los kilogramos y/o dimensiones que excedan el peso o medida máximos permitidos al Pasajero para el Equipaje de Mano o Equipaje en Bodega según corresponda.
- J. **“Pasajero”**, es la persona, exceptuando los miembros de la tripulación, transportada o que debe ser transportada en una aeronave en virtud del contrato de transporte.
- K. **“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.
- L. **“Tramo”** corresponde a cada uno de los segmentos comprendidos en un viaje y que incluyen el transporte desde el aeropuerto de salida hasta el aeropuerto de destino.

2. **NORMAS GENERALES DELTRANSPORTE AÉREO**

- A. Las escalas convenidas son aquellas mencionadas en el Billete de Pasaje o las que figuren en los itinerarios del Transportador como escalas previstas en la ruta del Pasajero. El transporte a realizar en virtud de este contrato por varios transportadores, sucesivamente, se considera como una sola operación.
- B. Si el Transportador emite un Billete para el transporte en Tramos operados por otro transportador aéreo, el Transportador se encontrará actuando sólo como Agente de este último.
- C. Si un Agente de Viaje emite un Billete para el transporte en Tramos en donde intervengan distintas empresas transportistas, SKY sólo será responsable por el tramo efectivamente realizado por ella. Asimismo, la Agencia será responsable de entregar toda la información al pasajero, en especial a lo referido a los requisitos de ingreso a determinados países, entre otra información.
- D. 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. El Transportador podrá sustituir por aerolíneas alternas, por otras aeronaves, cambiar la asignación de asientos, y modificar o suprimir escalas previstas en el Billete en cualquier momento, por razones justificadas y de acuerdo a la normativa vigente.
- E. El Transportador podrá suspender, retrasar y/o cancelar el vuelo o modificar sus condiciones en caso de necesidad por condiciones climáticas adversas, por razones de seguridad, razones de fuerza mayor y/o caso fortuito.
- F. Cualquier exención o limitación de responsabilidad del Transportador en virtud de la normativa local o internacional vigente, 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.

- G. El Transportador se reserva la facultad irrestricta de denegar el transporte en cualquiera de los tramos del itinerario contratado por el Pasajero, si la tarifa contratada no se ha pagado en todo o parte, o si el medio de pago utilizado ha sido rechazado, revocado o dejado sin efecto o si se ha obtenido el Billete con infracción a la ley.
- H. De igual manera, el Transportador negará el embarque de un pasajero o dispondrá su desembarque, si estima que el pasajero pudiera afectar la seguridad del vuelo o de los Pasajeros. Especialmente, se negará el embarque 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; y/o (ii) una conducta contraria al comportamiento razonable que debe mantener una persona o pasajero; y/o (iii) una infracción o delito que en opinión del Transportador puedan poner en peligro o riesgo la seguridad de la aeronave o de las personas o bienes en la misma, o que ponga en peligro o comprometa el buen orden y disciplina a bordo; y/o (iv) en general, cualquier actitud o comportamiento que en opinión del Transportador constituya una negación al cumplimiento de instrucciones impartidas por la tripulación y/o actitudes que pudieran poner en peligro o someter a algún riesgo la operación y/o que perturben el orden y/o la disciplina; y/o (v) una muestra o signos de haber ingerido bebidas alcohólicas en exceso y/o alguna sustancia psicotrópica; y/o (vi) el incumplimiento de cualquier ley o regulación que aplique o que no acate cualquier requerimiento realizado por la autoridad gubernamental respectiva.
- I. Todo Pasajero que no se presente a viajar o que llegue tarde para su embarque y/o chequeo en el vuelo correspondiente (*check-in*), perderá el tramo asociado a dicho vuelo, sin opción de pedir cambio o devolución de la tarifa pagada. Con todo, en caso que el pasajero no efectúe el viaje, podrá solicitar al Transportador la devolución de aquellas tasas aeroportuarias que son reembolsables de acuerdo a las normas o limitaciones del respectivo país. En caso que dichas tasas no hayan sido incluidas en el valor pagado (Ejemplo: fueron recaudadas directamente por el aeropuerto), el pasajero deberá solicitar su reembolso directamente ante la autoridad aeroportuaria respectiva, sujeto a las limitaciones o normas antes indicadas.
- J. Es de exclusiva responsabilidad del Pasajero informarse, obtener y cumplir con los requisitos para viajar que impone cualquier autoridad y deberá presentar los documentos de identificación, de salida, tránsito, entrada, visas y demás exigidos dependiendo del lugar de destino, sin caberle al Transportador responsabilidad alguna por los atrasos o negativas de embarque que sufra el Pasajero asociados o derivados del incumplimiento por parte de éste último de la obligación anterior. El Transportador negará el embarque a aquellos pasajeros que no presenten la documentación necesaria o cuya identidad no corresponda con la indicada en la Tarjeta de Embarque o *Boarding Pass*, sin ulterior responsabilidad para el Transportador. El Transportador no será responsable por cualquier información o ayuda brindada a un Pasajero por cualquier agente, empleado o representante de la línea aérea o por terceros, en relación a la obtención de dichos documentos y/o el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.
- K. El Pasajero deberá presentarse en el mesón de embarque o mesón de *counter* o *check-in*, a la hora que el Transportador le indique, y si no se hubiera fijado alguna, con suficiente anticipación para cumplir con los trámites de salida, la que no podrá ser inferior a **02 horas** de antelación a la fijada para la salida del vuelo nacional y de **03 horas** para vuelos internacionales.
- L. Todo Pasajero que no se presente a viajar o que no llegue a la hora de presentación indicada en el tramo o que se presente con menor anticipación a la requerida se expone a que el tramo de pasaje correspondiente al viaje cubierto por el mismo quede sin

efecto. En tal caso, no existirá posibilidad ni de cambio ni de devolución de la tarifa, productos o servicios, pudiendo solicitar únicamente la devolución de las tasas de embarques pagadas. 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. 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.

- M. Al Billete le serán aplicables en forma adicional las Condiciones Particulares asociadas a la tarifa pagada en materias tales como: cambios de hora, fechas y ruta, cambios u otras materias según las Condiciones Particulares, las cuales fueron aceptadas por el adquirente al momento de efectuarse la compra del Billete de Pasaje. Los Biletos, en todo caso, serán emitidos nominativamente, para una fecha determinada y para una correspondiente tarifa. En consecuencia, todo cambio que el titular del Billete solicite, deberá ajustarse a las regulaciones de la tarifa pagada. Todo acuerdo forjado a solicitud del Pasajero que implique la revalidación del Billete de Pasaje original o la reemisión de un nuevo Billete de Pasaje, será por cuenta y cargo de este último.
- N. En algunos casos, el Transportador podrá requerir notificación previa para viajes de ciertos pasajeros con necesidades especiales, entre ellos, aquellos con alguna discapacidad o enfermedad (Ejemplo: si requieren silla de ruedas, oxígeno, etc.), o con necesidad de transporte con un animal de asistencia. Los pasajeros deben informarse con la antelación necesaria al viaje, acerca de ciertos requisitos o condiciones especiales del transporte que deberán cumplirse y coordinarse antes de la aceptación de dichos pasajeros para el embarque (Ejemplo: transporte de un menor de edad no acompañado, infante, etc.), liberando desde ya al Transportador de cualquier responsabilidad en caso que éste negare el embarque por no haber cumplido con las normas y/o políticas de la compañía vigentes sobre el particular.

3. PRECIO DEL BILLETE

El precio del Billete incluye únicamente el transporte y del Equipaje contratado desde el aeropuerto de salida hasta el aeropuerto de destino, con las escalas programadas en el caso de Billete de conexión. El precio del Billete o Billete de conexión no incluye el servicio de transporte terrestre entre aeropuertos, ni entre los aeropuertos y/o las terminales de la ciudad de destino.

4. NORMAS PARA EL TRANSPORTE DE EQUIPAJE

- A. El Equipaje debe ser transportado en el mismo vuelo en que viaja el Pasajero. Todo Equipaje en Bodega debe ser entregado por el Pasajero al Transportador, oportunamente en el mostrador del Transportador en el aeropuerto.
- B. El Transportador no admitirá el transporte de Equipaje a un destino que no sea el final que figura en el Billete.
- C. Las condiciones establecidas para la aceptación del Equipaje son:
 - i. El Equipaje en Bodega debe ser entregado e ingresado solamente en módulos que indique el Transportador.
 - ii. Todo Pasajero debe identificar su Equipaje debidamente, incluyendo: nombre, apellido, número de teléfono, correo electrónico y dirección permanente.
 - iii. Todo Equipaje está sujeto a revisión, tanto por parte del Transportador como de las autoridades competentes.

- D. Todo Equipaje que tenga alguna de las características abajo descritas puede tener su aceptación restringida o podrá ser denegada la aceptación por parte del Transportador:
- i. Equipaje embalado incorrectamente.
 - ii. Equipaje que exceda las dimensiones máximas y/o peso máximos establecidos por el Transportador para el Equipaje.
 - iii. Equipajes que puedan representar un riesgo para otros Equipajes dentro del compartimiento de equipaje de la aeronave, incluyendo pero no limitado a Mercancías Peligrosas y Mercancías Prohibidas.

4.1 Mercancías Peligrosas y Mercancías Prohibidas

- a) Se entenderá por **“Mercancías Peligrosas”** aquellas mercancías que tengan dicha categoría de acuerdo con lo establecido por las Regulaciones de Mercancías Peligrosas de la IATA, o las leyes gubernamentales o las regulaciones del Transportador, incluyendo pero no limitado a las que a continuación se indican: (i) 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.; (ii) corrosivos, sólidos o líquidos, tales como: ácidos, alcalíes, mercurio, baterías de electrólito líquido, etc.; (iii) explosivos tales como municiones, fuegos artificiales y bengalas, maletines con dispositivos de alarma, fulminantes para pistolas de juguetes, etc.; (iv) líquidos inflamables tales como combustibles, pinturas, diluyentes, etc.; (v) materiales radioactivos cualesquiera que sea su categoría; (vi) materiales oxidantes y peróxidos orgánicos, tales como: blanqueadores, abonos, etc. (vi) sustancias tóxicas e infecciosas tales como: insecticidas, plaguicidas, productos biológicos que contengan gérmenes patógenos, etc. (vii) sólidos inflamables tales como cerillas (fósforos); (viii) 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.
- b) Se entenderá por **“Mercancías Prohibidas”** aquellas mercancías que por motivos de seguridad operacional y/o por afectar el servicio brindado por el Transportador a sus pasajeros en la aeronave, se restrinja su transporte a bordo de la misma, incluyendo pero no limitado a Mercancías Peligrosas, alimentos y líquidos en general.

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 las Mercancías Peligrosas o Mercancías Prohibidas transportadas por el Pasajero en su Equipaje, con el objeto de ponerlas a disposición de las autoridades respectivas de acuerdo a las normativas locales aplicables al respecto, en el caso de las primeras, o de no afectar el buen orden y servicio que la compañía ofrece a sus Pasajeros, en el caso de las segundas.

Existe una cantidad limitada de artículos medicinales y de tocador que les está permitido transportar a los Pasajeros. Antes de incluirlos en su Equipaje el Pasajero deberá informarse con el personal del Transportador.

Algunos de los artículos o elementos mencionados anteriormente, pueden ser transportados por vía aérea bajo ciertas condiciones especiales, amparado por un

conocimiento de embarque y bajo una tarifa de carga aérea, para lo cual el Pasajero deberá consultar previamente al Transportador.

4.2 Franquicia de Equipaje (límites)

- A.** El Pasajero deberá ajustarse al peso, medidas y máximo de Equipaje permitido que se indican en las Condiciones Particulares de cada Billeto. La franquicia de Equipaje y los pagos o recargos a que quedará afecto el Exceso de Equipaje son los que se establecen en la Condiciones Particulares, los cuales también pueden consultarse en www.skyairline.com
- B.** El Equipaje permitido, puede variar según condiciones de la tarifa contratada por el Pasajero, y estará expresado en piezas o kilos. Las condiciones y las tarifas de contratación serán registradas ante las autoridades aeronáuticas locales correspondientes en la medida que así se exija.
- C.** El Transportador podrá negarse a transportar la totalidad o parte del Equipaje que exceda de las franquicias o límites permitidos o cuyo exceso sobre los mismos no hubiese sido debidamente pagado por el Pasajero.
- D.** El Pasajero será responsable de la custodia y destino del Equipaje cuyo transporte hubiere sido negado por el Transportador por incumplimiento del Pasajero de los requisitos indicados en la letra C. anterior, como asimismo respecto de cualquier otro requisito que el Equipaje deba cumplir según se establece en las Condiciones Generales de Transporte o en las Condiciones Particulares.

4.3 Cobro de Equipaje adicional y/o Exceso de Equipaje

- A.** El cobro se realizará de acuerdo a la ruta que viaje el Pasajero, con una tarifa definida por kilogramo y/o dimensiones extra. A los valores se les debe incorporar el impuesto del país según corresponda (en el caso de Chile el 19% (IVA)). El cobro de exceso, debe realizarse de acuerdo a la información establecida por la línea aérea en www.skyairline.com
- B.** El Pasajero que deba pagar Equipaje adicional o Exceso de Equipaje, pagará en *counter* o en la oficina de venta del aeropuerto donde se esté embarcando según medio de pago. Esto implica que el Pasajero debe llegar al *counter* para verificar si presenta excesos de Equipaje. En caso de tener excesos, deberá cancelar el monto informado.
- C.** Todo Equipaje adicional que lleve el Pasajero deberá ser pagado como maleta extra, el cual tiene un costo asociado.

4.4 Pérdida, atraso o daño del Equipaje

La responsabilidad del Transportador en vuelos por pérdida, atrasos en la entrega o daño al Equipaje estará limitado según lo que esté establecido en la ley, Código Aeronáutico o la Convención, según corresponda, salvo que anticipadamente el Pasajero declare un valor superior.

5. LÍMITES DE RESPONSABILIDAD EN EL TRANSPORTE

- A.** Si el viaje de un Pasajero se inicia y termina dentro de un mismo país, la responsabilidad por el servicio de transporte de Pasajeros y/o Equipaje como asimismo la responsabilidad en caso de muerte o lesiones corporales del Pasajero y/o por la pérdida, retraso o daño al equipaje y los límites de responsabilidad respecto a todo lo

anterior, estarán regulados por la legislación aplicable de dicho país. En caso que el viaje de un Pasajero tenga el carácter de internacional, será aplicable la Convención o cualquier otra normativa internacional aplicable, según corresponda.

- B.** Respecto de los artículos de alto valor comercial y artículos electrónicos (incluyendo pero no limitado a computadores, dinero, joyas, medicamentos, documentación y artículos personales de valor), el Pasajero deberá transportar estos objetos como objeto de mano, con el objeto de mantener siempre la custodia de los mismos, ya que el Transportador no responderá por éstos más allá de los límites establecidos en la ley o la Convención aplicable en caso de ser transportados como Equipaje en Bodega y sujeto a su acreditación.

6. DERECHOS DE LOS PASAJEROS

Las reglas que se indican a continuación aplicarán para aquellos vuelos que se rijan por las normas del Código Aeronáutico de Chile. Para los vuelos internacionales en que aplique la Convención, se estará a las reglas que a continuación se indican expresamente para estos vuelos, y en lo no indicado expresamente, se estará a las normas de la Convención.

A. Denegación de Embarque por Sobreventa.

En el evento que sea necesario denegar el embarque a un Pasajero por sobreventa, el cual se hubiere presentado oportunamente y cuyo Billete de Pasaje estuviere previamente confirmado en un vuelo determinado, el Transportador solicitará en primer lugar que se presenten voluntarios que renuncien a sus reservas a cambio de las prestaciones que acepte recibir del Transportador. Si no se presentan voluntarios, o su número es insuficiente, y es necesario denegar el embarque a uno o más pasajeros contra su voluntad, surgirán los siguientes derechos:

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; o b) Ser reembolsado del monto total pagado por el Billete, si desiste del contrato de transporte cuya ejecución no hubiere comenzado; o c) Si se trata de un viaje con escala y/o conexión ya iniciado, 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.
- iii. Ser retornado al punto de partida, con reembolso del precio del pasaje.

2. A compensación económica: el Transportador deberá además ofrecer al Pasajero afectado con una denegación de embarque una suma equivalente a: a) U.F. 2 para vuelos de menos de 500 kilómetros; b) U.F. 3 para vuelos de entre 500 y 1.000 kilómetros; c) U.F. 4 para vuelos de entre 1.000 y 2.500 kilómetros; d) U.F. 10 para vuelos de entre 2.500 y 4.000 kilómetros; e) U.F. 15 para vuelos de entre 4.000 y 8.000 kilómetros; f) U.F. 20 para vuelos de más de 8.000 kilómetros.

Respecto a estas compensaciones, es necesario tener presente:

- Que el Pasajero que acepte estas compensaciones no podrá con posterioridad ejercer acciones contra el Transportador por la denegación de embarque.
- Que, si conforme al numeral i. del número 1 anterior, se embarca al Pasajero en el siguiente vuelo que tenga disponible el Transportador, y la diferencia en la hora de

salida respecto a la prevista para el vuelo inicialmente reservado es inferior a tres horas, no procederán estas compensaciones.

- 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.

- Se deberá embarcar 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.

3. A prestaciones asistenciales: Si el pasajero decide perseverar en el contrato de transporte, el Transportador estará obligado a las siguientes prestaciones asistenciales: a) Comunicaciones que el Pasajero necesite efectuar, ya sean telefónicas, electrónicas o de otra naturaleza similar, si es que hubiere una diferencia en la hora de salida prevista para el vuelo inicialmente reservado superior a tres horas. b) Comidas y refrigerios necesarios hasta el embarque en el otro vuelo, si es que hubiere una diferencia en la hora de salida prevista para el vuelo inicialmente reservado superior a tres horas. c) Alojamiento para Pasajeros con vuelo de retorno y para Pasajeros con vuelo de ida que se les deniega el embarque en un punto de conexión, no residentes en la ciudad, localidad o área del aeropuerto de salida, en caso de que se les ofrezca un nuevo vuelo cuya salida sea, como mínimo, al día siguiente de la salida programada en el Billete, y siempre que el Pasajero deba pernoctar una o varias noches y el tiempo de espera para embarcar en el otro vuelo así lo requiera. 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 que fuere aplicable. e) Los arreglos y prestaciones que sean necesarias para continuar el viaje, en caso de que el Pasajero pierda un vuelo de conexión con reserva confirmada. Se entiende por "vuelo de conexión" aquel cuya llegada al punto de destino contempla un punto de partida y uno o más puntos intermedios de conexión, cuando formen parte de un mismo contrato.

B. Retrasos o Cancelaciones.

El Transportador es obligado a efectuar el transporte en la fecha, horario y demás condiciones estipuladas. No obstante, puede 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: a) A embarcar 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. b) A las prestaciones asistenciales señaladas en la letra A. número 3 anterior, siempre que la causa del retraso o cancelación sea imputable al Transportador. c) Reembolso del monto total pagado por el Billete o de la porción no utilizada, según fuere el caso, si el Pasajero decide no perseverar en el contrato, y han transcurrido los plazos que se indican en el artículo 133 B letra c) del Código Aeronáutico que se cita en la letra (d.2) siguiente, sea

o no imputable al Transportador la causa del retraso o de la cancelación. d) Indemnización con arreglo al Convenio de Montreal de 1999 si el vuelo es internacional, o con arreglo al Código Aeronáutico de Chile si el vuelo es nacional, en la medida que sea por causas imputables al Transportador, en base a las siguientes reglas, dependiendo del caso que se trate:

(d.1) Convenio de Montreal de 1999:

Artículo 19: “El transportista es responsable del daño ocasionado por retrasos en el transporte aéreo de pasajeros, equipaje o carga. Sin embargo, el transportista no será responsable del daño ocasionado por retraso si prueba 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”.

Artículo 22 N°1: En caso de retraso, la responsabilidad se limitará a 4.604 Derechos Especiales de Giro (del Fondo Monetario Internacional).

Artículo 22 N°5: El afectado puede demandar judicialmente una indemnización por un monto mayor.

(d.2) Código Aeronáutico de Chile:

Artículo 147: “La indemnización por retardo en la ejecución del transporte de pasajeros no excederá de doscientas cincuentas unidades de fomento por cada uno de ellos.

Sin embargo, no procederá esta indemnización si el transportador probare que adoptó las medidas necesarias para evitar el hecho causante del retardo, o que le fue imposible adoptarlas”.

Artículo 133 B letra c): La indemnización del artículo 147 procederá si el retraso o la cancelación se deba a causa imputable al transportador, en conformidad a lo siguiente:

i) Si el retraso fuere superior a tres horas respecto a la hora de salida prevista en el billete de pasaje.

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.

Para los efectos de la comunicación de cancelación, el pasajero, al efectuar la reserva o compra de su billete de pasaje, informará al transportista, en forma directa o a través de sus agentes autorizados, sus datos de contacto, tales como dirección, teléfono y correo electrónico.

C. Devolución de Tasas.

En caso de no verificarse el viaje, por cualquier causa, las tasas, cargas o derechos aeronáuticos que hubiere pagado el Pasajero, deberán restituirse a su solo requerimiento en cualquier oficina del Transportador aéreo o a través de su sitio web, salvo lo dispuesto en la sección 2 letra I. de las presentes Condiciones Generales.