

# Derechos del pasajero.

En caso de denegación de embarque, retrasos o cancelaciones.



**Denegación de embarque por sobreventa**



**Retrasos y cancelaciones**



**Convenio de Montreal de 1999**



**Código aeronáutico de Chile**



**Devolución de tasas**



**Derecho a reclamo**



## Denegación de embarque por sobreventa

En el evento que sea necesario denegar el embarque a un Pasajero por sobreventa, el Transportador solicitará en primer lugar que se presenten voluntarios que renuncien a sus reservas a cambio de las prestaciones que acepten recibir del Transportador.

Si no hay voluntarios, o son insuficientes, el Transportador podrá denegar el embarque a uno o más Pasajeros contra su voluntad, quienes tendrán 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 decidiera persistir en el contrato de transporte aéreo; o
- b. Ser reembolsado del monto total pagado por el pasaje, 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 una compensación cuyo monto será determinado conforma con la siguiente tabla:

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

**Consideraciones:**

No procederá compensación económica de acuerdo al N°2 precedente en caso que el Pasajero haya embarcado en el siguiente vuelo disponible del Transportador, conforme a la letra a) del N° 1 anterior, y la diferencia en la hora de salida respecto a la prevista para el vuelo inicialmente reservado sea inferior a 3 horas.

- El Pasajero que acepte estas compensaciones no podrá con posterioridad ejercer acciones contra el Transportador por la denegación de embarque, sin perjuicio de las infracciones e indemnizaciones consagradas en la Ley 19.496, sobre protección de derechos de los consumidores.
- En caso que el Pasajero opte por la restitución del dinero, o que se deba pagar multas o

compensaciones, se procederá al pago en la forma más expedita posible, en un plazo máximo de 10 días hábiles contado desde la denegación del embarque.

- El Pasajero tendrá la opción de recibir dichos montos en dinero efectivo o por medio de transferencia bancaria electrónica, o según el modo que acuerde con el Transportador. Serán embarcados con prioridad: niños no acompañados, personas con discapacidad, Pasajeros de edad avanzada o delicados de salud, embarazadas que en razón de su estado así lo requieran, y los Pasajeros que por razones humanitarias, calificadas por el Transportador, deban ser embarcados con preferencia.

### 3. A prestaciones asistenciales:

Si el Pasajero desea perseverar en el contrato de transporte, el Transportador entregará las siguientes prestaciones:

- a. Comunicaciones que necesite efectuar, ya sean telefónicas, electrónicas o de otra naturaleza similar, cuando la nueva hora de salida sea superior a 1 hora.
- b. Comidas y refrigerios necesarios hasta el embarque en otro vuelo. Serán entregados cuando hubiere una diferencia en la hora de salida prevista para el vuelo inicialmente reservado superior a 2 horas.
- c. Alojamiento para Pasajeros no residentes en la ciudad y siempre que 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 a.m.
- d. Movilización desde el aeropuerto al lugar de residencia del Pasajero en la ciudad del aeropuerto de salida, o al lugar de alojamiento, y viceversa, en caso de 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

**\*\*Viaje con escala y/o conexión:**

Es 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.

Para las prestaciones a) y b), no aplican si el pasajero no se encuentra en el aeropuerto.



## Retrasos o cancelaciones

En caso de tener que suspender, retrasar o cancelar el vuelo o modificar sus condiciones por razones de seguridad o de fuerza mayor, tales como fenómenos meteorológicos, conflictos armados, disturbios civiles o amenazas contra la aeronave, cualquiera de los contratantes podrá dejar sin efecto el contrato de transporte celebrado, soportando cada uno sus propias pérdidas. Sin perjuicio de lo anterior, en caso de atraso o de cancelación de un vuelo, el Pasajero afectado tendrá los siguientes derechos:

- a. Embarcar en el siguiente vuelo disponible del Transportador, o en un transporte alternativo, si desea persistir en el contrato de transporte aéreo; ya sea que el vuelo aún no se hubiere iniciado o se encuentre en una escala y/o conexión.
- b. A las prestaciones asistenciales señaladas en el número 3. anterior, cuando la causa del retraso o cancelación sea imputable al Transportador.
- c. Reembolso del monto total pagado por el pasaje, o de la porción no utilizada, según fuere el caso, si el Pasajero decide no perseverar en el contrato de transporte y el retraso fuere superior a 3 horas respecto a la hora de salida prevista, sea o no imputable al Transportador la causa del retraso o de la cancelación.
- d. Indemnización conforme a lo establecido en el Convenio de Montreal de 1999 si el vuelo es internacional, o en el Código Aeronáutico de Chile si el vuelo es nacional.



## 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 daño causado por retraso en el transporte de personas, la responsabilidad se limitará a 5.351 Derechos Especiales de Giro del Fondo Monetario Internacional por pasajero.

**Artículo 22 N° 2:** En el transporte de equipaje la responsabilidad del transportista en caso de destrucción, pérdida, avería o retraso se limita a 1.289 Derechos Especiales de Giro por pasajero.



## Código Aeronáutico de Chile

**Artículo 147:** La indemnización por retardo en la ejecución del transporte de pasajeros no excederá de 250 UF 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 debe a causa imputable al transportador, en conformidad a lo siguiente: (i) Si el retraso fuere superior a 3 horas respecto a la hora de salida prevista en el 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 3 h



## Devolución de tasas

En caso de no verificarse el viaje, ya sea por causas imputables al Transportador, al Pasajero o por razones de seguridad o de fuerza mayor sobreviniente, las tasas aeronáuticas que hubiere pagado el Pasajero deberán ser restituidas, con o sin su requerimiento, dentro del plazo de 10 días, a través del mismo medio utilizado para pagar el pasaje. En caso de no haberse podido materializar dicha restitución o de haberse verificado el pago en efectivo, el Transportador deberá contactar al

Pasajero para que éste señale el medio para efectuar la restitución, contacto que deberá realizarse en el plazo máximo de 10 días contado desde que debió haberse verificado el viaje. Dicha restitución deberá efectuarse en un plazo máximo de 10 días contado desde que el Pasajero señale la información necesaria para estos efectos. En caso de retraso injustificado, dicha restitución se recargará en el 50% en favor del pasaje cada 30 días



## Derecho reclamo

En caso que el Pasajero tenga una queja o reclamo, puede hacerlo a través del formulario <https://www.skyairline.com/chile/formularios/contactanos>, seleccionando la opción "Reclamo". Conforme a las disposiciones de la Ley 19.496, sobre protección

de los derechos de los consumidores, en caso de surgir cualquier controversia, queja o reclamación, puede acudir al Servicio Nacional del Consumidor y/o al tribunal competente



Contact Center: 600 600 2828