

## 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](http://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](http://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.

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

*Los precios y cargos por el servicio de transporte aéreo y por otros servicios o productos contratados por el Pasajero de que dan cuenta las Condiciones Generales de Transporte y las presentes Condiciones Particulares, se informan claramente durante el proceso de selección y contratación de los mismos a través de los canales que el Transportador ha habilitado al efecto. Adicionalmente, los respectivos valores se incluyen en el comprobante de pago que el Transportador entrega al Pasajero al momento de su contratación y forma parte del contrato de transporte aéreo, sin perjuicio de encontrarse además publicados en [www.skyairline.com](http://www.skyairline.com).*

*Para compras por internet o no presenciales, no aplica el derecho de retracto establecido en el artículo 3 bis de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.*

### 1. TARIFAS

#### 1.1. Tipos de tarifas

Existen 2 tipos de Tarifas que incluyen distintos productos y/o servicios: (i) Tarifa Light; y (ii) Tarifa Plus.

#### 1.2. Condiciones de las Tarifas (Light y Plus)

- a) Las Tarifas se venden por Tramo.
- b) Dentro de una misma reserva 2 o más pasajeros no pueden tener distintas Tarifas.
- c) No permiten devolución (sólo en caso los casos previstos en las Condiciones Generales del Transporte Aéreo).
- d) El tipo de Tarifa se elige únicamente al momento de la compra inicial, por lo que si el Pasajero desea agregar un producto adicional a su viaje, éste deberá ser comprado por separado.

#### 1.3. Detalle de las Tarifas Light y Tarifa Plus

##### 1.3.1. Tarifa Light

##### 1.3.1.1. Flexibilidad

- a) Para realizar cambios de ruta, fecha y hora aplica **cargo por cambio** más diferencia de tarifa si existiera. Cargo por cambio en [www.skyairline.com](http://www.skyairline.com)
- b) Se debe realizar el cambio a la misma Tarifa **adquirida** en la compra inicial. **No está permitido** realizar cambios de un tipo de Tarifa a otra (Ejemplo: pasar de una Tarifa Light a Tarifa Plus).
- c) Los cambios de nombre se podrán solicitar solo a través del Contact Center hasta 48 horas antes de la salida del vuelo, presentando la documentación necesaria según se indica en el numeral 2.7., y pagando la tarifa respectiva.
- d) Los cambios pueden ser realizados **hasta 3 horas antes de la salida del vuelo**. Con posterioridad a este plazo, el Pasajero no podrá realizar ningún cambio, solo devolución de tasas de embarque e impuestos según legislación de cada país, con excepción de los cambios a vuelos posteriores (los cuales tienen un cobro adicional),

#### Condiciones Particulares

y que podrán ser realizados hasta 2 horas posteriores al horario del vuelo programado, pagando el cobro asociado, de la forma indicada en el numeral 2.9.

- e) Esta Tarifa sólo podrá ser adquirida al momento de la compra inicial.
- f) Al momento de realizar un cambio todos los productos o servicios adicionales adquiridos se trasladarán al nuevo vuelo.

#### 1.3.1.2. Franquicia de Equipaje Tarifa Light (Límites)

- a) Para llevar Equipaje adicional, éste deberá ser comprado por separado como producto adicional.
- b) **No hay límite** de piezas de Equipaje en Bodega por Pasajero comprados adicionalmente.
- c) En caso de llevar Exceso de Equipaje, el Pasajero debe pagar lo que corresponde según los precios publicados en [www.skyairline.com](http://www.skyairline.com)
- d) Los Pasajeros de la **Alianza Travel Sky** tienen derecho a llevar una pieza adicional de hasta 23 kg. sin cargo presentando en el aeropuerto las tarjetas del beneficio.
- e) La franquicia permitida es **una pieza** y debe cumplir con las siguientes dimensiones **35 x 25 x 55 cms. de hasta 20 kilos más un objeto de mano de 35 x 30 x 15 cms. más una chaqueta o abrigo**. Las dimensiones anteriores incluyen las ruedas, bolsillos y asas.
- f) Los objetos de mano permitidos son: Una cartera de mano o un computador personal o un bolso con elementos de primera necesidad para bebé (en caso de viajar con infante) que permita ubicarlo bajo el asiento frente al suyo (excepto si el Pasajero está sentado en primera fila o en una salida de emergencia, en cuyo caso, éste deberá ser guardado en los compartimientos de equipaje).
- g) En el evento que el Equipaje no cumpla con los requisitos de peso o dimensión señalados, éste será obligatoriamente facturado y transportado la bodega de la aeronave debiendo el Pasajero pagar el valor correspondiente.

#### 1.3.1.3. Condiciones especiales

Elementos que pueden ser transportados por el pasajero sin costo adicional: Sillas de ruedas, Muletas, Bastones, Prótesis, Coche (sólo en caso de viajar con un menor de 12 años).

#### 1.3.1.4. Elección de asiento

- a) No permite la elección de asiento.
- b) Los asientos son tipo Estándar y **aleatorios**, por lo que si dentro de una misma reserva hay dos o más Pasajeros, éstos no viajarán en asientos contiguos; a excepción de un Pasajero adulto en viaje con niños menores de 12 años, en que la asignación de asientos puede ser en forma contigua.
- c) Para realizar la elección de un asiento deberá ser comprado adicionalmente, salvo lo indicado en la letra d) siguiente.
- d) Los Pasajeros de la **Alianza Travel Sky**, pueden solicitar un asiento en las diferentes categorías (tres primeras filas, salida de emergencia o las restantes filas), sin costo adicional, presentando las tarjetas del beneficio y sujeto a la disponibilidad del vuelo.

### 1.3.2. Tarifa Plus

#### 1.3.2.1. Flexibilidad

- a) Permite realizar **un cambio sin cargo**, el cual puede ser de fecha, ruta y/u hora, pagando sólo diferencia de precio si aplicara.
- b) Se debe realizar el cambio a la misma Tarifa Plus **adquirida en la compra inicial**. No está permitido realizar cambios a una Tarifa distinta (Ejemplo: pasar de una Tarifa Plus a una Tarifa Light).
- c) Los cambios pueden ser solicitados **hasta 3 horas antes del vuelo**. Con posterioridad a este plazo, el Pasajero no podrá solicitar ningún cambio, solo devolución de tasas de embarque e impuestos según aplique la legislación de cada país, con excepción de los cambios a vuelos posteriores (los cuales tienen un cobro adicional), los cuales podrán ser realizados hasta 2 horas posteriores al horario del vuelo programado, de la forma indicada en el numeral 2.9.
- d) Los cambios de nombre se podrán solicitar solo a través del Contact Center hasta 48 horas antes de la salida del vuelo, presentando la documentación necesaria según se indica en el numeral 2.7. y pagando la tarifa respectiva.
- e) Esta Tarifa sólo podrá ser adquirida al momento de la compra inicial.
- f) Al momento de realizar un cambio todos los productos o servicios adicionales adquiridos se trasladarán al nuevo vuelo.

#### 1.3.2.2. Franquicia de Equipaje Tarifa Plus (Límites)

- a) El Pasajero podrá llevar un Equipaje en Bodega de hasta **23 Kg.** tanto para ruta nacional como internacional y las dimensiones deben ser de **158 cms.** lineales (alto + ancho + largo).
- b) **No hay límite** de piezas de Equipaje en Bodega por Pasajero comprados en forma adicional.
- c) En caso de llevar Exceso de Equipaje, el Pasajero debe pagar lo que corresponde según los precios publicados en [www.skyairline.com](http://www.skyairline.com).
- d) Los Pasajeros de la **Alianza Travel Sky** tienen derecho a llevar una pieza adicional de hasta 23 kg. sin cargo, presentando las tarjetas del beneficio en aeropuerto.
- e) La franquicia permitida de Equipaje de Mano es **una pieza** y debe cumplir con las siguientes dimensiones **35 x 25 x 55 cms. de hasta 20 kilos más un objeto de mano de 35 x 30 x 15 cms. más una chaqueta o abrigo**. Las dimensiones anteriores incluyen las ruedas, bolsillos y asas.
- f) Los objetos de mano permitidos son: Una cartera de mano o un computador personal o un bolso con elementos de primera necesidad para bebé (en caso de viajar con infante) que permita ubicarlo bajo el asiento frente al suyo (excepto si el Pasajero está sentado en primera fila o en una salida de emergencia, en cuyo caso, éste deberá ser guardado en los compartimientos de equipaje).
- g) En el evento que el Equipaje no cumpla con los requisitos de peso o dimensión señalados, éste será facturado y transportado en la bodega de la aeronave debiendo el Pasajero pagar el valor correspondiente.

#### 1.3.2.3. Condiciones especiales

Elementos que pueden ser transportados por el pasajero sin costo adicional: Sillas de ruedas, Muletas, Bastones, Prótesis, Coche (sólo en caso de viajar con un menor

#### 1.3.2.4. Elección de asientos

- a) Al seleccionar una Tarifa Plus los asientos son tipo Estándar y podrán ser elegidos por el Pasajero.
- b) Para realizar la elección de otro tipo de asiento deberán ser comprados por separado.
- c) Los pasajeros de la **Alianza Travel Sky**, pueden solicitar asiento en las diferentes categorías (tres primeras filas, salida de emergencia o las restantes filas), sin costo adicional, presentando las tarjetas del beneficio, y sujeto a la disponibilidad del vuelo.
- d) En caso de Pasajeros con necesidades especiales, no podrán realizar su solicitud de asiento anticipada a través de la web, sólo en oficinas de venta, contact center o aeropuerto.

#### 1.4. Condiciones Generales de la Tarifa Light y Tarifa Plus

El Billete de Pasaje es intransferible. Cualquier cambio que se realice (hora, fecha, ruta) está sujeta a las restricciones de la Tarifa adquirida.

Para rutas internacionales Policía de investigaciones exige un pasaje de continuidad para pasajeros no residentes en Chile.

- **Asientos:** Los asientos son tipo Estándar. Los otros tipos de asiento (“**Primera fila**”, “**Salida rápida**”, “**Más adelante**” y “**Extra espacio**” referidos en el 2.4), solamente pueden ser comprados como producto adicional a los precios publicados en [www.skyairline.com](http://www.skyairline.com).
- **Validez del Billete de Pasaje:** Hasta la fecha y hora del vuelo. Con posterioridad a este plazo, el Pasajero sólo podrá solicitar la devolución de las tasas de embarque e impuestos según aplique la legislación de cada país. Asimismo, podrá adquirir el producto “cambio a vuelo posterior”, sujeto a las condiciones indicadas en el número 2.9. siguiente.
- **Uso de los Tramos:** Los Tramos son independientes entre sí, por lo que si el Pasajero no se presenta en el tramo de ida, podrá utilizar el siguiente tramo sin que la reserva se vea afectada.
- **Mínimo o Máximo de Estadía:** No aplica.
- **Cambio de ruta:** El cambio de ruta es permitido únicamente dentro de un mismo país. Otros cambios de ruta no están permitidos, ejemplo de doméstico a internacional.
- **Cargos por cambio**
  - El cobro es por Pasajero y se aplicará cada vez que se solicite un cambio.
  - El cobro es por Tramo.
  - Sólo la Tarifa Plus permite un cambio sin cargo por reemisión (entendiendo por tal, el cambio de fecha y/o ruta), pagando sólo diferencia de precio si existiera. Valores en [www.skyairline.com](http://www.skyairline.com).
  - No se considera cambio por reemisión el Cambio a Vuelo Previo, Cambio a Vuelo Posterior ni Cambio de Nombre.

## Condiciones Particulares

### • **Devolución**

- Precio de la Tarifa no es reembolsable. Sólo permite devolución del 100% de las tasas de embarque. Devolución de otros impuestos según determine la legislación de cada país.
- Todos los servicios adicionales contratados por el Pasajero no son reembolsables, excepto los seguros.

## **2. PRODUCTOS ADICIONALES**

### **2.1. Equipaje en Bodega**

- a) Cada pieza debe pesar máximo **23 Kg** y medir de **158 cms** lineales (alto + ancho + largo).
- b) La selección de equipaje es por Tramo.
- c) **No hay límite** de piezas de equipaje por Pasajero comprado en forma adicional.
- d) No permite devolución.
- e) Para las rutas a Perú y dentro de Chile, permite un máximo de exceso de hasta 45 kg por bulto. Para Argentina y Uruguay hasta 32 Kg por pieza.
- f) En caso de equipajes no convencionales (aquellos diferentes de maletas, bultos o bolsos comúnmente utilizados por pasajeros para el transporte de Equipaje), se recibirán siempre que vengan con un embalaje con material especial y resistente diseñado para el transporte de estos elementos. Si el embalaje no es adecuado, el Transportador podrá no aceptarlo como apto para el transporte.

**Infantes:** Para niño menor de 2 años, puede llevar un coche de hasta dos piezas, el que puede ser entregado en los *counters* o en la puerta del avión, sin costo adicional. Este podrá ser retirado en las cintas transportadoras de equipaje. En caso de llevar una tercera pieza del coche, debe ser pagado como equipaje adicional.

Si se encuentra en la reserva un menor de entre 2 y 12 años, se podrá llevar un coche de una pieza por menor, el que puede ser entregado en los *counters* o en la puerta del avión, sin costo adicional. Este podrá ser retirado en las cintas transportadoras de equipaje. Los pasajeros que viajen con coche y que no se encuentren en alguna de las situaciones indicadas en esta cláusula, deberán pagar el valor correspondiente a un **equipaje adicional**.

#### **2.1.1. Normas de transporte de Equipaje en Bodega**

- Debe ser transportado en el mismo vuelo en que viaja el Pasajero y entregarlo el Pasajero oportunamente al momento de chequearse.
- No se aceptará el Equipaje en Bodega a un destino que no sea el final que figure en el Billeto de Pasaje.

#### **2.1.2. Las condiciones establecidas para la aceptación de equipaje son:**

- El Pasajero debe entregar e ingresar el Equipaje solamente en el módulo de SKY.
- Los Pasajeros deben identificar su Equipaje debidamente, incluyendo: nombre, apellido, datos de contacto, etc.
- Para poder ingresar un Equipaje el pasajero debe figurar en sistema en donde se indique número de vuelo, fecha, hora y destino al que se dirige el Pasajero.
- Todo Equipaje está sujeto a revisión tanto por parte de SKY como de las autoridades competentes.

Condiciones Particulares

- En caso que el Equipaje entregado en el counter se encuentre dañado o en mal estado, la aerolínea marcará, en la etiqueta impresa del Equipaje, las circunstancias del daño, mal estado o problema de embalaje, según sea el caso. El pasajero deberá firmar dicha declaración en señal de aceptación de dicha constatación, liberando a SKY de asumir cualquier forma de indemnización por el desperfecto y absteniéndose de ejercer cualquier reclamo por dicha circunstancia.

**2.2. Equipaje especial**

El equipaje especial debe cumplir con un peso máximo de hasta 23 kg y medir entre 158 y 230 cm lineales (suma de ancho, largo, alto), excepto para tablas de surf y para televisores de 55 pulgadas, los que pueden medir hasta 300 cm lineales.

### 2.2.1. Artículos Deportivos

- a) Cada pieza debe pesar máximo **23 Kg** y tener **230 cms. lineales**. Para tablas de surf las dimensiones pueden ser hasta 300 cms. lineales.
- b) El cobro será por Tramo.
- c) No permite devolución.
- d) Sólo se venderá en forma adicional.
- e) Para las rutas Perú y dentro de Chile se permite un máximo de exceso de hasta 45 kg por bulto. Para Argentina y Uruguay hasta 32 Kg por pieza.
- f) Los equipajes deportivos podrán ser vendidos a través de los siguientes canales: Oficinas de venta y sucursales aeropuerto, Contact Center, web y *counter* de aeropuerto.

#### Requisitos de embalaje:

- **Bicicletas:** deben estar empacadas en un contenedor rígido (de cartón, lona, cubierta dura, etc.) de alguna de las siguientes maneras: Manubrio fijo hacia un costado y sin pedales, manubrio y pedales envueltos en plástico, espuma de plástica o algún material similar. Debe ir con una de las ruedas retiradas (de preferencia la rueda delantera) y ambas ruedas sin aire.
- **Tablas de surf, bodyboard, skate, esquí:** Se debe embalar en un estuche/bolso apropiado.
- **Equipo de golf:** puede ser embalado en un contenedor rígido o en bolso de viaje blando.
- **Equipo de pesca:** debe estar en un contenedor resistente que lo proteja.
- **Equipos de caza:** Las armas de fuego deben empacarse en un contenedor duro con cerradura específicamente diseñado para el arma de fuego. El pasajero debe portar los permisos de transporte o ingreso para el/los país(es) de destino o de tránsito. En caso de no cumplir con las condiciones estipuladas, SKY puede negarse a embarcar el producto. "El pasajero es responsable del conocimiento y cumplimiento de todas las leyes locales que tiene relación a la posesión y el transporte de armas de fuego".

**Si el Pasajero desea viajar con algún equipo deportivo no comprendido en la lista anterior, podrá transportarlo en la medida que éste cumpla con las especificaciones de tamaño y peso permitidas como carga.**

### 2.2.2. Artículos musicales

- a) Si el instrumento musical es de mayores dimensiones al equipaje permitido en cabina, su transporte deberá ser comprado como Equipaje en Bodega adicional.
- b) Cada pieza deberá pesar máximo **23 Kg. y medir 230 cms. lineales** (sumando ancho, largo, alto).
- c) Para las rutas Perú y dentro de Chile se permite un máximo de exceso de hasta 45 kg por bulto. Para Argentina y Uruguay hasta 32 Kgs. por pieza.
- d) No permite devolución.
- e) El cobro será por Tramo.
- f) Sólo se venderá en forma adicional.



- g) Se pueden llevar en bodega los siguientes instrumentos musicales: Guitarras, bajos, violines, instrumentos de cuerdas que cumplan con el peso y las dimensiones, flautas o trompetas, teclados, saxofones, accesorios para batería. Todos estos deben cumplir con el peso y las dimensiones señaladas.
- h) Si el Pasajero desea transportar algún otro instrumento musical diferente de los antes indicados, éste deberá cumplir con las especificaciones de tamaño y peso permitidas.
- i) El transporte de artículos musicales podrá ser vendidos a través de los siguientes canales: Oficinas de venta y sucursales aeropuerto, Contact Center, web y *counter* de aeropuerto.

#### **Requisitos de embalaje:**

Por tratarse de artículos frágiles, deben ser transportados en contenedores rígidos especialmente diseñados para ellos.

**Todo artículo musical o deportivo que no esté embalado correctamente, no será aceptado por Sky y no tendrá devolución.**

### **2.2.3. Mascotas**

#### **2.2.3.1. Mascota en Cabina (PETC)**

- a) En cabina se permite el transporte de mascotas domésticas, **sólo perro y gato**.
- b) Para viajar con una mascota en cabina el Pasajero debe solicitar este servicio con un mínimo de **48 horas** de anticipación a la salida de su vuelo.
- c) En aeropuerto no se aceptarán mascotas que no estén confirmadas por reserva. En caso de llegar un PETC sin previa confirmación en la reserva, se verificará en *counter* de aeropuerto si existe disponibilidad en el vuelo, y en caso de existir dicha disponibilidad el Pasajero deberá pagar el precio correspondiente. En caso contrario, el PETC no podrá ser transportado.
- d) Se puede llevar en cabina siempre y cuando el peso máximo de la mascota y su jaula no exceda los **6 Kgs**.
- e) En la cabina sólo se pueden llevar hasta **dos mascotas por vuelo**. El sistema del Transportador confirmará o negará el servicio de manera automática en caso de haberse contratado los cupos disponibles.
- f) El transporte de mascotas en bodega aplica para vuelos domésticos e internacionales.
- g) La mascota debe tener a lo menos ocho semanas (2 meses) de edad para ser aceptada.
- h) El cobro del precio por el servicio de la mascota en cabina es un valor único y por Tramo.

#### **Contenedor**

La mascota deberá ser transportada en un contenedor apropiado, el cual debe ser previsto por el Pasajero y debe reunir las siguientes características:

- Debe ser de material blando que soporte un viaje.
- Debe tener una ventilación adecuada.

- Suelo o base absorbente e impermeable.
- Debe permitir que la mascota permanezca en el contenedor todo el viaje.
- El animal debe tener por lo menos 10 cms. de espacio entre su cabeza y el techo del contenedor, y con suficiente espacio para estar de pie, moverse y girar sin inconvenientes.
- Las medidas del contenedor deben ser de suficientes para adecuarse al siguiente espacio disponible: 30 cms. de fondo x 33 cms. de ancho x 17 cms. de alto.

### Consideraciones

- a) La mascota no podrá ser alimentada a bordo ni salir de su contenedor durante todo el vuelo.
- b) El cuidado de la mascota, es de exclusiva responsabilidad del pasajero que lo transporta y libera desde ya al Transportador de cualquier daño o perjuicio causado a terceros.
- c) No se admitirán mascotas que por sus características especiales, mal olor, ruido u otras, puedan afectar el correcto orden o servicio al interior de la cabina para los demás pasajeros y/o la tripulación.
- d) La mascota deberá ser llevada por el Pasajero dentro de su contenedor, a sus pies o bajo el asiento delantero, sin causar molestias a los demás pasajeros.
- e) El Pasajero deberá contar con un documento emitido por un veterinario certificando la edad y raza de la mascota y manifestando que ésta se encuentra en condiciones de salud para viajar.

### Para rutas internacionales

**El Pasajero es responsable de revisar la normativa de cada país, en cuanto a documentación específica, vacunas o historiales de la mascota que pudieran ser requeridos, para lo cual deberá contactarse directamente con el consulado o autoridad sanitaria del país a visitar.**

#### 2.2.3.2. Mascota en Bodega (AVIH)

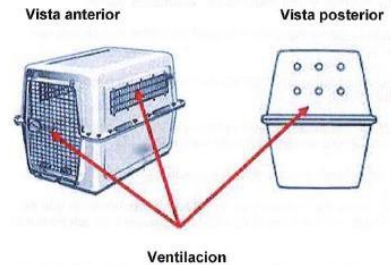
- a) En bodega se permite el transporte de mascotas domésticas, **perros, gatos y aves**.
- b) Para viajar con una mascota en bodega el Pasajero debe solicitar este servicio con un mínimo de **48 horas** de anticipación a la salida del vuelo respectivo.
- c) En aeropuerto no se aceptarán mascotas que no estén confirmadas por reserva. En caso de llegar sin previa confirmación en la reserva, en *counter* de aeropuerto se verificará la existencia de disponibilidad en el vuelo.
- d) Se pueden transportar en bodega como máximo **3 mascotas** por vuelo de hasta de 45 Kgs. cada una (aplica para Chile y Perú) y de 32 Kgs. para rutas desde o hacia Argentina y Uruguay. Cada mascota debe ir en su propio contenedor. En el caso de aves se aceptarán hasta dos aves en el mismo contenedor.
- e) La mascota debe tener a lo menos ocho semanas (2 meses) de edad para ser aceptada.
- f) No se aceptaran mascotas violentas, muertas, enfermas y hembras preñadas.
- g) El cobro de la mascota en bodega es un valor único y por Tramo.
- h) El sistema confirmará o negará el servicio de manera automática dependiendo de la disponibilidad.

- i) El Pasajero deberá contar con un documento emitido por un veterinario certificando la edad y raza de la mascota y manifestando que ésta se encuentra en condiciones de salud para viajar.

### Contenedor

La mascota en bodega deberá ir en un contenedor apropiado, el cual debe ser proporcionado por el Pasajero y debe reunir las siguientes características:

- Debe ser de material duro que soporte un viaje.
- Debe tener una ventilación adecuada.
- Suelo o base absorbente e impermeable.
- Debe permitir que la mascota permanezca en el contenedor todo el viaje.
- No debe tener ruedas.
- La mascota debe tener por lo menos 10 cms de espacio entre su cabeza y el techo del contenedor, debe tener suficiente espacio para estar de pie, moverse y girar sin dificultad.
- Todos los contenedores deberán estar asegurados con un **candado metálico y/o sello metálico** en la puerta de éste, que impida su apertura durante el viaje. Dicho candado y/o sello metálico debe ser provisto por el Pasajero. El incumplimiento de este requisito producirá la no aceptación de la mascota a total responsabilidad del Pasajero.



### Para rutas internacionales

**El Pasajero es responsable de revisar las normativas de cada país, en cuanto a documentación específica, vacunas o historiales de la mascota que pudieran ser requeridos, para lo cual deberá contactarse directamente con el consulado o autoridad sanitaria del país a visitar.**

#### 2.2.3.3. Animales de razas peligrosas

Por razones de seguridad, el Transportador no aceptará el transporte de mascotas en cabina que correspondan a razas peligrosas y/o bravas que se indican más adelante, las cuales solamente podrán ser embarcadas en bodega y no deben ser mayores de **9 meses de edad**, cumpliendo adicionalmente con los requisitos de contenedores establecidos para mascotas domésticas y los demás indicados en las presentes condiciones.

#### Razas de perros:

Terrier pitbull americano • Pilbull Terrier • Terrier staffordshire americano • Tosa inu japones • Staffordshire bull terrier • Rottweiler • Bull terrier • Mastiff ingles • Bulldog americano • Persa canario • Fila brasilero • Dogo Burdeos • Mastin napolitano • Akita inu • Dogo Argentino • Bullmastiff.

### **Animales braquicéfalos:**

En caso de estrés, las mascotas de raza braquicéfalos o de nariz chata, pueden sufrir dificultades respiratorias debido a su morfología. Por ello, antes de cualquier transporte el pasajero debe solicitar la opinión de un veterinario, quien además deberá emitir un certificado declarando que dicha mascota se encuentra en condiciones de ser transportada por vía aérea.

Con todo, el Pasajero deberá emitir una carta de liberación de responsabilidad hacia el Transportador la cual podrá obtener en [www.skyairline.com](http://www.skyairline.com).

Las **razas de perros braquicéfalos son las siguientes:** Affenpinsche • Pekinés • American Staffordshire Terrier • PitBull • Boston Terrier, Boxer (todas las razas) • Persa Canario • Grifón de Bruselas, Bulldog (todas las razas) • Pug (todas las razas) • Cane Corso, Dogo de Burdeos • Shar Pei • English Toy Spaniel, Japanese Chin • Shih Tzu • Lhasa Apso, Mastín (todas las razas) • Spaniel tibetano.

Las **razas de gatos braquicéfalos son las siguientes:** • Burmense • Himalayo • Persa • Exotic shorthair.

### **2.3. Star Pass**

Este producto permitirá al Pasajero acceder a una fila preferente en los *counter* del aeropuerto y en el embarque mismo:

- a) **Check-in Star Pass:** Existirá una fila especial para Pasajeros con embarque preferente.
- b) **Embarque Star Pass:** El Pasajero podrá embarcar en forma prioritaria o durante cualquier momento del embarque en una fila especial.
- c) El Pasajero podrá hacer uso de este beneficio sin costo adicional en caso de tener alguna tarjeta de convenio Travel Sky del **Banco de Chile**.
- d) Sólo se vende en forma adicional.
- e) No tiene devolución.

### **2.4. Asientos**

A cada Pasajero se le asigna un número de asiento individual (excepto los Pasajeros viajando con infantes que son transportados en brazos).

Los asientos se dividen en 4 tipos:

- **Primera fila:** Fila 1.
- **Salida rápida:** Filas 2, 3, 4 y 5.
- **Más Adelante:** Filas 6, 7, 8 y 9.
- **Extra espacio:** Fila 11.
- **Estándar:** todas aquellas filas no mencionadas anteriormente. .

### **Restricciones de asignación de asiento en la salida de emergencia:**

Por razones de seguridad, la asignación de asientos en la salida de emergencia no

podrá ser realizada a los siguientes tipos de Pasajeros:

- Los Pasajeros con necesidades especiales.
- Los pasajeros con algún impedimento físico.
- Menor no acompañado.
- Pasajeros viajando con Infantes.
- Pasajeros viajando con mascota en cabina (PETC) o con animales de asistencia (SVAN).
- Pasajeros menores de edad.
- Pasajeros que utilicen tubos de oxígeno a bordo (contenedor POC).
- Embarazadas.
- Pasajeros que hablen otro idioma que no sea inglés o español.

## 2.5. Menor No Acompañado (UMNR)

Servicio de acompañamiento de menores durante el viaje:

- a) Un menor podrá viajar sin acompañante a partir de los 5 años hasta un día antes de cumplir 12 años.
  - b) El servicio de Menor No Acompañado deberá solicitarse solamente al momento de la compra del Billete de Pasaje.
  - c) Solamente podrán viajar hasta un **máximo de 5 Pasajeros Menores No Acompañados por vuelo**. En caso de fusión de vuelo se aceptarán un máximo de 10 por vuelo.
  - d) El Menor No Acompañado deberá portar su cédula de identidad o pasaporte vigente.
  - e) Para optar al servicio, los menores deberán ser capaces de alimentarse por si mismos, de cubrir sus necesidades básicas de higiene y de responder a las instrucciones de seguridad de la tripulación y personal de aeropuerto.
  - f) No podrán viajar en vuelos que tengan conexiones.
  - g) Los menores no podrán viajar con mascotas en la cabina o en la bodega del avión. El servicio de Menor No Acompañado **tiene un costo asociado y deberá ser pagado por Tramo**.
  - h) Los menores no acompañados no pueden ser sentados en las filas de emergencia.
  - i) El servicio solamente podrá ser contratado para rutas nacionales. **No aplica para rutas internacionales**.
  - j) El Equipaje de Mano deberá ser liviano, y no considera alimentación a bordo, por lo que será de responsabilidad de la persona que contrata el servicio proveer al menor de dinero o colación necesaria.
- K) La persona responsable del menor debe completar el Formulario de transporte de menores no acompañados (UM), el cual estará disponible en la página web, en aeropuerto o podrá ser solicitado para que sea enviado a través de correo electrónico (deberá imprimir 3 copias).**

## 2.6. Hotel / Auto / Transfer / Paquetes de Viajes

El Pasajero podrá a su opción, contratar servicios de Hotel, Auto, Transfer y/o Paquetes de Viajes en las páginas web a que sea derivado desde el sitio web del Transportador (en adelante los "Servicios Terrestres").

**Se deja expresa constancia que los Servicios Terrestres son proporcionados y son de exclusiva responsabilidad de los terceros que los ofrecen, no**

**cabiéndole al Transportador responsabilidad por la prestación de los mismos. Los términos y condiciones de contratación de los Servicios Terrestres son proporcionados directamente por el tercero con quien el Pasajero decida contratar.**

## **2.7. Cambio de nombre**

El Pasajero podrá ceder su pasaje a otra persona de acuerdo a las siguientes condiciones:

- a) Se podrá solicitar solamente a través del Contact Center hasta 48 horas antes de la salida del vuelo.
- b) Se podrá realizar cambio de nombre sólo en reservas sin uso. En caso de que la reserva tenga un tramo parcialmente realizado, no se podrá realizar el cambio de nombre.
- c) Aplica a todos los segmentos de un pasaje. El cobro será realizado según la cantidad de tramos que tenga la reserva. Cargo por cambio de nombre en [www.skyairline.com](http://www.skyairline.com)
- d) Se podrá modificar el nombre solamente una vez.
- e) Todos los productos y servicios asociados al pasaje original serán transferidos sin costo al nuevo pasajero.
- f) Aplica para vuelos nacionales e internacionales.
- g) Para reserva de empresas, solo podrá hacer cambio de nombre la persona autorizada enviando un correo directamente a [ventaempresas@skyairline.com](mailto:ventaempresas@skyairline.com) con el detalle emitido a través de un correo corporativo.
- h) El pasajero original deberá enviar una copia de su cédula de identidad y completar la Declaración para Cambio de Pasajero, el cual estará disponible en la página web o podrá ser solicitado a través del Contact Center para que sea enviado a través de correo electrónico.

## **2.8. Cambio a vuelo previo**

Será posible cambiar el vuelo a uno previo si el Pasajero se encuentra en el aeropuerto y de acuerdo a las siguientes condiciones:

- a) Se debe solicitar únicamente en la oficina de ventas del aeropuerto.
- b) Se podrá solicitar hasta que el vuelo al que se quiere embarcar esté por cerrar (alrededor de 1 hora antes del vuelo programado).
- c) No se cobrará la diferencia tarifaria, solo se cobrará la penalidad por cambio, debido a que está sujeto a la disponibilidad del vuelo. Si los vuelos anteriores del mismo día no tienen espacio, no se podrá ofrecer el servicio. Cargo por cambio a vuelo previo en [www.skyairline.com](http://www.skyairline.com)
- d) Todos los productos y servicios serán transferidos sin costo al nuevo vuelo, excepto la elección de asiento, que quedará sujeta a la disponibilidad del nuevo vuelo.
- e) Aplica tanto para vuelos nacionales e internacionales.

## **2.9. Cambio a vuelo posterior**

En caso de perder el vuelo, el Pasajero podrá solicitar el cambio a un vuelo posterior que tenga disponibilidad en las 24 horas siguientes al vuelo original, pagando el costo asociado (cargo por cambio a vuelo posterior en [www.skyairline.com](http://www.skyairline.com)) y concurriendo las siguientes condiciones:

- a) Se debe solicitar únicamente en la oficina de ventas de los aeropuertos.
- b) El plazo para presentar la solicitud será desde que cierre el vuelo programado, hasta 2 horas posteriores al horario del vuelo programado.
- c) Si el vuelo inmediatamente siguiente no tiene disponibilidad, se revisará el siguiente y se

Condiciones Particulares

repetirá el mismo procedimiento hasta encontrar espacio en un rango de 24 horas posteriores al vuelo programado. Si no hay disponibilidad en las próximas 24 horas, no se podrá ofrecer el cambio.

- d) El Pasajero solo podrá seleccionar el vuelo inmediatamente siguiente al original que tenga disponibilidad.
- e) Aplica solo para un vuelo. Si requiere hacer cambios en los siguientes tramos de la reserva se aplicará la regulación tarifaria.
- f) Todos los productos y servicios asociados serán transferidos sin costo al nuevo vuelo, excepto la selección de asiento que quedará sujeta a la disponibilidad del nuevo vuelo.
- g) Aplica tanto para vuelos nacionales e internacionales.

### **3. CARGOS ADICIONALES**

#### **3.1. Cargo por Servicio (*Service Fee*)**

El Cargo por Servicio es el valor que se cobra por Pasajero por solicitar este último una atención personalizada (en oficinas de venta y/o Contact Center) para la compra de cualquiera de los productos o servicios ofrecidos por el Transportador. El Cargo por Servicio es por persona y aplica para todos los Pasajeros (excepto infantes en ruta nacional e internacional).

El Cargo por Servicio aplica sólo y únicamente para la compra inicial.

El valor del Cargo por Servicio se encuentra publicado en [www.skyairline.com](http://www.skyairline.com).

#### **3.2. Cobro de exceso de Equipaje**

Se realizará en el aeropuerto:

- Este valor será cobrado por kilo y/o dimensión adicional a la franquicia permitida (disponible en [www.skyairline.com](http://www.skyairline.com)).