CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO DE PASAJEROS Y EQUIPAJE ("CONTRATO")
SKY AIRLINE S.A.

El presente Contrato regula los derechos y obligaciones entre SKY -como Transportador- y el Pasajero en relación con el transporte contratado, el que se regirá en lo pertinente por las normas locales en caso de vuelos domésticos; y por la Convención y las demás normas aplicables en los vuelos internacionales.

Este Contrato está conformado por:

a) las presentes Condiciones Generales las que son aplicables a los Tramos operados por el Transportador tanto en vuelos nacionales como internacionales; y,
b) las Condiciones Particulares que aplican a cada país al cual opera el Transportador. Cada Condición Particular, respectivamente, forma parte integrante del Contrato, y regula los términos y condiciones específicos del transporte aéreo, de acuerdo con la normativa aplicable en esos países.

CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO:

I. Definiciones
II. Normas Generales del Transporte Aéreo de Pasajeros
III. Precio del Billete
IV. Normas Generales del Transporte de Equipaje
V. Límites de Responsabilidad en el Transporte
VI. Productos Adicionales
VII. Cargos Adicionales
VIII. Personas embarazadas

I. DEFINICIONES

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

a) **"Agente"** o **"Agente de Viaje"**: cualquier organización comercial que actúa como intermediario entre el proveedor de servicios de transporte o Transportador y el usuario final o cliente, pudiendo incluir o no la entrega de asesoría para la planificación y compra de su viaje.

b) **"Billete", "Billete de Pasaje" o "Pasaje**": el o los documentos que dan cuenta y hacen fe de la celebración y de las condiciones del Contrato, 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. Están comprendidos por todos o algunos de los siguientes documentos: **(i)** el presente Contrato; **(ii)** las disposiciones contenidas en el comprobante de compra entregado por el Transportador (*Booking Receipt*) o por cualquier Agente; **(iii)** el billete electrónico registrado magnéticamente; **(iv)** las condiciones específicas aplicables a la tarifa pagada por el pasajero; y **(v)** la Tarjeta de Embarque o *Boarding Pass*.

c) **“Condiciones Generales”**: las presentes Condiciones Generales.

d) **“Condiciones Particulares”**: 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 en el país correspondiente.

e) **“Contrato”**: las Condiciones Generales, las Condiciones Particulares, el Billete y los respectivos anexos que formen parte de estos últimos.

f) **“Convención”**: significa cualquiera de los siguientes instrumentos, según sea aplicable:
   a. El Convenio para la Unificación de Ciertas Reglas Relativas al Transporte Aéreo Internacional. Varsovia, 12 de octubre 1929;
   b. Protocolo que modifica el convenio para la unificación de ciertas reglas relativas al transporte aéreo. La Haya, 28 de septiembre de 1955;
   c. Protocolos Montreal I, II, III y IV. Montreal, 1975;
   d. 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, 1961;
   e. El Convenio para la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional. Montreal, 1999;
   f. Decisión 619 de la Comunidad Andina (aplicable para el caso de Colombia y Perú); y en general, cualquier instrumento o tratado internacional que sea aplicable a los servicios del Transportador.

g) **“Equipaje”:** los artículos, efectos y otros objetos personales de un Pasajero, a ser transportados por el Transportador por el precio de la tarifa respectiva que el Pasajero contrate dentro de las alternativas tarifarias ofrecidas por el Transportador. El término “Equipaje” designa el equipaje constituido por el:
   a. Equipaje Bolso de Mano;
   b. Equipaje de Mano; y,
   c. Equipaje en Bodega.

   El peso, número, tipo de piezas y respectivas dimensiones del Equipaje se rigen por la normativa aplicable, las Condiciones Particulares y la tarifa de cada Pasaje.

h) **“Exceso de Equipaje”:** los kilogramos, o fracción de kilogramo, y/o dimensiones que excedan el peso o medida máximos permitidos al Pasajero para el Equipaje Bolso de Mano, el Equipaje de Mano, y/o Equipaje en Bodega, según corresponda.

i) **“Pasajero”**: es la persona, exceptuando los miembros de la tripulación, transportada o que debe ser transportada por el Transportador en una aeronave en virtud del Contrato.

j) **“Productos Adicionales”**: significa cualquiera de los productos listados en la sección VI de este Contrato.

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 de un Vuelo bajo Acuerdo Interlineal o de un Vuelo bajo Código Compartido y/o que realice cualquier otro servicio relacionado con

dicho transporte aéreo.

l) **“Tramo”**: corresponde a cada uno de los segmentos comprendidos en un viaje operado por el Transportador y que incluyen el transporte desde el aeropuerto de salida hasta el aeropuerto de destino.

m) **“Vuelo bajo Acuerdo Interlineal”**: corresponde al servicio de transporte aéreo que se realiza a un Pasajero, bajo la figura de un acuerdo comercial existente entre Transportadores, que permite a un Transportador vender los servicios de transporte de otro Transportador en una ruta específica operada por este último.

n) **“Vuelo bajo Código Compartido”**: corresponde al servicio de transporte que se realiza a un Pasajero bajo la figura de un acuerdo comercial existente entre dos Transportadores, en virtud del cual éstos comercializan u ofrecen conjuntamente el transporte de Pasajeros y Equipaje en un Tramo determinado, donde un Transportador realiza tanto la operación de transporte y comercialización de dicho Tramo y la otra línea aérea solamente lo comercializa.

II. NORMAS GENERALES DEL TRANSPORTE AÉREO DE PASAJEROS

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.

1. Obligaciones y responsabilidad del Transportador

- El Transportador se obliga a operar solamente el transporte del(los) Tramo(s) contratado(s) por el Pasajero con él en virtud de este Contrato, no teniendo injerencia ni responsabilidad en el(los) transporte(s) a ser realizado(s) por otro transportador o por varios transportadores, sucesivamente, antes o con posterioridad a el(los) Tramo(s) contemplados en este Contrato, que hubieren sido contratados por el Pasajero.
- La obligación del Transportador se entenderá completa e íntegramente cumplida por el hecho de transportar al Pasajero y su Equipaje.
- El Transportador realizará esfuerzos razonables para transportar a los Pasajeros y a su Equipaje de acuerdo con los itinerarios publicados y aquellos reflejados en el Billete.
- El Transportador podrá ofrecer o proveer el transporte por sí, o a través de Vuelos bajo Acuerdo Interlineal o a través de Vuelos bajo Código Compartido u otra forma de contratación con terceros. Asimismo, podrá operar el Transporte, a través de aerolíneas alternas, otras aeronaves, cambiar la asignación de asientos, y modificar o suprimir escalas previstas en el Billete, de acuerdo con las circunstancias especiales que pudieran surgir y de acuerdo con la normativa vigente.
- 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. Cualquier exención o limitación de responsabilidad del Transportador en virtud de la normativa local o internacional vigente, se aplicará e irá en beneficio del Transportador, así como 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.

- El Transportador se reserva la facultad irrestricta de denegar el transporte en cualquiera de los Tramos, 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.
- De igual manera, el Transportador negará el embarque de un Pasajero o dispondrá su desembarque y ejercerá las acciones que le franquea la ley y/o las normas aplicables, si estima que éste pudiera afectar la seguridad del vuelo o de los demás 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.
- El Transportador no es responsable por los atrasos o negativas de embarque que sufra el Pasajero asociados o derivados del incumplimiento porparte de este último de la obligación anterior.
- El Transportador negará el embarque a aquellos pasajeros que no presenten la documentación necesaria, siendo exclusiva responsabilidad del pasajero presentar la documentación en las condiciones previstas por la normativa aplicable para poder embarcar.

2. Obligaciones y derechos del Pasajero

- Todo Pasajero que no se presente al embarque o que llegue tarde para su embarque y/o chequeo en el vuelo correspondiente (*check-in*), perderá el Tramo asociado a dicho vuelo. El cambio o la devolución de la tarifa pagada se regirá por las condiciones de la tarifa contratada y/o la normativa aplicable, según corresponda.
- En caso de que el pasajero no efectúe el viaje, tendrá derecho a la devolución de aquellas tasas y derechos aeronáuticos o aeroportuarios que son reembolsables de acuerdo con la normativa aplicable. En caso de que dichas tasas no hayan sido incluidas en el valor pagado (por 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.
- Es de exclusiva responsabilidad del Pasajero informarse, obtener y cumplir tanto con los requisitos para viajar establecidos en el Contrato, como con aquellos que le impone la autoridad competente, y deberá presentar los documentos de identificación, de salida, tránsito, entrada, visas y demás exigidos dependiendo del lugar de destino.
- Corresponde al Pasajero informarse respecto de la obtención de dichos documentos y/o el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables, y de las restricciones que puedan existir de acuerdo a la procedencia y escalas intermedias.

- El Pasajero deberá presentarse en el mostrador o mesón de *check- in*, o puerta de embarque 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, en todo caso, 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).
- En cualquier caso, el Pasajero deberá revisar siempre las disposiciones contenidas en el *Booking Receipt* o en cualquier documento o medio de comunicación que el Transportador envíe al Pasajero con antelación al vuelo contratado (incluyendo, pero no limitado a email, mensaje de texto, *boarding pass* digital, sección Mis Viajes en el sitio web, etc.).
- Cada Pasajero deberá pasar por la inspección de seguridad de la autoridad de aviación civil, de acuerdo conla normativa vigente del país de origen y destino de su vuelo, realizada por el operador del aeropuerto respectivo. El Pasajero deberá someterse a la inspección mencionada, quedando, en caso contrario, sujeto a que la autoridad pueda denegarle el acceso a la zona restringida de embarque, así como su embarque y/o para su ingreso al lugar de destino, según sea aplicable.

3. Denegación de embarque por sobreventa

- 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 la anticipación mínima requerida, 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 establecidas en la normativa aplicable.

4. Otras condiciones y disposiciones

- Al Billete le serán aplicables las Condiciones Particulares asociadas a la tarifa pagada, debidamente informadas por el Transportador y aceptadas por el Pasajero antes de completarse el proceso de compra.
- Todo cambio que el titular del Billete solicite, deberá ajustarse a las regulaciones de la tarifa pagada y/o la normativa aplicable, según corresponda.
- Cualquier cambio solicitado por el Pasajero que implique la emisión de un nuevo Billete, será por cuenta y cargo de este último.
- La ilegalidad, invalidez o nulidad de cualquiera disposición de este Contrato, bajo cualquiera legislación aplicable, no afectará la legalidad, validez o eficacia de este o de las demás disposiciones y, en este sentido, el presente Contrato es "divisible".

III. PRECIO DEL BILLETE

- El precio del Billete incluye únicamente el transporte del Pasajero y del Equipaje, así como los Productos Adicionales que hayan sido contratados por este, de corresponder, desde el aeropuerto de salida hasta el aeropuerto de destino, con las escalas programadas en el caso de tener un itinerario con conexiones, sin perjuicio de aquellos Productos Adicionales que deban ser contratados para cada Tramo.
- El precio del Billete no incluye el servicio de transporte terrestre entre aeropuertos, ni entre

los aeropuertos y/o los aeropuertos de la ciudad de destino.

IV. NORMAS GENERALES DEL TRANSPORTE DE EQUIPAJE

1. Disposiciones generales

- 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.
- Está prohibido al Pasajero transportar equipaje que no sea de su propiedad o cuyo contenido desconoce, siendo además obligación del Pasajero mantener bajo su custodia, cuidado, control y responsabilidad todo su Equipaje, debidamente identificado, mientras permanezca en el terminal de transporteaéreo.
- El Transportador no admitirá el transporte de Equipaje a un destino que no sea el final que figura en el Billete.
- Las condiciones para la aceptación del Equipaje son:
  a) El Equipaje en Bodega debe ser entregado e ingresado en los mostradores que indique el Transportador.
  b) Todo Pasajero debe identificar su Equipaje, con elementos idóneos que permitan su adecuada legibilidad. La identificación del Equipaje debe incluir el nombre y apellido del Pasajero, número de teléfono, correo electrónico y dirección permanente.
  c) Todo Equipaje está sujeto a revisión, tanto por parte del Transportador como de las autoridades competentes.
- Todo Equipaje que tenga alguna de las siguientes características puede tener su aceptación restringida o denegada por parte del Transportador:
  a) Equipaje embalado incorrectamente.
  b) Equipaje que exceda las dimensiones máximas y/o peso máximo establecidos en este Contrato, *Booking Receipt* y/o la normativa aplicable.
  c) Equipajes que puedan representar un riesgo para otros Equipajes dentro del compartimento de equipaje de la aeronave, incluyendo, pero no limitado a Mercancías Peligrosas o Mercancías Prohibidas.

2. Tipos de Equipaje

Se distinguen los siguientes tipos de Equipaje. Las dimensiones y pesos que se indican a continuación podrán variar según se indique en el *Booking Receipt*:

a) **Equipaje Bolso de Mano:** equipaje que se encuentra incluido en la tarifa aérea contratada y que el Pasajero puede llevar en la cabina bajo su custodia, cuidado, control y responsabilidad durante el viaje, debiendo ser ubicado debajo del asiento.
Dimensiones máximas: una pieza o bulto de 45 x 35 x 20 centímetros considerando dentro de dichas medidas las ruedas, bolsillos y asas, e incluyendo una chaqueta o abrigo.
Peso máximo: 10 kg.

b) **Equipaje de Mano:** equipaje que el Pasajero puede llevar en la cabina bajo su custodia, cuidado, control y responsabilidad durante el viaje y que se incluye o no en el precio,

dependiendo de la tarifa aérea respectiva contratada por el Pasajero.
Dimensiones máximas: una pieza o bulto de 25 x 35 x 55 centímetros, considerando dentro de dichas medidas las ruedas, bolsillos y asas.
Peso máximo: 12 kg.

c) **Equipaje en Bodega:** equipaje del Pasajero 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. Se incluye o no en el precio dependiendo de la tarifa aérea respectiva contratada por el Pasajero.
Dimensiones máximas: una pieza o bulto de 158 centímetros lineales (alto + ancho + largo), considerando dentro de dichas medidas las ruedas, bolsillos y asas.
Peso máximo: 23 kg.

3. Mercancías Peligrosas y Mercancías Prohibidas

- 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 (la Asociación de Transporte Aéreo Internacional, por su sigla del inglés *International Air Transport Association*), 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, alcalís, 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 cualquiera que sea su categoría; (vi) materiales oxidantes y peróxidos orgánicos, tales como: blanqueadores, abonos, etc.; (vii) sustancias tóxicas e infecciosas tales como: insecticidas, plaguicidas, productos biológicos que contengan gérmenes patógenos, etc.; (viii) sólidos inflamables tales como cerillas (fósforos); y, (ix) 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.
- 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 esta, 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 vestimenta o 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 elbuen 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 los cuales se encuentran informados en www.skyairline.com sección “Centro de Ayuda”.
- 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. Franquicia de Equipaje (Límites)

- El Pasajero deberá ajustarse al peso, medidas y número máximo de Equipaje permitido que se indican en este Contrato.
- 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, e informados en www.skyairline.com sección “Tarifario de Productos”.
- 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.
- El Transportador podrá negarse a transportar la totalidad o parte del Equipaje que exceda las franquicias o límites permitidos o cuyo exceso sobre los mismos no hubiese sido debidamente pagado por el Pasajero.
- 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, como asimismo respecto de cualquier otro requisito que el Equipaje deba cumplir según se establece en este Contrato.

5. Cobro de Equipaje adicional y/o Exceso de Equipaje

- El cobro se realizará de acuerdo con la ruta que viaje el Pasajero, con una tarifa definida por tramos de gramos adicionales y/o según las dimensiones extra. A los valores se les debe incorporar el impuesto del país según corresponda.
- El precio del Equipaje adicional y/o Exceso de Equipaje se informa en www.skyairline.com, sección “Tarifario de Productos”. El precio también se informará por el personal del Transportador cuando el Pasajero se presente en el mostrador o en la sala de embarque con Equipaje adicional o Exceso de Equipaje. En este caso, el precio se deberá pagar en el mismo mostrador u la oficina de venta del aeropuerto donde se esté embarcando, o sala de embarque, según corresponda.

6. Pérdida, atraso o daño del Equipaje

- La responsabilidad del Transportador por pérdida, atrasos en la entrega, o daño al Equipaje se sujetará a lo establecido en la ley, la normativa aplicable o la Convención, según corresponda, salvo que anticipadamente el Pasajero declare un valor superior, y siempre que el Transportador haya aceptado transportar el Equipaje bajo el valor declarado.
- Con todo, la responsabilidad respecto del Equipaje de Mano y del Equipaje Bolso de Mano, será de exclusiva responsabilidad del Pasajero pues estos deben encontrarse siempre bajo su custodia y responsabilidad.

V. LÍMITES DE RESPONSABILIDAD EN EL TRANSPORTE

- 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 de que el viaje de un Pasajero tenga el carácter de internacional, será aplicable la Convención o cualquier otra normativa internacional aplicable, según corresponda.
- Salvo declaración especial de valor aceptada por el Transportador, éste no se hace responsable del transporte de los artículos de alto valor comercial y artículos electrónicos (incluyendo, pero no limitado a computadores, dinero, joyas, medicamentos, documentación, artículos personales de valor, piedras o metales preciosos, platería, documentos negociables, títulos u otros valores, dinero en efectivo, pasaportes, cámaras fotográficas o de video, filmadoras, computadoras, tabletas electrónicas, teléfonos móviles, calculadoras, lentes, botellas con licor o perfumes, entre otros), los que el Pasajero deberá transportar como Equipaje Bolso de Mano o Equipaje de Mano (según aplique), con el objeto de mantener siempre la custodia y responsabilidad de los mismos.

VI. PRODUCTOS ADICIONALES

La compra de Productos Adicionales no permite devolución, sin perjuicio de los derechos que correspondan de acuerdo con la normativa aplicable.

1. <u>Equipaje en Bodega</u>

- La selección de equipaje es por Tramo.
- Hay un límite de 5 piezas de Equipaje por Pasajero comprado en forma adicional.
- Sin perjuicio de esto, el número de piezas de Equipaje en Bodega por Pasajero comprados adicionalmente está sujeto a las restricciones de peso y capacidad de la aeronave, por lo que éstas podrían ser transportadas en otro vuelo.
- El máximo de exceso de peso se define para cada país.
- Los 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: niño menor de 2 años, puede llevar un coche de hasta dos piezas, el que puede ser entregado en los mostradores del Transportador 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.
- Debe ser trasportado en el mismo vuelo en que viaja el Pasajero y ser entregado por 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 Billete de Pasaje.
- Las condiciones establecidas para la aceptación de Equipaje son:
    - El Pasajero debe entregar e ingresar el Equipaje en Bodega solamente en el módulo de

SKY.
  - Los Pasajeros deben identificar su Equipaje debidamente, incluyendo: nombre, apellido, dirección, teléfono de contacto y email.
  - Para poder ingresar un Equipaje el Pasajero debe figurar en el 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 o de los terceros a quienes SKY designe para dicha revisión, como de las autoridades competentes.

2. <u>Equipaje especial</u>

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

3. <u>Artículos Deportivos</u>

- Cada pieza debe pesar máximo **23 kg** y tener máximo **230 cm lineales** (ancho + largo + alto). Para tablas de surf las dimensiones pueden ser hasta 300 cm lineales (ancho + largo + alto).
- El cobro será por Tramo.
- Sólo se venderá en forma adicional.
- **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 plástica o de 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 ingresopara el(los) país(es) de destino o de tránsito.
- En caso de no cumplir con las condiciones estipuladas, el Transportador puede negarse a embarcar el producto.
- El Pasajero es responsable del conocimiento y cumplimiento de todas las leyes locales relacionadascon 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, las que se describen en nuestra página oficial de carga https://cargo.skyairline.com/chile.

4. <u>Instrumentos musicales</u>

- Si el instrumento musical es de mayores dimensiones al equipaje permitido en cabina, su transporte deberá ser tratado como Equipaje en Bodega adicional, debiendo el Pasajero pagar la tarifa correspondiente.
- Cada pieza deberá pesar **máximo 23 kg. y medir máximo 230 cm. lineales** (sumando ancho,

largo y alto).

- El cobro será por Tramo.
- Sólo se venderá en forma adicional.
- Se pueden llevar como Equipaje en Bodega los siguientes instrumentos musicales: guitarras, bajos, violines, instrumentos de cuerdas que cumplan con el peso y las dimensiones indicadas, flautas o trompetas, teclados, saxofones, accesorios para batería. Todos estos deben cumplir con el peso y las dimensiones señaladas.
- 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.
- Requisitos de embalaje: Por tratarse de artículos frágiles, deben ser transportados en contenedores rígidos especialmente diseñados para ellos. Todo instrumento musical que no esté embalado correctamente no será aceptado por el Transportador.

5. Mascotas

A. Mascota en Cabina (PETC)

- En cabina se permite el transporte de mascotas domésticas, **sólo perro y gato**.
- 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.
- La mascota debe tener a lo menos doce semanas (3 meses) de edad para ser aceptada.
- Cada pasajero puede viajar sólo con un (1) PETC.
- En el 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 el mostrador 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.
- Se puede llevar en cabina siempre y cuando el peso máximo de la mascota más el de su contenedor no excedan los 10 kg.
- En la cabina sólo podrá haber hasta cuatro mascotas por vuelo. El sistema del Transportador confirmará o negará el servicio de manera automática en caso de haberse contratado los cupos disponibles.
- Aplica para vuelos domésticos e internacionales. Si el origen o destino es Estados Unidos, no se podrá llevar a la mascota en cabina, ya que solo se permite animales de servicio junto al pasajero en esta ruta.
- No se aceptan razas que se consideren peligrosas, ni mestizajes de estas que posean características similares.
- El cobro del precio por el servicio de la mascota en cabina es un valor único y por Tramo y puede ser consultado en www.skyairline.com, sección “Tarifario de Productos”.
- **Contenedor.** La mascota deberá ser transportada en un contenedor apropiado, el cual debe ser provisto por el Pasajero y debe reunir las siguientes características:
    - Debe ser de material blando y resistente que soporte un viaje.
    - Debe tener una ventilación adecuada.
    - Suelo o base absorbente e impermeable y no poseer ruedas.
    - Debe permitir que la mascota permanezca en el contenedor todo el viaje.
    - No están permitidos contenedores estilo mochilas, “bolso canguro” o carteras en los que la cabeza y/o extremidades de la mascota puedan sobresalir.
- El animal debe tener suficiente espacio para estar de pie, moverse y girar sin inconvenientes.

- Las medidas del contenedor deben ser suficientes para adecuarse al siguiente espacio disponible: 40 cm de largo x 20 cm de alto x 33 cm de ancho.
- El peso del contenedor más el de la mascota, debe ser de 10 kg. en total.

  Consideraciones
  - La mascota no podrá ser alimentada a bordo ni salir de su contenedor durante todo el vuelo.
  - 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.
  - No se admitirán mascotas que, por sus características especiales, mal olor, ruido u otras similares, puedan afectar el correcto orden, seguridad o servicio al interior de la cabina para los demás pasajeros y/o la tripulación.
  - 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.
  - El Pasajero deberá: (i) 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, el cual deberá ser presentado al Transportador, entregando una copia del mismo al personal encargado de realizar el check-in; y (ii) contar con los certificados de vacunación al día y otros documentos sanitarios exigidos en el origen o destino. La información necesaria puede cambiar según el destino y es responsabilidad de cada pasajero mantenerse informado.
  - El pasajero que realice el transporte de mascotas deberá conservar ambos certificados, ya sea en original o en copias, durante toda la vigencia del contrato de transporte.

- 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.

B. Mascota en Bodega (AVIH)

- En bodega se permite el transporte de mascotas domésticas, perros, gatos y aves ornamentales, sujeto a disponibilidad de espacio.
- 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.
- En aeropuerto no se aceptarán mascotas que no estén confirmadas por reserva. En caso de llegar sin previa confirmación en la reserva, en el mostrador de aeropuerto se verificará la existencia de disponibilidad en el vuelo.
- Se pueden transportar en bodega como máximo **12 mascotas** por vuelo.
- El peso máximo a transportar, considerando la mascota más su contenedor, es de hasta 45 kg. para vuelos desde y hacia Chile y Perú, y de hasta 32 kg. para el resto de las rutas. En el caso de aves se aceptarán hasta dos aves en el mismo contenedor, debiendo respetarse el peso máximo indicado.
- La mascota debe tener a lo menos doce semanas (3 meses) de edad para ser aceptada.
- Aplica para vuelos domésticos e internacionales.
- No se aceptarán mascotas violentas, muertas, enfermas y hembras preñadas.
- **Animales braquicéfalos o de nariz chata:** En caso de estrés, los animales de raza braquicéfala o de nariz chata (y mestizajes de características similares) pueden sufrir dificultades respiratorias

debido a su morfología. Por ello, antes de cualquier viaje en avión se recomienda pedir la opinión de un veterinario. Por seguridad de la mascota, solo se permite su transporte en cabina, cumpliendo con las condiciones y documentación requeridas para este tipo de servicio. Además, deberás firmar una Carta de Responsabilidad, la cual debe ser entregada en counter.

Algunos ejemplos de razas braquicéfalas o de nariz chata**:**

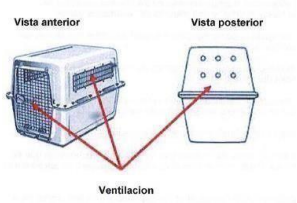
Perros: Affenspinscher, Pekinés, American Staffordshire Terrier, Pit Bull, Boston Terrier, Boxer (todas las razas), Bullmastiff, Presa Canario, Grifón de Bruselas, Bulldog (todas las razas), Pug (todas las razas), Chow chow, Cane Corso, Dogo de Burdeos, Dogo Argentino, English Staffordshire Bull Terrier, Shar Pei, English Toy Spaniel, Japanese Chin, Shih Tzu, Lhasa Apso, Mastín (todas las razas), Spaniel tibetano.

- **Gatos:** Burmese, Himalayo, Persa, Exótico de pelo corto, Scottish Fold.
- El listado de razas anterior es meramente ejemplar y no taxativo, por lo que SKY podrá exigir el transporte en cabina y el cumplimiento de los demás requisitos contemplados en este apartado en caso de verificar que el animal que deseas transportar presenta características morfológicas de tipo braquicéfalas, pese a no pertenecer a las razas señaladas en listado ejemplar anterior
- El cobro de la mascota en bodega es un valor único y por Tramo y puede ser consultado en www.skyairline.com, sección “Tarifario de Productos”.
- El sistema confirmará o negará el servicio de manera automática dependiendo de la disponibilidad.
- El Pasajero deberá: (i) 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, el cual deberá ser presentado al Transportador, entregando una copia del mismo al personal encargado de realizar el check-in; y (ii) contar con los certificados de vacunación al día y otros documentos sanitarios exigidos en el origen o destino. La información necesaria puede cambiar según el destino y es responsabilidad de cada pasajero mantenerse informado.

  El pasajero que realice el transporte de mascotas deberá conservar ambos certificados, ya sea en original o en copias, durante toda la vigencia del contrato de transporte.

  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.

- **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 cm. 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 contendedores 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.

- No obstante lo anterior, por cuestiones de seguridad u otras que puedan afectar la operación queda siempre a criterio de la aerolínea la decisión de embarcar o no un animal.

C. 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, ni animales mestizos, cuya cruza se origine a partir de una raza brava, 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.
- Por motivos de seguridad del vuelo y para velar por que éste se desarrolle sin perturbaciones, el Transportador podrá rechazar el embarque en cabina de otras razas peligrosas y/o bravas que no se señalan expresamente en el siguiente listado, las cuales deberán ser transportadas en bodega.
- Razas de perros: Terrier Pitbull Americano, Pitbull Terrier, Terrier Staffordshire Americano, Tosa Inu japonés, Staffordshire Bull Terrier, Rottweiller, Bull Terrier, Mastiff Inglés, Bulldog Americano, Persa Canario, Fila brasilero, Dogo Burdeos, Mastin napolitano, Akita Inu, Dogo Argentino, Bullmastiff. Este listado es descriptivo y no taxativo, quedando siempre a criterio de la aerolínea la decisión de embarcar o no un animal por cuestiones de seguridad u otras que puedan afectar la operación.
- **Animales braquicéfalos o de nariz chata:** En caso de estrés, los animales de raza braquicéfala o de nariz chata (y mestizajes de características similares) pueden sufrir dificultades respiratorias debido a su morfología. Por ello, antes de cualquier viaje en avión se recomienda pedir la opinión de un veterinario. Por seguridad de la mascota, solo se permite su transporte en cabina, cumpliendo con las condiciones y documentación requeridas para este tipo de servicio. Además, deberás firmar una Carta de Responsabilidad, la cual debe ser entregada en counter.
  Algunos ejemplos de razas braquicéfalas o de nariz chata**:**
  Perros: Affenspinscher, Pekinés, American Staffordshire Terrier, Pit Bull, Boston Terrier, Boxer (todas las razas), Bullmastiff, Presa Canario, Grifón de Bruselas, Bulldog (todas las razas), Pug (todas las razas), Chow chow, Cane Corso, Dogo de Burdeos, Dogo Argentino, English Staffordshire Bull Terrier, Shar Pei, English Toy Spaniel, Japanese Chin, Shih Tzu, Lhasa Apso, Mastín (todas las razas), Spaniel tibetano.
  Gatos: Burmese, Himalayo, Persa, Exótico de pelo corto, Scottish Fold.
- El listado de razas anterior es meramente ejemplar y no taxativo, por lo que SKY podrá exigir el transporte en cabina y el cumplimiento de los demás requisitos contemplados en este apartado en caso de verificar que el animal que deseas transportar presenta características morfológicas de tipo braquicéfalas, pese a no pertenecer a las razas señaladas en listado ejemplar anterior
- Con todo, el Pasajero deberá, además, emitir una carta de liberación de responsabilidad hacia el Transportador, cuyo formato podrá obtener en el siguiente link: https://sky-cms-prod.s3.amazonaws.com/2022_05_10_Carta_Responsabilidad_Mascotas_b454541720.pdf. El presente descargo de responsabilidad deberá ser firmado aún en los casos en que el animal esté calificado como un animal de servicio (SVAN), de forma adicional a los documentos sanitarios y de entrenamiento al día que deben ser presentados de forma previa al transporte.

- Además del descargo de responsabilidad antes señalado, el Pasajero deberá: (i) 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, el cual deberá ser presentado al Transportador, entregando una copia del mismo al personal encargado de realizar el check-in; y (ii) contar con los certificados de vacunación al día y otros documentos sanitarios exigidos en el origen o destino. La información necesaria puede cambiar según el destino y es responsabilidad de cada pasajero mantenerse informado.
- El pasajero que realice el transporte de mascotas deberá conservar copia del descargo de responsabilidad, y ambos certificados, ya sea en original o en copias, durante toda la vigencia del contrato de transporte.

6. Asientos

- A cada Pasajero se le asigna un número de asiento individual (excepto los Pasajeros viajando con infantes (menor de 2 años), que son transportados en brazos.
- Los asientos se dividen en 5 tipos: (i) **Economy Premier**, (ii) **Salida rápida**, (iii) **Más Adelante**, (iv), **Extra-espacio**,y (v) **Estándar**. Estas categorías de asientos y la configuración de asientos de los aviones pueden ser revisadas endetalle en www.skyairline.com, sección "Tarifario de Productos", "Asientos".
- Restricciones de asignación de asiento en la salida de emergencia: Por razones de seguridad, no podrán asignarse asientos en la salida de emergencia a los siguientes tipos de Pasajeros:
  a) Los Pasajeros con discapacidad o movilidad reducida.
  b) Menor no acompañado.
  c) Pasajeros viajando con Infantes.
  d) Pasajeros viajando con mascota en cabina (PETC) o con animales de asistencia (SVAN).
  e) Pasajeros menores de edad.
  f) Pasajeros que utilicen tubos de oxígeno a bordo (contenedor POC).
  g) Embarazadas.
  h) Pasajeros que hablen un idioma distinto al inglés o español.

Economy Premier

- El servicio considera:
  a) Asiento ubicado en las filas 1 a 3 de la cabina.
  b) Alimentación a bordo previo al inicio de la venta a bordo, el cual podrá variar según la duración del vuelo, la ruta y condiciones operacionales (no incluye selección de menú). Las condiciones podrán ser revisados en detalle en www.skyairline.com.
  c) Embarque preferente en Grupo 1.
  d) Uso prioritario de compartimentos superiores (bins) ubicados en las filas 1 a 3.
- El servicio podrá solicitarse al momento de la compra del Billete de Pasaje o posteriormente a través de la sección "Mis Viajes" en el sitio web o de nuestro Contact Center.
- El servicio **tiene un costo asociado y deberá ser pagado por asiento y por Tramo.**
- El servicio podrá ser contratado para rutas nacionales e internacionales.
- La disponibilidad del servicio estará sujeta a inventario por vuelo y ruta. Existen rutas en las cuales el servicio Economy Premier podrá estar disponible sin servicio de alimentación, debido a condiciones operacionales, entre las que se incluyen, de manera enunciativa y no limitativa: (i) la corta duración del vuelo; o (ii) las condiciones meteorológicas o de seguridad.
- En caso de que el pasajero viaje con un Infante, éste no tendrá derecho a catering o servicio de

alimentación asociado al servicio.
- SKY podrá reasignar asientos por razones de seguridad operacional. En dichos casos, se procederá al reembolso del valor del servicio.
- En caso de que el pasajero sea ubicado en las filas 1 a 3 de la cabina por razones operacionales sin haber contratado Economy Premier, no recibirá los beneficios asociados a este Producto Adicional.
- Por razones operacionales, Economy Premier no podrá ser contratado por aquellos pasajeros que hayan contratado Mascota en Cabina (PETC).
- **No aplica derecho a retracto**.
- Este servicio no es transferible.

7. Servicio de acompañamiento de Menores No Acompañados durante el viaje

- El servicio está previsto para menores que viajen sin acompañante a partir de los 5 años hasta un día antes de cumplir 14 años.
- El servicio deberá solicitarse solamente al momento de la compra del Billete de Pasaje.
- Solamente podrán viajar hasta un **máximo de 2 Pasajeros Menores No Acompañados por vuelo.** En caso de fusión de vuelo se aceptarán un máximo de 4 por vuelo.
- El Menor No Acompañado deberá portar su cédula de identidad o pasaporte vigente.
- Para optar al Servicio, los menores deberán ser capaces de alimentarse por sí mismos, de cubrir sus necesidades básicas de higiene y de responder a las instrucciones de seguridad de la tripulación y personal de aeropuerto.
- No podrán viajar en vuelos que tengan conexiones, salvo que el servicio se contrate por Tramo.
- Los menores no podrán viajar con mascotas en la cabina o en la bodega del avión.
- El servicio **tiene un costo asociado y deberá ser pagado por Tramo.**
- Los menores no acompañados no pueden ser sentados en las filas de emergencia.
- El servicio solamente podrá ser contratado para rutas nacionales. **No aplica para rutas internacionales.**
- El servicio 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.
- La persona responsable del menor debe completarel **Formulario de Transporte de Menores no Acompañados (UM)**, el cual está disponible para ser descargado en el link https://sky-cms-prod.s3.amazonaws.com/SKY_Documento_UM_v9_Color_b97dbb2819.pdf (**deberán imprimirse y completarse 3 copias)**.
- Asimismo, este formulario puede ser solicitado en el mostrador de SKY en el aeropuerto o a través de nuestro Contact Center o de la sección "Contáctanos" de nuestra página web www.skyairline.com para que sea enviado a través de correo electrónico **(deberán imprimirse y completarse 3 copias).**

8. Hotel / Auto / Transfer / Paquetes de Viajes

- El Pasajero podrá 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 ("**Servicios Terrestres**").
- Los Servicios Terrestres son proporcionados y son de exclusiva responsabilidad de los terceros que los ofrecen, no cabiéndole al Transportador responsabilidad alguna por la prestación de estos.
- Los términos y condiciones de contratación de los Servicios Terrestres son proporcionados directamente por el tercero con quien el Pasajero decida contratar.

VII. CARGOS ADICIONALES

1. Cargo por Servicio (*Service Fee*)

- El Cargo por Servicio es el valor que se cobra por Pasajero por solicitar y recibir 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 no aplica para adultos mayores y/o personas que expresen y justifiquen dificultades para acceder a internet.
- El Cargo por Servicio se aplica al Pasajero que lo requiere. En caso se solicitar este servicio para la realización de un cambio de la fecha, hora o ruta, el cambio se realizará para todos los Pasajeros incluidos en la reserva de que se trate.
- El precio del Cargo por Servicio se informa en www.skyairline.com, "Tarifario de Productos", "Cargo por servicio".

2. Cobro de exceso de Equipaje

- **Se considera como Exceso a todo el equipaje que**: **(i)** no cumpla con los requisitos de peso o dimensiones señalados en las Condiciones Generales, Condiciones Particulares; y/o **(ii)** exceda en cantidad a los bultos permitidos en la tarifa correspondiente al Billete.
- El precio del Exceso de Equipaje se informa en www.skyairline.com, "Tarifario de Productos".

VIII. PERSONAS EMBARAZADAS

- Las personas embarazadas no deberán viajar por vía aérea si el periodo de gestación supera las veintiocho (28) semanas, a menos que el viaje sea estrictamente necesario, en cuyo caso, tales pasajeras deberán suscribir un documento avalado con una certificación médica acerca de su aptitud para el viaje, descargando la responsabilidad del Transportador ante cualquier eventualidad que surja de su estado durante el vuelo.
- Asimismo, en cualquier etapa del embarazo, se requerirá del certificado del médico tratante autorizando el viaje cuando:
    - Se trate de un embarazo múltiple.
    - Se esperen complicaciones de algún tipo.
    - Se tengan dudas respecto del avance del embarazo.
- El certificado médico deberá ser emitido dentro de los diez (10) días anteriores al viaje y deberá detallar el origen/destino del viaje, fechas de salida/llegada, autorización expresa del médico para el transporte por vía aérea, fechaestimada del parto, semanas de gestación y que no existe ningún riesgo para poder viajar por vía aérea. Al momentode realizar el *check-in* en mostrador, la pasajera deberá presentar el certificado médico y suscribir el documento de descargo de responsabilidad disponible en:

https://skycmsprod.s3.amazonaws.com/Formulario_MEDIF_SKY_mujer_embarazada_722fa7ebf5.pdf

- Será obligación de la persona embarazada informarse y cumplir con los requisitos establecidos para efectuar el viaje que desea realizar, informados en https://www.skyairline.com sección "Centro de Ayuda".

CONDICIONES PARTICULARES

Los precios y cargos por el servicio de transporte aéreo y por otros servicios o productos contratados por el Pasajero de que da cuenta el Contrato, se informan claramente durante el proceso de selección y contratación de estos a través de los canales que el Transportador ha habilitado al efecto.

Adicionalmente, los respectivos valores se incluyen en el comprobante de pago (Booking Receipt) 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.

I. TARIFAS

Esta sección "I. Tarifas" forma parte integrante y se entiende expresamente reproducida en las secciones:

II. Condiciones Particulares ARGENTINA
III. Condiciones Particulares BRASIL
IV. Condiciones Particulares CHILE
V. Condiciones Particulares COLOMBIA
VI. Condiciones Particulares PERÚ
VII. Condiciones Particulares REPÚBLICA DOMINICANA
VIII. Condiciones Particulares MÉXICO
IX. Condiciones Particulares MIAMI, ESTADOS UNIDOS
X. Condiciones Particulares URUGUAY

1. Tipos de Tarifas

Existen 5 tipos de Tarifas que incluyen distintos productos y/o servicios: (i) Tarifa Basic, (ii) Tarifa Light, (iii) Tarifa Standard, (iv) Tarifa Max y (v) Tarifa Max Flex.

2. Condiciones generales de las Tarifas (Basic, Light, Standard, Max y Max Flex)

Las siguientes condiciones no reemplazan ni restringen los derechos de los pasajeros, en todas las tarifas, de acuerdo con la normativa aplicable. Por lo mismo, en cualquier caso, siempre primará el derecho correspondiente a cada país y, en subsidio, lo que se indica a continuación.

- Las Tarifas corresponden a cada Tramo.
- Dentro de un mismo pasaje que contenga dos o más tramos, pueden existir distintas Tarifas.
- Dentro de una misma reserva de 2 o más pasajeros no pueden existir distintas Tarifas.
- Las Tarifas Basic, Light, Standard y Max **no son reembolsables**, salvo en los casos específicos previstos en estas Condiciones Particulares y/o la normativa aplicable.
- El tipo de Tarifa se elige únicamente al momento de la compra inicial. Si el Pasajero desea agregar un

producto adicional a su viaje, deberá comprarlo por separado.

a) Flexibilidad: cambio de fecha, hora y ruta (sujetos a disponibilidad)

- El Pasajero podrá solicitar un cambio de fecha, hora o ruta. En el caso de las tarifas Basic, Light, Standard y Max, aplica el Cargo por Cambio – que varía según la tarifa- más la diferencia de tarifa, si existiera. En el caso de la tarifa Max Flex, solo aplica la diferencia de tarifa, si existiera.
- El Cargo por Cambio se informa en www.skyairline.com, sección "Precios de productos y servicios", "Cambios".
- El cambio se realiza por Tramo y por Pasajero.
- En el caso de cambio de ruta, el nuevo destino debe estar en el mismo país del destino del pasaje original.
- Los cambios de fecha, horario y ruta aplican para reservas confirmadas y Billetes vigentes.
- Al momento de realizar un cambio de fecha, hora o ruta, todos los productos o servicios adicionales adquiridos se trasladarán al nuevo vuelo.

b) Cambio de nombre

- Todas las tarifas permiten realizar un cambio de nombre (cambio del Pasajero) con un cargo asociado, dependiendo de la tarifa que se compró. Están permitidos hasta 24 horas antes de la salida del vuelo, pagando el valor asociado.
- Todos los productos y servicios asociados al pasaje original serán transferidos al nuevo pasajero.
- El cambio de nombre se podrá solicitar en www.skyairline.com, sección "Administra tu vuelo".
- Más información sobre "cambio de nombre" en www.skyairline.com, sección "Administra tu vuelo".

c) Asientos

- Los asientos son categoría Estándar. Los asientos de otras categorías ("Economy Premier", "Salida rápida", "Másadelante" y "Extra-espacio") se asignarán o podrán ser comprados, dependiendo de la Tarifa comprada por el Pasajero.
- Los precios de estos asientos se informan en www.skyairline.com, sección "Tarifario de Productos".
- Los niños menores de 14 años deben viajar en asientos contiguos a los de al menos un adulto de su familia o de algún adulto incluido en la misma reserva.

d) Validez del Billete de Pasaje

El Billete de Pasaje es válido hasta la fecha y hora del vuelo, sin perjuicio de la posibilidad de solicitar un cambio a vuelo posterior en los plazos y condiciones indicadas en el literal a) anterior. Con posterioridad a ese plazo, el Pasajero sólo tendrá derecho a la devolución de las tasas de embarque e impuestos según la legislación de cada país.

e) Uso de los Tramos

Los Tramos son independientes entre sí. Si el Pasajero no se presenta en el tramo de ida, podrá utilizar el siguiente tramo sin que la reserva se vea afectada.

f) Mínimo o Máximo de Estadía

No aplica.

g) Devoluciones

- El precio de la Tarifa y los servicios adicionales asociados al pasaje, que hubiesen sido contratados por el Pasajero, no son reembolsables, sin perjuicio de la posibilidad de ejercer el derecho a retracto, y/o demás derechos contemplados en la normativa aplicable.
- La Tarifa Max Flex permite solicitar la devolución del 100%.
- Tasas de embarque: En caso de no realizar el viaje, el Pasajero tendrá derecho a la devolución del 100% de las tasas de embarque que hubiere pagado.
- Más información en https://www.skyairline.com/chile/devoluciones.

3. Detalle – Condiciones especiales de las Tarifas Basic, Light, Standard, Max y Max Flex

3.1. TARIFA BASIC

a) Franquicia de Equipaje (Límites)

- El Pasajero podrá transportar como equipaje solo un **Bolso de Mano**.
- Para llevar Equipaje adicional, éste deberá ser comprado por separado como producto adicional.
- Respecto de la **cantidad** de piezas de Equipaje en Bodega por Pasajero comprados adicionalmente, aplican las Condiciones Generales.
- El Equipaje transportado por el Pasajero debe cumplir con los requisitos de peso y dimensión señalados en las Condiciones Generales.
- El **Exceso de Equipaje** será facturado y transportado en la bodega de la aeronave debiendo el Pasajero pagar el precio informado en www.skyairline.com, sección “Opciones de equipaje”.

b) 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 infante o niño), contenedor de insulina, máquina de diálisis y POC (concentrador de oxígeno).

c) Elección de asiento

- No permite la elección de asiento.
- Los asientos serán asignados de forma aleatoria al momento de hacer el *check-in*. Si dentro de una misma reserva hay dos o más Pasajeros, éstos no necesariamente viajarán en asientos contiguos; a excepción de los niños menores de 14 años, en que los que se aplica la normativa correspondiente.
- La elección de un asiento está sujeta al pago del precio correspondiente.

3.2. TARIFA LIGHT

a) Franquicia de Equipaje (Límites)

- El Pasajero solo podrá transportar un **Bolso de Mano** y un **Equipaje de Mano** en cabina.
- Para llevar Equipaje adicional, éste deberá ser comprado por separado como producto adicional.
- Respecto de la **cantidad** de piezas de Equipaje en Bodega por Pasajero comprados adicionalmente, aplican las Condiciones Generales.
- El Equipaje transportado por el Pasajero debe cumplir con los requisitos de peso y dimensión señalados en las Condiciones Generales.
- El **Exceso de Equipaje** será facturado y transportado en la bodega de la aeronave debiendo el Pasajero pagar el precio informado en www.skyairline.com, sección "Opciones de equipaje".

b) 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 infante o niño), contenedor de insulina, máquina de diálisis y POC (concentrador de oxígeno).

c) Elección de asiento

- No permite la elección de asiento.
- Los asientos serán asignados de forma **aleatoria** al momento de hacer el *check in*. Si dentro de una misma reserva hay dos o más Pasajeros, éstos no necesariamente viajarán en asientos contiguos; a excepción de los niños menores de 14 años, en que los que se aplica la normativa correspondiente.
- La elección de un asiento está sujeta al pago del precio correspondiente.

3.3. TARIFA STANDARD

a) Franquicia de Equipaje (Límites)

- El Pasajero podrá transportar un **Bolso de Mano y un Equipaje en Bodega.**
- Para llevar Equipaje adicional, éste deberá ser comprado por separado como producto adicional
- Respecto de la **cantidad** de piezas de Equipaje en Bodega por Pasajero comprados adicionalmente, aplican las Condiciones Generales.
- El Equipaje transportado por el Pasajero debe cumplir con los requisitos de peso y dimensión señalados en las Condiciones Generales.
- El **Exceso de Equipaje** será facturado y transportado en la bodega de la aeronave debiendo el Pasajero pagar el precio informado en www.skyairline.com, sección "Opciones de equipaje".

b) 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 infante o niño), contenedor de insulina, máquina de diálisis y POC (concentrador de oxígeno).

c) Elección de asiento

- Los asientos son categoría estándar y podrán ser elegidos por el Pasajero.
- Para realizar la elección de un asiento de una categoría diferente, éste deberá ser comprado por separado.

3.4. TARIFA MAX

a) Franquicia de Equipaje (Límites)

- El pasajero podrá transportar **un Bolso de mano, un Equipaje de Mano en cabina** y **un Equipaje en Bodega**.
- Respecto de la **cantidad** de piezas de Equipaje en Bodega por Pasajero comprados adicionalmente, aplican las Condiciones Generales.
- El Equipaje transportado por el Pasajero debe cumplir con los requisitos de peso y dimensión señalados en las Condiciones Generales.
- El **Exceso de Equipaje** será facturado y transportado en la bodega de la aeronave debiendo el Pasajero pagar el precio informado en www.skyairline.com, sección “Opciones de equipaje”.

b) 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 infante o niño), contenedor de insulina, máquina de diálisis y POC (concentrador de oxígeno).

c) Elección de asientos

- Los asientos son categoría Estándar y podrán ser elegidos por el Pasajero.
- Para realizar la elección de un asiento de una categoría diferente, éste deberá ser comprado por separado.

3.5. TARIFA MAX FLEX

a) Franquicia de Equipaje (Límites)

- El pasajero podrá transportar **un Bolso de Mano, un Equipaje de Mano**, y **un Equipaje en Bodega.**

. Respecto de la **cantidad** de piezas de Equipaje en Bodega por Pasajero comprados adicionalmente, aplican las Condiciones Generales.

- El Equipaje transportado por el Pasajero debe cumplir con los requisitos de peso y dimensión señalados

en las Condiciones Generales.

- El **Exceso de Equipaje** será facturado y transportado en la bodega de la aeronave debiendo el Pasajero pagar el precio informado en www.skyairline.com, sección “Opciones de equipaje”.

b) 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 infante o niño), contenedor de insulina, máquina de diálisis y POC (concentrador de oxígeno).

c) Elección de asientos

- Los asientos son categoría Estándar y podrán ser elegidos por el Pasajero.
- Para realizar la elección de un asiento de una categoría diferente, éste deberá ser comprado por separado.

d) Cambio voluntario de vuelo

Permite cambio de vuelo, hora o ruta sin cobro de penalidad por cambio, pero pagando la diferencia
tarifaria.

II. CONDICIONES PARTICULARES ARGENTINA

DERECHOS DE LOS PASAJEROS

En cada caso se aplicará lo normado por la Convención, el Código Aeronáutico (ley 17.285), la Resolución 1.532/98del Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos y su modificatoria 203/13 de la Administración Nacional de Aviación Civil y se estará a las reglas que a continuación se indican expresamente.

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. En relación con su transporte:

- Su inclusión obligatoria en el vuelo inmediato posterior del mismo transportador para su destino, o
- Al endoso de su contrato de transporte, incluyendo conexiones con espacio confirmado, cuando sea aceptable parael Pasajero, o
- A ser reencaminado por otra ruta hacia el destino indicado en el contrato, por los servicios del Transportador o en los servicios de otro transportador, o por otro medio de transporte, en estos últimos casos sujeto a disponibilidad de espacio.
- Si la suma de la tarifa, el cargo por exceso de equipaje y cualquier otro cargo de servicio aplicable por la nueva rutaes mayor que el valor de reintegro del billete o de la porción aplicable del mismo, el Pasajero no abonará ninguna tarifa o cargo adicional y el Transportador reintegrará la diferencia si la tarifa y cargos para la ruta reprogramada son menores:
  a) A la compensación por embarque denegado de acuerdo con las regulaciones del Transportador.
  b) A la inmediata devolución, si le correspondiere, del precio del contrato de transporte no utilizado y conforme a las modalidades de pago efectuadas.

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

Sin perjuicio de ello, 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, debido a su estado, requieran embarcarse prioritariamente y, en general, a los pasajeros que, por razones humanitarias calificadas por el Transportador, deban ser embarcados con preferencia.

2. Al reintegro de lo abonado por:

- La tarifa de ida, menos descuentos y cargos aplicables desde el punto de interrupción hasta el de destino o primerpunto de parada;
- Estancia, o;
- La diferencia entre la tarifa pagada y la tarifa por el transporte utilizado.

3. A las siguientes prestaciones incidentales:

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

No se proporcionarán los servicios incidentales en los supuestos en que como consecuencia de circunstancias meteorológicas se cancele o demore el vuelo, se demore la entrega del equipaje, no se pueda hacer escala en el punto de parada-estancia o de destino del pasajero o se pierda un vuelo de conexión para el que tenía una reserva confirmada.

No obstante, en estos casos, el Transportador arbitrará todos los medios a su alcance a fin de que el pasajero reciba información adecuada y veraz sobre las demoras ocasionadas por dichas circunstancias, hasta tanto suministre o reanude el servicio o sea reencaminado a través de los servicios de otro transportador o medio alternativo de transporte.

El presente régimen no ampara al pasajero que no se haya presentado en el lugar y a la hora indicada por el transportador, o que no haya cumplido con los requisitos de confirmación o reconfirmación de reserva de acuerdo a las regulaciones del transportador.

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 derechosenunciados en el apartado “A” precedente, sin perjuicio de lo normado por la Convención y demás normas aplicables.

C. Reglas especiales para el transporte aéreo de personas con discapacidad y con movilidad reducida

Las personas con discapacidad y aquellas con movilidad reducida, o sus acompañantes, deberán informar al Transportador, lo antes posible y siempre con una anticipación mínima de 48

horas al horario del vuelo, respecto de su situación, en el evento de requerir por parte del Transportador los servicios que a continuación se indican:

a) Oxígeno médico certificado para su uso en aviación, para utilizar en la cabina de pasajeros de la aeronave;
b) Acomodación para una persona que necesite viajar en una camilla, por razones de reposo, dificultad paraincorporarse o pérdida simple de autonomía.

Al realizar la entrega de esta información, deberán detallar pormenorizadamente la situación, los ajustes razonables y servicios de apoyo y asistencia u otros que requieran del Transportador.

No obstante, los servicios, equipamientos o acomodaciones antes referidos serán proporcionados sólo en la medida que el Transportador disponga de ellos. Asimismo, el Transportador podrá prohibir válidamente el embarque o establecer condiciones no acordadas previamente con el Pasajero o su acompañante por discordancia grave entre lo informado por éste de acuerdo con las reglas antes indicadas. El Transportador deberá justificar por escrito la negativa de embarque de dichas personas o el establecimiento de requisitos no acordados con las mismas para efectuar el viaje, en un plazo de 3 días hábiles contados desde la denegación.

En el caso que una persona con discapacidad o con movilidad reducida, no pueda comprender o cumplirlas mínimas instrucciones de seguridad que tanto la tripulación de vuelo, como la tripulación auxiliar imparta a los pasajeros, o que ante un eventual procedimiento de emergencia no sean capaces de valerse por sí mismos, atender sus necesidades fisiológicas o actuar conforme a las indicaciones de la tripulación de vuelo y de la tripulación auxiliar,y lo anterior comprometa la seguridad de operación de la aeronave, o la del resto de los pasajeros a bordo, sólo podrán realizar el vuelo en la medida que viajen junto a un pasajero acompañante que lo asista.

D. Traspaso de la Titularidad del Billete

El Pasajero podrá traspasar libremente y sin costo su Pasaje en los mismos términos y condiciones contempladosen el billete original, de conformidad a las siguientes condiciones:

- Aplica para el Pasaje y productos adicionales / ancillaries asociados al mismo Pasajero (según número de identificación –DNI o Pasaporte) en la misma reserva.

- En el caso de rutas internacionales:

    - Se puede solicitar hasta 24 horas antes del vuelo del primer segmento de la reserva.
    - Se puede endosar gratuitamente una sola vez cada Pasaje, entendiendo por tal que coincida el número de reserva con el mismo número de identificación del Pasajero.
    - No se permite el endoso si el Pasaje tiene algún segmento de vuelo en status *boarded* (abordado), *no show* (no se presentó) o *used* (usado).

- En el caso de las rutas nacionales: se podrá solicitar de forma gratuita hasta 24 horas antes de la hora del vuelo del primer segmento de la reserva.

- La solicitud se realiza en el formulario que se encuentra en:

- https://www.skyairline.com/argentina/formularios/contactanos?typeOfCase=14_84_466

- Sólo es válido entre personas naturales.

- Para cada Pasajero se permite un máximo de un traspaso gratuito por semestre por año calendario, es decir, del 1 de enero al 31 de diciembre (primer semestre: 1 de enero al 30 de junio; segundo semestre: 1 de julio al 31 de diciembre). Los demás cambios tendrán un costo de emisión de USD 15.

- El Pasajero deberá adjuntar foto de su documento de identidad en el formulario, salvo que se trata de una ruta nacional.

E. Desistimiento del Pasajero

En caso de vuelos nacionales e internacionales, el Pasajero podrá unilateralmente poner término al Contrato de Transporte, mediante el ejercicio del derecho a retracto de la compra, sin penalización, bajo las siguientes condiciones:

- Si se realiza la compra **entre los 19 días anteriores al vuelo y el mismo día del vuelo**, el Pasajero no tendrá derecho a retractarse de la compra del Billete de Pasaje.

- Si se realiza la compra **entre los 180 días anteriores al vuelo y 20 días anteriores al vuelo,** el Pasajero tendrá derecho a retractarse de la compra durante las 48 horas posteriores a la compra. En este caso, el reembolso se realizará dentro de un plazo de 30 días contados desde el ejercicio al derecho a retracto en la sección "Administra tu Vuelo" de la página web de SKY www.skyairline.com.

- Si se realiza la compra con una **anticipación igual o mayor a los 181 días anteriores** a la fecha del vuelo, el Pasajero tendrá derecho a retractarse de la compra durante los 7 días posteriores a la compra. En este caso, el reembolso se realizará dentro de un plazo de 30 días contados desde el ejercicio al derecho a retracto en la sección "Administra tu Vuelo" de la página web de SKY www.skyairline.com.

- La anulación se realizará sobre la compra de la reserva completa, es decir, considerando todos los Pasajes y servicios adicionales adquiridos en la misma compra.

- El reembolso se efectuará al mismo medio de pago utilizado para la compra del Billete de Pasaje.

III. CONDICIONES PARTICULARES BRASIL

DERECHOS DE LOS PASAJEROS

Las reglas que se indican a continuación aplicarán para aquellos 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 500 DES (*Direitos Especiais de Saque*), para los vuelos internacionales. Respecto a esta compensación, es necesario tener presente que:

a) El Pasajero que acepte estas compensaciones no podrá con posterioridad ejercer acciones contra el Transportador por la denegación de embarque.
b) 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 procederá compensación.
c) Por “viaje con escala y/o conexión” se entiende aquel cuya llegada al punto de destino contempla un punto departida y uno o más puntos intermedios de escala y/o conexión, cuando formen parte de un mismo contrato.
d) 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 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. 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.

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, cuando el retraso es superior a 3 horas o en caso de cancelación, cuando el vuelo ofrecido sale con más de 3 horas de retraso respecto de la hora prevista para el vuelo cancelado y siempre que decidiera persistir en el contrato de transporte aéreo. 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 la Resolución 400 de 13 de diciembre de 2016 en sus artículos 20 y siguientes, 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:

- 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.

C. Gastos de emergencia en caso de pérdida de equipaje

En caso de pérdida de su equipaje, SKY reembolsará al Pasajero que esté fuera de su hogar y que deba comprar artículos de primera necesidad, tales como ropa, zapatos y productos de cuidado personal. La indemnización inicial, limitada a un monto máximo de US$50, podrá ser solicitada por el Pasajero cuando hayan transcurrido 24 horas desde la apertura del Registro de Irregularidad de Equipaje, previa presentaciónde facturas y siempre que el equipaje permanezca en situación de extravío. Dentro de las 24 horas siguientes a la solicitud de la primera indemnización, y en cada pernoctación subsiguiente, se adeudará una indemnización por el monto máximo de US$25, limitado al monto máximo total, incluida la primera indemnización, de **US$150**, siempreque el equipaje haya sido extraviado.

La solicitud de reembolso de gastos de emergencia podrá realizarse dentro de los 30 (treinta) días corridos siguientesa la apertura del Registro de Irregularidad de Equipaje para los casos en que se haya encontrado el equipaje. En casos de pérdida permanente, el Pasajero deberá solicitar el reembolso de los gastos de emergencia en un plazo máximo de ocho días naturales desde la apertura del Registro de Irregularidad de Equipaje.

En el caso de que el equipaje no sea encontrado dentro de los 07 (siete) días corridos siguientes desde la apertura del Registro de Irregularidad de Equipaje, los montos pagados como gastos de emergencia se deducirán de los montospagados como indemnización final.

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.

Artículo 22 N°3: En el transporte de carga, la responsabilidad del transportista en caso de destrucción, pérdida, avería o retraso se limita a 22 Derechos Especiales de Giro por kilo.

Artículo 22 N°5: El afectado puede demandar judicialmente una indemnización por un monto mayor en los casos del Artículo 22 N°1 y 22 N°2 anteriores, si el daño fuere causado por acción u omisión con temeridad del Transportador, sus dependientes o agentes.

Resolución 400/2016 de ANAC:

Art. 32: La recepción del equipaje facturado, sin protesta del pasajero, constituirá presunción de que fue entregado en buen estado.
§ Párrafo 1: En caso de pérdida del equipaje, el pasajero deberá presentar inmediatamente una protesta al transportador.
§ Párrafo 2º El transportador deberá devolver el equipaje extraviado en el lugar indicado por el pasajero, observando los siguientes plazos - en el plazo de 7 (siete) días, si se trata de un vuelo

nacional; o - en el plazo de 21 (veintiún) días, si se trata de un vuelo internacional.
§ Párrafo 3 Si el equipaje no es localizado en los plazos previstos en el Párrafo 2 de este artículo, el transportador deberá indemnizar al pasajero en el plazo de 7 (siete) días.
§ Párrafo 4 En los casos en que el pasajero compruebe que el contenido del equipaje ha sido manipulado o dañado, deberá presentar una protesta al transportista en el plazo de 7 (siete) días a partir de la recepción.
§ Párrafo 5 - El transportista deberá, en el plazo de 7 (siete) días a partir de la fecha de la protesta, adoptar una de las siguientes medidas, según el caso:
I - reparar el daño, cuando sea posible;
II - sustituir el equipaje dañado por otro equivalente;
III - indemnizar al pasajero en caso de violación.

Art. 33: En caso de pérdida de equipaje, se reembolsarán los gastos ocasionados al pasajero que se encuentre fuera de su domicilio.

Párrafo 1º: Los gastos deberán ser reembolsados en el plazo de 7 (siete) días a partir de la presentación del comprobante de gastos.
2º Las reglas contractuales deberán establecer la forma y los límites diarios para el reembolso.
3º Si el equipaje no es encontrado:
I. El reembolso de los gastos podrá ser deducido de los importes pagados en concepto de indemnización final, dentro de los límites establecidos en el art. 17 de esta Resolución.
II. El transportista deberá reembolsar al pasajero los importes adicionales pagados por el transporte del equipaje.
III. El transportista podrá ofrecer créditos para la compra de billetes y servicios como compensación, a elección del pasajero.

Art. 34: Los daños causados a los objetos frágiles facturados no podrán ser indemnizados por el transportista, en los términos estipulados en el contrato de transporte.

D. Reglas especiales para el transporte aéreo de personas con discapacidad y movilidad reducida

En conformidad con lo establecido en la Resolución 280 de 11 de julio de 2013 da Agencia Nacional de Aviación Civil que estabelece procedimentos relativos a la accesibilidad para pasajeros con necesidades especiales de asistencia en el transporte aéreo (en adelante, el "Reglamento"), las personas con discapacidad y con movilidad reducida tendrán los siguientes derechos:

a) A requerir asistencia de parte del personal del Transportador en el proceso de embarque, desarrollo del vuelo y desembarque en forma preferencial.
b) A tener facilidades de embarque y desembarque adecuados utilizando en forma preferencial elevadores mecánicos, rampas, sillas orugas u otros dispositivos adecuados que conserven la autonomía de la persona y que se encuentren disponibles en el aeródromo o terminal de transporte aéreo.
c) A que durante el viaje cuente con las ayudas técnicas necesarias para su movilidad o desplazamiento, garantizando el Transportador su oportuna y pronta disponibilidad y las medidas necesarias para resguardar las mismas evitando su daño o deterioro.

d) A embarcarse con sus prótesis y/u órtesis.
e) A ser acompañadas permanentemente por sus perros de asistencia.

Lo anterior, en los términos y condiciones que con mayor detalle se regulan en el Reglamento.

Las personas con discapacidad y aquellas con movilidad reducida, o sus acompañantes, deberán informar al Transportador, lo antes posible y siempre con una anticipación mínima de 48 horas al horario del vuelo, respecto de su situación, en el evento de requerir por parte del Transportador los servicios que a continuación se indican:

- Oxígeno médico certificado para su uso en aviación, para utilizar en la cabina de pasajeros de la aeronave;
- Acomodación para una persona que necesite viajar en una camilla, por razones de reposo, dificultad para incorporarse o pérdida simple de autonomía.

Al realizar la entrega de esta información, deberán detallar pormenorizadamente la situación, los ajustes razonables y servicios de apoyo y asistencia u otros que requieran del Transportador.

No obstante, los servicios, equipamientos o acomodaciones antes referidos serán proporcionados sólo en la medida que el Transportador disponga de ellos. Asimismo, el Transportador podrá prohibir válidamente el embarque o establecer condiciones no acordadas previamente con el Pasajero o su acompañante por discordancia grave entre lo informado por éste de acuerdo con las reglas antes indicadas. El Transportador deberá justificar por escrito la negativa de embarque de dichas personas o el establecimiento de requisitos no acordados con las mismas para efectuar el viaje, en un plazo de 3 días hábiles contados desde la denegación.

En el caso que una persona con discapacidad o con movilidad reducida, no pueda comprender o cumplirlas mínimas instrucciones de seguridad que tanto la tripulación de vuelo, como la tripulación auxiliar imparta a los pasajeros, oque ante un eventual procedimiento de emergencia no sean capaces de valerse por sí mismos, atender sus necesidades fisiológicas o actuar conforme a las indicaciones de la tripulación de vuelo y de la tripulación auxiliar, y lo anterior comprometa la seguridad de operación de la aeronave, o la del resto de los pasajeros a bordo, sólo podrán realizar el vuelo en la medida que viajen junto a un pasajero acompañante que lo asista.

E. Reglas especiales para el transporte de armas de fuego o el embarque de pasajeros con arma(s) de fuego

1) Despacho de armas o embarque de Pasajeros con arma de fuego. Cualquier Pasajero que porte un arma de fuego, teniendo autorización para hacerlo, y que tenga la intención de viajar en un vuelo nacional en Brasil, en caso de despachar el arma de fuego, deberá presentarse al menos 02 horas antes de la hora de presentación prevista para registrarse (check-in) en el mostrador de servicio (counter) de SKY en el aeropuerto de origen. En caso de querer embarcar con un arma de fuego, el Pasajero deberá presentarse al menos 60 minutos antes de la hora de presentación prevista para registrarse (check-in). Asimismo, el Pasajero deberá presentar la documentación pertinente de conformidad con la legislación vigente para llevar a cabo los correspondientes procedimientos de seguridad. Corresponderá al organismo de seguridad pública del respectivo aeropuerto verificar, aprobar y autorizar al Pasajero para que aborde o, de lo contrario, aprobar el despacho del arma en

la bodega del avión. Las armas para uso deportivo deberán ser despachadas en la bodega del avión y asignárseles una ubicación específica dentro de ésta.

2) Se prohíbe el transporte de armas de fuego en un vuelo internacional, excepto que así lo dispongan los tratados, convenios y acuerdos firmados entre el Gobierno de Brasil y el país de destino del vuelo. El Pasajero podrá despachar el arma de fuego en un vuelo internacional con autorización del Comando del Ejército beneficio.

F. Pasajeros en custodia

1. El transporte de pasajero o de pasajero menor de edad bajo custodia de autoridad policial en vuelo nacional se realizará mediante el cumplimiento de todos los requisitos exigidos en el Programa Nacional de Seguridad de la Aviación Civil – PNAVSEC.

2. El transporte aéreo de pasajero bajo custodia deberá ser coordinado por el organismo responsable de la escolta con el operador del aeródromo, el operador aéreo y la representación de la Policía Federal, con el objetivo de establecer, de acuerdo con las necesidades del equipo de escolta, las medidas y procedimientos especiales de seguridad para el embarque y desembarque, así como de conducta a bordo de la aeronave.

El transporte aéreo de pasajero bajo condiciones judiciales y/o escoltados deberá ser coordinado con una antelación mínima de 48 (cuarenta y ocho) horas entre la Autoridad Policial del aeropuerto, la administración aeroportuaria local y SKY, estableciendo medidas especiales de seguridad para el embarque y la conducta que deberá adoptarse a bordo de la aeronave, garantizando que los embarques y desembarques se realicen siempre de manera discreta.

3. Podrán ser transportados en una misma aeronave como máximo 2 (dos) custodiados por vuelo, con su respectiva escolta, compuesta por un mínimo de 02 (dos) agentes de seguridad por cada custodiado.

El embarque del pasajero custodiado podrá ser negado por el transportador si el equipo de escolta no está compuesto por, como mínimo, 2 profesionales por pasajero custodiado.

4. El transportador y el comandante de la aeronave podrán negar el embarque del pasajero bajo custodia si consideran que el mismo representa una potencial amenaza a la seguridad operacional, a la seguridad contra actos de interferencia ilícita o a la seguridad de los demás pasajeros.

> La peligrosidad de la persona bajo custodia deberá ser considerada por la autoridad policial para transportarla en vuelos de pasajeros, ya que SKY podrá negar el embarque de la persona bajo custodia al considerar que representa una potencial amenaza a la seguridad del vuelo y de los demás pasajeros.

5. El servicio de a bordo que será prestado al pasajero bajo custodia y al equipo de escolta no contendrá bebidas alcohólicas, utensilios de metal ni instrumentos perforantes o cortantes.

IV. CONDICIONES PARTICULARES CHILE

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,

El transportador informará por escrito a los consumidores, en el mismo momento de la denegación y antes de adoptar una medida compensatoria:

a) Los derechos del pasajero afectado por la denegación y las razones objetivas que justifican la adopción de dicha medida.
b) Las indemnizaciones, compensaciones y mitigaciones que consagran las leyes para tales efectos y la forma en que el proveedor cumplirá con estos deberes.
c) Los mecanismos de denuncias y reclamos de que disponen los consumidores frente a los incumplimientos de estos deberes, ante la empresa y ante el Servicio Nacional del Consumidor, así como los tribunales competentes donde ejercer las acciones judiciales que correspondan.
d) Las multas por las infracciones de esta disposición.
e) Todas aquellas medidas y derechos que los proveedores consideren oportuno y adecuado informar.

En caso de que el consumidor 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 diez días hábiles contado desde la denegación de embarque. El consumidor siempre tendrá la opción de recibir dichos montos a lo menos en dinero efectivo o por medio de transferencia bancaria electrónica.

Adicionalmente, 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 (iv) Ser reembolsado del 100% de las tasas de embarque correspondientes a el o los tramos no utilizados, que hubiere pagado.

2) A compensación económica: el Transportador deberá, además, ofrecer al Pasajero afectado con una denegaciónde embarque una compensación económica, la que será determinada en base a la distancia del vuelo denegado de embarque en relación con el tiempo de retraso en hora de llegada a destino:

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

Respecto a estas compensaciones, es necesario tener presente que:

a) 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 N°19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores.
b) 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.
c) Por “viaje con escala y/o conexión” se entiende aquel cuya llegada al punto de destino contempla un punto departida y uno o más puntos intermedios de escala y/o conexión, cuando formen parte de un mismo contrato.
d) 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, debido a 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 naturaleza similar, si es que la diferencia entre la hora de salida prevista para el vuelo inicialmente reservado y la nueva hora de salida fuere superior a una hora. b) Comidas y refrigerios equivalentes a lo menos a 0,5

unidades de fomento cuando el tiempo transcurrido entre la hora de salida prevista para el vuelo inicialmente reservado y la nueva hora de salida fuere igual o superior a dos horas. Cumplido el plazo anterior, el pasajero tendrá derecho a una nueva prestación, y por el mismo valor, cada vez que transcurran tres horas adicionales de espera. Las prestaciones de esta letra deberán entregarse dentro de cada período correspondiente, por lo que no serán acumulables, y no serán aplicables mientras el pasajero no se encuentre presencialmente en el aeropuerto, u operen las prestaciones de la letra c) siguiente. c) Alojamiento para Pasajeros con vuelo de retorno y para Pasajeros con vuelo de ida que se les deniega el embarque en un punto de conexión, no residentes en la ciudad, localidad o área del aeropuerto de salida, en caso de que se les ofrezca un nuevo vuelo cuya salida sea, como mínimo, al día siguiente de la salida programada en el Billete, y siempre que el Pasajero deba pernoctar una o varias nochesy 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 oárea 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 conreserva 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.

4) Devolución de tasas: En todos los casos en que el Pasajero no realice su viaje, tendrá derecho a la devolución del 100% de las tasas de embarque que hubiere pagado, la que se realizará en un plazo de 10 días a través del mismo medio utilizado para pagar el Billete de Pasaje, sin perjuicio de los otros derechos señalados precedentemente.

Más información en https://www.skyairline.com/chile/devoluciones.

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, cuando el retraso es superior a 3 horas o en caso de cancelación, cuando el vuelo ofrecido sale con más de 3 horas de retraso respecto de la hora prevista para el vuelo cancelado y siempre que decidiera persistir en el contrato de transporte aéreo. c) Reembolso del monto total pagado por el Billete o de la porción no utilizada y de las tasas de embarque correspondientes, 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 oque 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.

- Artículo 22 N°3: En el transporte de carga, la responsabilidad del transportista en caso de destrucción, pérdida, avería o retraso se limita a 22 Derechos Especiales de Giro por kilo.

- Artículo 22 N°5: El afectado puede demandar judicialmente una indemnización por un monto mayor en los casos del Artículo 22 N°1 y 22 N°2 anteriores, si el daño fuere causado por acción u omisión con temeridad del Transportador, sus dependientes o agentes.

(d.2) Código Aeronáutico de Chile:

- Artículo 147: "La indemnización por retardo en la ejecución del transporte de pasajeros no excederá de doscientas cincuenta 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 ala 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, talescomo dirección, teléfono y correo electrónico".

C. Derecho a retracto y anulación de la compra

- En caso de vuelos nacionales e internacionales, el Pasajero podrá unilateralmente poner término al Contrato de Transporte, mediante el ejercicio del derecho a retracto de la compra, sin penalización, bajo las siguientes condiciones:

En el caso de los vuelos nacionales:

- Si se realiza la compra **al menos 7 días corridos anteriores a la fecha y hora de salida programada delvuelo**, el Pasajero tendrá derecho a retractarse de la compra durante las 48 horas posteriores a la compra del Billete de Pasaje. En este caso, el reembolso se realizará, con o sin requerimiento del Pasajero, **dentro de un plazo de 10 días contados desde el ejercicio al derecho a retracto**. No obstante, en caso de no haberse podido materializar el reembolso o en caso de haberse verificado el pago en efectivo, el Transportador deberá contactar al Pasajero con el fin de que éste señale el medio para efectuar el reembolso, contacto que deberá realizarse en el plazomáximo de 10 días contado desde que debió haberse verificado el viaje.
- Si se realiza la compra **en un plazo igual o superior a 180 días anteriores a la salida programada delvuelo**, el Pasajero tendrá derecho a retractarse de la compra dentro de los 7 días posteriores a la compra. En este caso, el reembolso se realizará, con o sin requerimiento del Pasajero, dentro de un plazo de 30 días contados desde el ejercicio al derecho a retracto.

En el caso de los vuelos internacionales:

- Si se realiza la compra **entre los 180 días anteriores al vuelo y el día 20 anteriores a la salida programada del vuelo**: el Pasajero tendrá derecho a retractarse de la compra durante las 48 horas posteriores a la compra del Billete de Pasaje. En este caso, el reembolso se realizará, con requerimiento del Pasajero a través de la solicitud web, **dentro de un plazo de 30 días contados desde el ejercicio al derecho a retracto**.
- Si se realiza la compra **en un plazo igual o superior a 180 días anteriores a la salida programada del vuelo**, el Pasajero tendrá derecho a retractarse de la compra dentro de los 7 días posteriores a la compra. En este caso, el reembolso se realizará, con requerimiento del Pasajero a través de la solicitud web, **dentro de un plazo de 30 días contados desde el ejercicio al derecho a retracto**.
- El derecho a retracto aplica para la compra de la reserva completa, es decir, considerando todos los pasajes y servicios incluidos en la misma compra.
- La solicitud de retracto se realiza en www.skyairline.com sección “Administra tu vuelo”. Asimismo, podrá realizarse en cualquiera de los canales de atención del Transportador, incluyendo presencialmente en las oficinas de venta de pasajes, en los mostradores de los aeropuertos y en las agencias autorizadas con que cuente el Transportador.
- El reembolso se efectuará al mismo medio de pago utilizado para la compra del Billete de Pasaje.

D. Cesión del derecho a ser transportado: Traspaso o Endoso del Billete de Pasaje

- El Pasajero podrá ceder libremente y sin costo alguno su derecho a ser transportado en rutas nacionales e internacionales, por trayectos de ida y/o vuelta, en los que países en los que se contemple este derecho.

  Las condiciones para ejercer este derecho son las siguientes:

- En caso de vuelos nacionales, la cesión sólo podrá realizarse hasta las 24 horas previas al vuelo.

- En un año calendario el Pasajero sólo podrá ceder su derecho hasta por un máximo de 2 veces por Transportador,a razón de una transferencia cada semestre. El primer semestre se contabilizará desde el 1 de enero al 30 de junio, y el segundo semestre desde el 1 de julio hasta el 31 de diciembre.
- La cesión podrá realizarse sólo por una vez por cada Billete de Pasaje, siendo inválida cualquier transferenciaulterior por parte del cesionario.
- Aplica para Pasajeros y productos adicionales / ancillaries asociados al mismo Pasajero, en la misma reserva.
- Aplica solo para personas naturales.
- La solicitud de traspaso de pasaje se realizará en el formulario digital que se encuentra en https://www.skyairline.com/chile/formularios/contactanos?typeOfCase=14_84_466
- Asimismo, puede realizarse presencialmente en las oficinas de venta de pasajes, en los mostradores de los aeropuertos y en las agencias autorizadas con que cuente el Transportador.
- Es deber del Pasajero proporcionar su cédula de identidad, junto con los datos que permitan singularizar elBillete de Pasaje y demás aspectos necesarios que sean requeridos para asegurar la correcta cesión del derecho.
- Será responsabilidad exclusiva del Pasajero que la información proporcionada sea precisa y correcta.
- Una vez verificada la información, se otorgará un comprobante de transferencia al Pasajero que ha realizado el traspaso.
- Estas condiciones aplican para todo tipo de ventas, ya sean en agencias de viajes, o las realizadas en el sitio web oficial del Transportador.

E. Cambio o devolución de lo pagado por impedimento médico

- La fecha programada para un viaje podrá modificarse, o solicitarse la devolución del monto pagado, si el Pasajero prueba, a través de certificado médico, que está impedido de viajar.
- En este caso, el certificado médico deberá indicar la razón del impedimento y el período o las fechas entre las cuales el Pasajero se encuentra impedido de viajar en avión.
- El Pasajero deberá dar aviso al transportador antes del horario programado del vuelo y presentarle el certificado médico en el plazo de 24 horas a contar del aviso.
- Alternativamente, el pasajero podrá optar por solicitar la devolución del monto pagado, dentro del plazo de 30 días a contar de la fecha programada del viaje original, o modificar la fecha de su viaje.
- En caso de que el cambio se realice por un billete de pasaje de mayor valor, el pasajero deberá pagar la diferencia.
- La nueva fecha de viaje podrá fijarse en un período de hasta 1 año a contar de la fecha programada del viaje original.
- El derecho a que se refiere este artículo podrá ser invocado, asimismo, por el cónyuge o conviviente civil, los padres y los hijos del pasajero, siempre que se encuentren incluidos en la misma reserva.
- **El uso indebido o falsificación de dicho certificado médico, será sancionado de acuerdo con lo establecido en el artículo 202 del Código Penal.**

F. Reglas especiales para el transporte aéreo de personas con discapacidad y con movilidadreducida.

En conformidad con lo establecido en el Decreto Supremo N° 369 del Ministerio de Defensa

Nacional de 2017 que establece el Reglamento para el transporte de personas con discapacidad, con movilidad reducida, orgánicamente descompensadas, agónicas o inconscientes (en adelante el "Reglamento"), las personas con discapacidad y con movilidad reducida tendrán los siguientes derechos:

a) A requerir asistencia de parte del personal del Transportador en el proceso de embarque, desarrollo del vuelo y desembarque en forma preferencial.
b) A tener facilidades de embarque y desembarque adecuados utilizando en forma preferencial elevadores mecánicos, rampas, sillas orugas u otros dispositivos adecuados que conserven la autonomía de la persona y que se encuentren disponibles en el aeródromo o terminal de transporte aéreo.
c) A que durante el viaje cuente con las ayudas técnicas necesarias para su movilidad o desplazamiento, garantizando el Transportador su oportuna y pronta disponibilidad y las medidas necesarias para resguardar las mismas evitando su daño o deterioro.
d) A embarcarse con sus prótesis y/u órtesis.
e) A ser acompañadas permanentemente por sus perros de asistencia.

Lo anterior, en los términos y condiciones que con mayor detalle se regulan en el Reglamento.

Las personas con discapacidad y aquellas con movilidad reducida, o sus acompañantes, deberán informar al Transportador, lo antes posible y siempre con una anticipación mínima de 48 horas al horario del vuelo, respecto de su situación, en el evento de requerir por parte del Transportador los servicios que a continuación se indican: (a) Oxígeno médico certificado para su uso en aviación, para utilizar en la cabina de pasajeros de la aeronave; (b) Acomodación para una persona que necesite viajar en una camilla, por razones de reposo, dificultad para incorporarse o pérdida simple de autonomía.

Al realizar la entrega de esta información, deberán detallar pormenorizadamente la situación, los ajustes razonables yservicios de apoyo y asistencia u otros que requieran del Transportador.

No obstante, los servicios, equipamientos o acomodaciones antes referidos serán proporcionados sólo en la medida que el Transportador disponga de ellos. Asimismo, el Transportador podrá prohibir válidamente el embarque o establecer condiciones no acordadas previamente con el Pasajero o su acompañante por discordancia grave entre lo informado por éste de acuerdo con las reglas antes indicadas. El Transportador deberá justificar por escrito la negativa de embarque de dichas personas o el establecimiento de requisitos no acordados con las mismas para efectuar el viaje, en un plazo de 3 días hábiles contados desde la denegación.

En el caso que una persona con discapacidad o con movilidad reducida, no pueda comprender o cumplir las mínimas instrucciones de seguridad que tanto la tripulación de vuelo, como la tripulación auxiliar imparta a los pasajeros, o que ante un eventual procedimiento de emergencia no sean capaces de valerse por sí mismos, atender sus necesidades fisiológicas o actuar conforme a las indicaciones de la tripulación de vuelo y de la tripulación auxiliar,y lo anterior comprometa la seguridad de operación de la aeronave, o la del resto de los pasajeros a bordo, sólo podrán realizar el vuelo en la medida que viajen junto a un pasajero acompañante que lo asista.

G. Derecho a acudir a tribunal competente

Conforme a las disposiciones establecidas en la Ley N°19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores, el consumidor tiene derecho a acudir siempre ante el tribunal competente en caso de surgir cualquiercontroversia, queja o reclamación.

H. Protección de datos personales

El Transportador, como responsable de la utilización y resguardo de los datos personales entregados por el Pasajero, y en cumplimiento de la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada, informa a los titulares que sus datos personales serán tratados con motivo de la ejecución del presente Contrato, los cuales se utilizarán únicamente para los fines autorizados de acuerdo con la Política de Privacidad del Transportador disponible en https://www.skyairline.com.

El Transportador se compromete a implementar las medidas de seguridad necesarias para garantizar el tratamiento seguro y confidencial de los datos personales vinculados con el presente Contrato. Al aceptar la Política de Privacidad el Pasajero entrega su consentimiento previo, informado e inequívoco para la obtención y utilización de sus datos de carácter personal, bajo los medios y para los fines establecidos en dicha Política de Privacidad.

I. Pasaje de continuidad

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

V. CONDICIONES PARTICULARES COLOMBIA

Importante: Sin perjuicio de las Condiciones Generales y Particulares establecidas, en todos los contratos de Transporte que se deban regir por el ordenamiento jurídico colombiano, también se aplicarán las reglas establecidasen el Código de Comercio, los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (disponibles en http://www.aerocivil.gov.co/autoridad-de-la-aviacion-civil/reglamentacion/rac), particularmente el "RAC 3".

DERECHOS DE LOS PASAJEROS

A. Derecho de desistimiento del contrato de transporte

Conforme con lo dispuesto en el numeral 3.10.1.8.1. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia No.3 (RAC 3), este derecho no aplica para ninguna de las tarifas ofrecidas por SKY, debido a que éstas son tarifas promocionales como tales.

B. Derecho de retracto para ventas efectuadas a través de métodos no convencionales o a distancia

En los contratos para la prestación del servicio de transporte aéreo de Pasajeros cuyo origen sea dentro del territoriocolombiano, que se perfeccionen a través de los mecanismos de venta a que se refiere el Decreto 1499 de 2014 (métodos no convencionales o a distancia), se entenderá pactado el derecho de retracto en favor del adquirente del tiquete, de acuerdo con lo siguiente:

(a) Solo procede frente a contratos que no deban comenzar a ejecutarse antes de cinco (5) días calendario siguientes a la compra.
(b) Podrá ser ejercido a través de cualquier canal de atención del vendedor, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la celebración del contrato.
(c) El Transportador deberá devolverle en dinero al consumidor todas las sumas pagadas sin que proceda a hacerdescuentos o retenciones por concepto alguno. En todo caso la devolución del dinero al consumidor no podráexceder de treinta (30) días calendario desde el momento en que ejerció el derecho.
(d) Aplica para las ventas efectuadas a través de métodos no tradicionales o a distancia a que se refiere el Decreto1499 de 2014.
(e) Las anteriores condiciones son indispensables y no son excluyentes entre sí.
(f) La aerolínea o Agente de Viaje que vendió el tiquete deberá reembolsar el dinero al Pasajero en un plazo máximo de treinta (30) días calendario a partir de la comunicación del retracto.
(g) Si el Pasajero ejerce su derecho de retracto ante la Agencia de Viajes que realizó la venta del tiquete como intermediario, ésta procederá al reembolso del dinero a que haya lugar, una vez la aerolínea ponga a su disposición el monto correspondiente, sin perjuicio del plazo de treinta (30) días previsto en el inciso anterior para que el reembolso del dinero al Pasajero se haga efectivo.
(h) El Pasajero tendrá derecho a la devolución de la tasa aeroportuaria. Se excluyen aquellas tasas, impuestos y o contribuciones que por regulación no sean reembolsables.
(i) El vendedor deberá informar al comprador, tanto en el proceso de adquisición del servicio, como en el momento de haberse expedido el tiquete o Billete de Pasaje, las condiciones para ejercerlo, como también todas aquellas consecuencias que se desprendan de su ejecución.

C. Compensaciones al pasajero

En los casos de cancelaciones, interrupciones o demoras o ante cualquier otro evento que sea imputable al Transportador, así como en los eventos de sobreventa de cupos, éste compensará al Pasajero conforme a las reglas contenidas en el numeral 3.10.2.13.2 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (disponible en http://www.aerocivil.gov.co/autoridad-de-la-aviacion-civil/reglamentacion/rac).

D. Corrección de datos personales

En caso de que el Pasajero detecte errores en sus datos personales contenidos en el tiquete, podrá dar aviso al Transportador y éste deberá corregir inmediatamente el error. El Transportador podrá efectuar un cobro por este servicio. En ningún caso la corrección de errores en los datos personales dará derecho al Pasajero a hacer un cambio del Pasajero original.

VI. CONDICIONES PARTICULARES PERÚ

DERECHOS DE LOS PASAJEROS

Sin perjuicio de la aplicación según corresponda de las Condiciones Generales y Particulares antes establecidas, las siguientes reglas que se indican a continuación se aplicarán también para aquellos vuelos que se rijan por las normas de la Ley de Aeronáutica Civil del Perú, Ley N° 27261 y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 050-2001/MTC.

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.

Asimismo, tanto para vuelos nacionales e internacionales, aplicarán las condiciones especiales dictadas por Perú y demás países producto de la crisis ocasionada por el COVID – 19.

A. Derecho de Información

El Pasajero tiene derecho a que el Transportador, el operador turístico o el Agente de Viaje les informe sobre:

Al efectuar las reservas ante las agencias, operadores y el Transportador:

- Los vuelos disponibles, precisando claramente si se trata de vuelos directos y sin escala (non stop), de vuelos en conexión, debiendo quedar señalado el lugar y hora previstas para los mismos, según el itinerario programado o si se trata de un vuelo en código compartido entre aerolíneas.

- Los tipos de tarifas disponibles del Transportador en que solicita el servicio. En caso de efectuarla reserva a través de un Agente de Viaje o de un operador turístico, los tipos de tarifas de los diferentes transportistas para el vuelo solicitado y su vigencia, todo con indicación clara de las restricciones aplicables, y de las condiciones de reembolso.

- El valor del Billete discriminando el valor neto, los impuestos, tasas, cargos o cualquier otro sobrecosto autorizado, que deba ser pagado por los usuarios.

- Los aeropuertos y terminales aéreos de origen y destino, del vuelo ofrecido.

- Las condiciones del transporte respecto a las reservas y cancelaciones, adquisición de billetes, tarifas y sus condiciones, limitaciones de equipaje, elementos que no se pueden transportar y, en general, los deberes, restricciones y requisitos que deben cumplir los usuarios para que le presten un adecuado servicio de transporte aéreo.

- Las agencias de viajes, operadores turísticos y demás intermediarios deberán informar al Transportador los datos veraces de contacto de los viajeros para que en caso necesario éstos puedan avisarle cualquier retraso, cambio o adelanto del vuelo. En caso de que los intermediarios no suministren dicha información o la den en forma errónea, serán responsables de las compensaciones que correspondan a los viajeros que no sean contactados oportunamente por el

Transportador.

- Las agencias de viaje y operadores están obligadas a informar acerca de las condiciones especiales dictadas por Perú y demás países producto de la crisis ocasionada por el COVID – 19.

Antes de la ejecución del transporte:

- Cualquier cambio en el vuelo, el itinerario y, en general, cualquier aspecto que afecte la reserva acordada, por el medio más rápido posible (teléfono, fax, correo electrónico, etc.) y, por lo menos, con cuatro horas deantelación al vuelo.

- En caso de denegación de embarque por sobreventa, cancelación o retraso, información en la forma más idónea posible, de preferencia escrita, sobre los derechos que le asisten especialmente en materia de compensación y asistencia.

Durante la ejecución del transporte:

- En la sala de embarque, se debe informar el procedimiento de embarque y/o cambio en las condiciones del vuelo si los hubiere;

Antes y durante el vuelo, la información necesaria para su seguridad (sobre uso de equipo de emergencia, evacuación, etc.) mediante demostraciones físicas, anuncios, medios audiovisuales e impresos o cualquier otro medio idóneo y autorizado para tal fin; y,

Durante el vuelo, mantener informado al Pasajero sobre demoras, cancelaciones y desvíos, en lo que esté al alcance de la tripulación y no entorpezca sus labores.

B. Denegación de embarque

En el evento que sea necesario denegar el embarque a un Pasajero, el Transportador deberá, en primer lugar, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 6° de la Decisión 619 de la Comunidad Andina, pedir que se presentenpasajeros voluntarios que renuncien a sus reservas a cambio de determinados beneficios que se acuerden. En caso de que el número de pasajeros voluntarios resulte insuficiente para transportar a los restantes usuarios con reserva confirmada, el Transportador podrá denegar el embarque a otros usuarios contra la voluntad de éstos, en cuyo caso deberá compensarles, reembolsarles y asistirles en los términos que se indican en el Artículo 8 de la Decisión 619 de la Comunidad Andina.

La aplicación del párrafo anterior se realizará siempre que la denegación de embarque sea imputable alTransportador.

C. Derechos ante cancelación de vuelos por causas imputables al Transportador

En caso de cancelación de un vuelo por causas imputables al Transportador, éste otorgará al Pasajeroafectado:

- Asistencia conforme al literal c) del Artículo 8 de Decisión N° 619 de la Comunidad Andina;

- Embarque en el siguiente vuelo que cuente con espacio disponible o un transporte alternativo, preferentemente aéreo, o el reembolso del valor total del Billete sin penalidad, conforme al artículo 11 de la Decisión N° 619 de la Comunidad Andina; y, compensación conforme a los literales a) y e) del artículo 8 de la referida Decisión, según corresponda.

  Cuando la cancelación del vuelo sea imputable al Transportador y éste haya informado al usuario con un mínimo de quince (15) días de antelación con respecto a la fecha y hora de salida prevista; o, haya informado de la cancelación o cambio de itinerario con menos días y haya ofrecido otro vuelo sustitutivo, el Transportador quedará liberado de responsabilidad. Se considerarán como causas no imputables al Transportador, las circunstancias imprevistas, la fuerza mayor o el caso fortuito debidamente verificadas por la autoridad nacional competente. En este caso, el Transportador quedará exonerado de las compensaciones establecidas en el literal D siguiente.

D. Derecho a Compensación

De conformidad con lo dispuesto en el Artículo 8 de la Decisión N° 619 de la Comunidad Andina, en los casos de cancelaciones, interrupciones o demoras en que no haya tenido lugar el reembolso, o ante cualquier otro evento quesea imputable al Transportador, así como en los de sobreventa de cupos, se procurará el transporte alternativo y, de no ser posible, se compensará al Pasajero conforme a lo siguiente:

- Retraso. Cuando haya retraso en la iniciación del vuelo (inicio del rodaje para decolar) y, por lo tanto, no se cumpla con el horario programado del vuelo autorizado, se observará lo siguiente:

1) Cuando el retraso sea mayor de dos (2) horas e inferior a cuatro (4), se suministrará al Pasajero un refrigerio y una comunicación gratuita por el medio más idóneo, equivalente a una llamada telefónica que no exceda de tres (3) minutos, al lugar de elección del Pasajero;

2) Cuando el retraso sea superior a cuatro (4) horas e inferior a seis (6), además de lo anterior, se deberá proporcionar al Pasajero, alimentos (desayuno, almuerzo o comida, según la hora); y,

3) Cuando el retraso sea superior a seis (6) horas, además de lo anterior, el Transportador deberá compensar alPasajero conforme a lo establecido en el literal e) de este numeral. En este caso, el Transportador deberá, adicionalmente, proporcionarle hospedaje en los casos en que sea necesario pernoctar, gastos de traslado, o el reembolso (inmediato de no estar en su lugar de residencia habitual), a elección del Pasajero, a menos que el Pasajero acepte voluntariamente prolongar la espera cuandosea previsible que el vuelo se vaya a efectuar dentro de un plazo razonable.

- Interrupción del transporte. En los casos de interrupción del transporte, si el Pasajero no opta por la devolución de la parte proporcional del precio correspondiente al tramo no cubierto, se le compensará la demora sufrida hasta la reanudación del viaje, conforme a lo indicado en el literal a) precedente según corresponda.

- Cancelación. En los casos que el Transportador decida cancelar el vuelo teniendo el Pasajero reserva confirmada, sin que se le hubiese reintegrado el valor neto del Billete ni se le hubiese conseguido vuelo sustitutivo para el mismo día, se le sufragarán los gastos de hospedaje en los que sea necesario pernoctar y de traslado. Además, si se presenta demora antes de la cancelación del vuelo, el usuario recibirá las compensaciones previstas en el literal a) precedente, según

corresponda.

- Sobreventa. Si el embarque es denegado por sobreventa, teniendo el usuario reserva confirmada y habiéndose presentado oportunamente en el aeropuerto, el Transportador deberá proporcionar el viaje del usuario a su destino final en el siguiente vuelo que cuente con espacio disponible de la propia aerolínea, en la misma fecha y ruta. En caso de no disponer de vuelo, el Transportador deberá hacer las gestiones necesarias por su cuenta, para el embarque del usuario en otro transportista aéreo en la mayor brevedad posible.

- Compensación adicional. El Transportador deberá compensar al Pasajero con una suma mínima equivalenteal 25% del valor del trayecto incumplido, pagadera en efectivo o en cualquier otra forma aceptada por el Pasajero.

- Tránsitos y Conexiones. Las compensaciones anteriores serán igualmente aplicables en lo pertinente a losusuarios en tránsito o conexión que no puedan continuar su viaje por causa imputable al Transportador.

E. Derecho a asistencia en vuelos desviados

Cuando por causas imputables al Transportador, este deba operar desde/hacia un aeropuerto distinto de aquel parael que se efectuó la reserva, deberá correr con los gastos de transporte del usuario desde/hacia el segundo aeropuerto, bien sea desde/hacia el aeropuerto para el que efectuó la reserva o desde/hasta otro lugar cercano convenido con el usuario.

F. Derecho al reembolso por causas imputables al Transportador

El Transportador reembolsará al Pasajero el costo pagado del Billete en la parte proporcional del viaje no efectuado;o la totalidad de lo pagado por el Billete si el vuelo ya no tiene razón de ser en relación con el plan de viaje inicialdel usuario, caso en el cual deberá proporcionar un vuelo de vuelta al primer punto de partida lo más rápidamente posible. El referido reembolso se efectuará dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al hecho en el lugar señalado por el usuario.

G. Derecho a endosar o transferir la titularidad del Billete

El Billete y los servicios adicionales son personales, sin embargo, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 66.7 del Código de Protección y Defensa del Consumidor de Perú, el Pasajero podrá endosar o transferir la titularidad del Billete de Pasaje adquirido a favor de un tercero plenamente identificado o postergar la realización del servicio en las mismas condiciones pactadas, de conformidad a las siguientes condiciones:

- Aplica para el pasaje y productos adicionales / ancillaries asociados al mismo Pasajero (según número de identificación, Rut, DNI, Pasaporte), en la misma reserva.

- En el caso de rutas internacionales: Este derecho puede operar hasta 24 horas antes del vuelo del primer segmento de la reserva. Se puede endosar gratuitamente una sola vez cada pasaje, se entiende por tal que coincida el número de reserva con el mismo DNI). No se permite el endoso si el pasaje tiene algún segmento de vuelo en *status boarded* (abordado), *no show* (no se presentó)

o *used* (usado).

- En el caso de las rutas nacionales: Este derecho puede operar de forma gratuita hasta 24 horas antes del vuelo del primer segmento de la reserva.

- La solicitud se realiza en el formulario que se encuentra en: https://www.skyairline.com/peru/formularios/contactanos?typeOfCase=14_84_466.

- Para rutas nacionales, la solicitud deberá realizarse a través de Contact Center (391-3600) faltando entre 48 a 24 horas para el vuelo.

- Sólo es válido entre personas naturales.

- Para cada Pasajero se permite un máximo de un traspaso gratuito por semestre por año calendario, es decir,del 1 de enero al 31 de diciembre (primer semestre: 1 de enero al 30 de junio; segundo semestre: 1 de julio al 31 de diciembre). Los demás cambios tendrán un costo de emisión de USD 15.

- El Pasajero deberá adjuntar foto de su documento nacional de identidad en el formulario, salvo en el caso de rutas nacionales.

H. Desistimiento del Pasajero

En caso de vuelos nacionales e internacionales, el Pasajero podrá unilateralmente poner término al Contrato de Transporte, mediante el ejercicio del derecho a retracto de la compra, sin penalización, bajo las siguientes condiciones:

- Si se realiza la compra **entre los 19 días anteriores al vuelo y el mismo día del vuelo**, el Pasajero no tendrá derecho a retractarse de la compra del Billete de Pasaje.

- Si se realiza la compra **entre los 180 días anteriores al vuelo y 20 días anteriores al vuelo,** el Pasajero tendrá derecho a retractarse de la compra durante las 48 horas posteriores a la compra. En este caso, el reembolso se realizará dentro de un plazo de 30 días contados desde el ejercicio al derecho a retracto en la sección "Administra tu Vuelo" de la página web de SKY www.skyairline.com.

- Si se realiza la compra con una anticipación igual o mayor a los 181 días anteriores a la fecha del vuelo, el Pasajero tendrá derecho a retractarse de la compra durante los 7 días posteriores a la compra. En este caso, elreembolso se realizará dentro de un plazo de 30 días contados desde el ejercicio al derecho a retracto en la sección "Administra tu Vuelo" de la página web de SKY www.skyairline.com.

- El retracto se realizará sobre la compra de la reserva completa, es decir, considerando todos los pasajes y servicios adicionales adquiridos en la misma compra.
- El reembolso se efectuará al mismo medio de pago utilizado para la compra del Billete de Pasaje.

I. Veracidad de la información

El Pasajero debe suministrar al Transportador, agencia de viajes u operador turístico, información veraz sobre sus datos personales y cualquier otra información necesaria la ejecución del transporte. En caso de que la información dada sea errónea, incompleta o inexacta, se le exime al Transportador de la responsabilidad de informar al usuariosobre los cambios que ocurran en los vuelos e itinerarios.

J. Declaración de Condiciones de Seguridad y Condiciones Médicas

El Pasajero bajo su responsabilidad debe informar al Transportador de cualquier condición, riesgo o restricción originado en una situación preexistente al vuelo que pueda afectar la salud y seguridad de la operación, sea propia ola del resto.

El Pasajero declara haber leído los términos y condiciones de la política del Transportador disponibles en https://www.skyairline.com/peru y lo establecido en el número 6. siguiente del presente Anexo correspondiente a Perú. En consecuencia, el Pasajero asume la responsabilidad exclusiva de haber obtenido, de manera previa al viaje,una opinión médica que certifique su capacidad de viaje o la asistencia de un tercero acompañante, en caso de que sea necesario.

K. Protección de datos personales

El Transportador, como responsable de los datos personales y en cumplimiento de la Ley N° 29733 – Ley de Protección de Datos Personales, su Reglamento – Decreto Supremo N° 003-2013-JUS, y las demás DisposicionesComplementarias (en adelante, la "Normativa"), informa a los titulares que sus datos personales serán tratados con motivo de la ejecución del presente Contrato, los cuales se utilizarán únicamente para los fines autorizados de acuerdo con la Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales del Transportador. El Transportador se compromete a implementar las medidas de seguridad organizativas, técnicas y legales necesarias para garantizar el tratamiento seguro y confidencial de los datos personales vinculados con el presente Contrato. El Pasajero declara que sus datos personales han sido entregados de forma absolutamente libre y voluntaria, sin ningún tipo de presión,obligación o condición de por medio.

El Pasajero tiene derecho a conocer, actualizar, rectificar, cancelar y oponerse al tratamiento de sus datos personales, en lo que sea pertinente, de acuerdo con la Normativa.

La Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales del Transportador aplicable a Perú la podrá encontrar ingresando a https://www.skyairline.com/peru.

L. Tasas e impuestos aplicables a Perú:

Los Pasajeros deberán de pagar las siguientes tasas e impuestos, al comprar el Billete:

- Impuesto General a las Ventas (IGV): 18%
- Impuesto de Turismo Llegadas Internacionales
- Tarifa Unificada por Uso de Aeropuerto (TUUA): La tarifa se cobra en dólares americanos, por pasajero embarcado, diferenciando los vuelos nacionales de los internacionales, variando de acuerdo con cada aeropuerto del Perú.
- Tarifa Unificada por Uso de Aeropuerto (TUUA) para vuelos de Transferencia: Tarifa

aplicable a los Pasajeros que realicen conexiones en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (AIJCH) – Aeropuerto de Lima, sin salir del aeropuerto. El cobro de la Tarifa es realizado por el administrador del aeropuerto – Lima Airport Partners, El pago lo debe hacer directamente el Pasajero, para lo cual puede hacerlo de forma presencial en el aeropuerto, o a través del siguiente enlace: https://pagotuua.lima-airport.com/

M. Disposiciones aplicables para el servicio de acompañamiento de menores durante el viaje

Para poder contratar este Servicio, sin perjuicio de cumplir con las disposiciones establecidas en las CondicionalesGenerales y Particulares del presente Contrato, se deberá dar cumplimiento a lo dispuesto en la legislación aplicable. En este sentido, se deberán observar las disposiciones contenidas en el Código de los Niños y Adolescentes, Ley N°27337, y presentar la autorización de viaje correspondiente, en caso de que el viaje se realice dentro del Perú.

N. Centro de ayuda

Es responsabilidad del Pasajero, revisar las condiciones detalladas en el Centro de Ayuda de SKY, para casos especiales. El Pasajero podrá encontrar las especificaciones en el siguiente enlace, en la sección "Centro de Ayuda": https://www.skyairline.com/peru sección "Centro de Ayuda"

O. Reglas especiales para el transporte aéreo de personas con discapacidad, mujeres embarazadas y adultos mayores y personas con condiciones especiales

A. El Transportador cumple con las disposiciones establecidas en la Ley N° 28735, Ley que regula la atención delas personas con discapacidad, mujeres embarazadas y adultos mayores en los aeropuertos, aeródromos, terminales terrestres, ferroviarios, marítimos y fluviales y medios de transporte.

B. El Transportador, según el tipo de aeronave y conforme lo permita la regulación especial aeronáutica en medidas de seguridad, dará prioridad y/o facilidades de embarque a las personas discapacitadas o con necesidades especialesy sus acompañantes o perros de acompañamiento certificados, así como de los menores no acompañados.

En casos de denegación de embarque, interrupción del transporte, cancelación o retrasos de cualquier duración, las personas con discapacidad o con necesidades especiales y sus acompañantes, así como los menores no acompañados, tendrán derecho a recibir atención prioritaria.

C. Los pasajeros con condiciones especiales, discapacidad, mujeres embarazadas y adultos mayores cuya condiciónrequiera o amerita una asistencia durante el transporte tienen la obligación de informar, al adquirir el pasaje o reservar el vuelo, con veinticuatro (24) horas de anticipación, salvo casos de emergencia, las atenciones especialesque requieran de acuerdo a su condición, con la finalidad de que el Transportador pueda proporcionarles asistencia especial o los elementos requeridos que les exija la legislación en dichos casos. La asistencia será proporcionada para apoyar al Pasajero durante el proceso de check-in, movilización a la sala de embarque y aeronave, y asistirlo

en el recojo de su equipaje en el aeropuerto de destino.

Asimismo, en caso de que el Pasajero requiera de una silla de ruedas para movilizarse al interior del aeropuerto debido a alguna necesidad especial o discapacidad, el Transportador podrá proporcionarle una silla de ruedas y asistencia para apoyarlo en la movilización, siempre que lo haya solicitado con al menos veinticuatro (24) horas de anticipación de la hora programada para su salida. Toda asistencia especial o equipamiento distinto al exigido por la legislación correspondiente, quedará sujeto a la disponibilidad y políticas del Transportador.

Conforme a lo indicado en los párrafos precedentes, el Pasajero deberá comunicar al Transportador acerca de sus necesidades y requerimientos al momento a través del Contact Center. Es responsabilidad del Pasajero suscribir eldocumento de descargo de responsabilidad disponible en https://www.skyairline.com/peru sección "Centro de Ayuda" y presentarlo al momento de realizar el check in en counter.

Será obligación del Pasajero informarse y cumplir con los requisitos establecidos para efectuar el viaje que desea realizar, los cuales se informan en https://www.skyairline.com/peru sección "Centro de Ayuda".

El Agente de Viaje o la empresa que extiende el pasaje o hace la reserva de viaje, tendrá a su vez la obligación de notificar oportunamente al Transportador, respecto a los pasajeros que requieran atenciones especiales.

D. Las mujeres en estado de embarazo no deberán viajar por vía aérea si el periodo de gestación supera las veintiocho (28) semanas, a menos que el viaje sea estrictamente necesario, en cuyo caso, tales pasajeras deberán suscribir un documento avalado con una certificación médica acerca de su aptitud para el viaje, descargando la responsabilidad del Transportador ante cualquier eventualidad que surja de su estado durante el vuelo.

Asimismo, en cualquier etapa del embarazo, se requerirá del certificado del médico tratante autorizando el viaje cuando:

a) Se trate de un embarazo múltiple.
b) Se esperen complicaciones de algún tipo.
c) Se tengan dudas respecto del avance del embarazo.

El certificado médico deberá ser emitido dentro de los diez (10) días anteriores al viaje y deberá detallar el origen/destino del viaje, fechas, salida/llegada, autorización expresa del médico para el transporte por vía aérea, fechaestimada del parto, semanas de gestación y que no existe ningún riesgo para poder viajar por vía aérea. Al momento de realizar el check in en counter, la pasajera deberá presentar el certificado médico y suscribir el documento de descargo de responsabilidad disponible en:
https://sky-cms-prod.s3.amazonaws.com/Formulario_MEDIF_SKY_mujer_embarazada_722fa7ebf5.pdf.

Será obligación de la pasajera en estado de embarazo informarse y cumplir con los requisitos establecidos para efectuar el viaje que desea realizar en https://www.skyairline.com/peru sección "Centro de Ayuda".

E. En caso de que el Transportador, determine que el Pasajero no pueda cubrir sus necesidades básicas, cumplir o comprender los protocolos de seguridad debido a una condición especial o discapacidad, o si no le fuese posible comunicarse de forma suficiente con la tripulación o con el personal del Transportador, el Pasajero deberá viajar necesariamente junto con un acompañante mayor de dieciocho (18) años, quien deberá contar con un Billete propio que le permita viajar en el mismo tramo.

En caso de que el Transportador determine, en base a la normativa aeronáutica, la Ley 28735, la Decisión 619 u otra norma nacional o internacional que resulte aplicable, que el Pasajero requiere de un acompañante para llevar a cabo el viaje, y no se presente junto con uno, el Transportador podrá negar su abordaje al vuelo, sin que ello implique responsabilidad alguna para el Transportador.

Bajo ningún supuesto el Transportador asignará o designará acompañantes para los Pasajeros que requieran viajar con uno.

Se aclara que el Transportador sólo determinará la admisión o exclusión del pasajero conforme a los párrafos precedentes bajo su solo criterio razonable basado en las condiciones inmediatas o externamente evidentes que presente el Pasajero, sin estar en ningún caso obligado a practicar o a recurrir a asesoría profesional especializada o técnica de ningún tipo adicional para determinar la admisión o exclusión del Pasajero y sin responsabilidad alguna en caso que el Transportador, en base a signos inmediatos o externamente evidentes de riesgo, decida no atender la opinión médica o del tercero asistente en caso que éstos indiquen la viabilidad del viaje.

P. Información importante sobre operaciones durante la pandemia covid-19

El Transportador pone en conocimiento del Pasajero que, debido al impacto de las limitaciones y restricciones emitidas por el gobierno a causa del COVID-19 en la industria, algunos vuelos podrían sufrir modificaciones en su itinerario, sea por aplicación de la nueva regulación, por razones operacionales o de demanda. En caso esto ocurriera, el Transportador contactará al Pasajero con, al menos, 12 horas de anticipación a la hora de su vuelo para informarle sobre la modificación y brindarle las alternativas de vuelo diseñadas (sea incluir escalas previas a su destino, reprogramación o consolidación en otro vuelo del Transportador, respetando las medidas sanitarias). Esta situación es excepcional y ajena a la operación regular del Transportador.

El Transportador mantendrá informado sobre las nuevas medidas de seguridad aplicables a la operación, a través de la web www.skyairline.com/peru, éstas serán actualizadas conforme sean emitidas por las autoridades sanitarias pertinentes.

VII. CONDICIONES PARTICULARES REPÚBLICA DOMINICANA

DERECHOS DE LOS PASAJEROS

En cada caso, las reglas a aplicarse a los derechos de los pasajeros serán las mismas que las de Condiciones Generales del presente Contrato de Transporte, teniendo como base parámetros internacionales (Convenio Montreal de 1999, OACI, IATA).

Asimismo, para todos los vuelos aplicarán las condiciones especiales dictadas por República Dominicana y demás países producto de la crisis ocasionada por el COVID – 19.

VIII. CONDICIONES PARTICULARES MÉXICO

DERECHOS DE LOS PASAJEROS

En cada caso, las reglas a aplicarse a los derechos de los pasajeros serán las mismas que las de Condiciones Generalesdel presente Contrato de Transporte, teniendo como base parámetros internacionales (Convenio Montreal de 1999, OACI, IATA). Asimismo, deberá considerarse lo dispuesto en Ley de Aviación Civil de Perú, su Reglamento, la Circular Obligatoria que Establece las Reglas para los Concesionarios y Permisionarios del Servicio Público de Transporte Aéreo para el Cumplimiento de las Disposiciones de la Ley de Aviación Civil en Materia de Derechos y Obligacionesde los Pasajeros CO TC-03/17, la Ley Federal de Protección al Consumidor y a los Tratados Internacionales.

A. Retracto

El pasajero podrá solicitar la devolución de su boleto en caso de que decida no efectuar el viaje, siempre y cuando lo comunique al permisionario o concesionario en el lapso de veinticuatro horas contadas a partir de la hora de la compra del boleto. Pasado este plazo el concesionario o permisionario determinará las condiciones de la cancelación.

B. Infantes

El pasajero mayor de edad puede, llevar a un infante menor de dos años a su cuidado sin derecho a asiento y sin derecho a franquicia de equipaje. No se permitirá el transporte de infantes no acompañados o acompañados de menores de edad.

C. Demoras y cancelaciones

Para el caso de demoras y/o cancelaciones por causas atribuibles a SKY, se estará a lo establecido en las políticas de compensación de SKY, así como a lo establecido en la Ley de Aviación Civil de México.

En todo lo no previsto por las Condiciones Generales del presente Contrato de Transporte y en caso de discrepancia, prevalecerá lo establecido por la legislación local.

IX. CONDICIONES PARTICULARES MIAMI, ESTADOS UNIDOS

Las Reglas contenidas en el presente Anexo (i) se aplicarán a los vuelos hacia los Estados Unidos de América y desde ese país, (ii) son adicionales a las Condiciones Generales y Particulares del Transportador y (iii) están sujetas al Convenio para la Unificación de Ciertas Reglas para el Transporte Aéreo Internacional, que quedó pendiente de firma el 28 de mayo de 1999 (Convenio de Montreal) para el caso del transporte denominado "transporte internacional" en virtud de dicho Convenio. Los términos con letra inicial mayúscula que no se definen en el presente tendrán los significados que se les atribuyen en las Condiciones Generales del Transportador. Este Anexo se aplicará únicamente al transporte de Pasajeros y Equipaje realizado por el Transportador.

DERECHOS DE LOS PASAJEROS

A. Negativa de transporte

El Transportador se reserva el derecho irrestricto de negar el transporte en cualquiera de los tramos del itinerario adquirido por los Pasajeros si la tarifa contratada no hubiera sido pagada, en su totalidad o en parte, o si el medio de pago utilizado hubiera sido rechazado, revocado o considerado nulo y sin valor, o si el Boleto hubiera sido obtenido contraviniendo la ley aplicable. Asimismo, el Transportador se negará a permitir que los Pasajeros aborden u ordenará que estos desembarquen y tomará todas las medidas conforme a la ley aplicable en caso de considerar que los Pasajeros pueden afectar la seguridad del vuelo o de los demás Pasajeros, siempre que dicha negativa u otra accións e ciña a lo dispuesto por la ley aplicable, lo que incluye, a título enunciativo mas no limitativo, el Título 14, Parte 382 del Código de Regulaciones Federales para vuelos hacia los Estados Unidos de América y desde ese país.

B. Incumplimiento de acudir al registro / abordaje o cumplir con los plazoslímite correspondientes

A excepción de lo que se requiera de otro modo en virtud de la ley aplicable, lo que incluye, a título enunciativo mas no limitativo, lo dispuesto por el Título 14, Parte 382 del Código de Regulaciones Federales para vuelos hacialos Estados Unidos de América y desde ese país, si un Pasajero no cumpliera con presentarse para viajar sin notificaral Transportador antes de la salida del vuelo o llegara tarde para el abordaje y/o registro para el vuelo de partida, el Transportador podrá cancelar la reserva del Pasajero para ese vuelo y los vuelos restantes en el itinerario del Pasajero y las porciones no usadas del Boleto no tendrán valor residual; y se dispone que el Pasajero puede solicitar que el Transportador le reembolse los impuestos aplicados a viajes aéreos, tarifas gubernamentales y tasas que sean reembolsables de acuerdo con los reglamentos o limitaciones del país respectivo. Si dichos derechos no hubieran sido incluidos en el monto pagado (por ejemplo, si fueran cobrados directamente por el aeropuerto), el Pasajero podrá solicitar su reembolso directamente de la autoridad aeroportuaria respectiva, con sujeción a las limitacioneso reglamentos antes mencionados.

C. Derecho de cancelación (denominado comúnmente la regla de las 24 horas)

Los Pasajeros pueden solicitar la cancelación de su reserva sin penalidad a más tardar veinticuatro (24) horas despuésde realizada la reserva, siempre que el Boleto sea comprado, al

menos, siete (7) días antes de la fecha y hora de la salida del primer vuelo en el itinerario. Los pasajeros podrán presentar la solicitud a través del Centro de Atenciónal Cliente de SKY.

El derecho de cancelación no se aplicará a boletos aéreos reservados a través de agencias de viaje, agentes de viaje u otros agentes externos.

D. Irregularidades en los vuelos y sobreventas

En caso de retrasos en pista prolongados en aeropuertos de los EE. UU. u otras irregularidades en los vuelos osobreventas, lo siguiente será de aplicación:

A. Para retrasos en pista prolongados en aeropuertos de EE. UU., los pasajeros serán acomodados de acuerdo con el **plan de contingencia por retrasos en pista** del Transportador.

B. Para irregularidades en los vuelos, es decir, cancelación, desviación o retraso de treinta (30) minutos o más en la operación planificada de un vuelo que ocurra dentro del plazo de siete (7) días calendario de la operación planificada, el Transportador proporcionará notificaciones de estado de vuelo a los Pasajeros, según se requiera en virtud del Título 14 Sección 259.8 del Código de Regulaciones Federales.

C. Además de lo estipulado en el párrafo B precedente, en caso de cancelación, desviación o retraso en la operación planificada de un vuelo que resulte en la llegada de un Pasajero al destino para el cual se le emitióel boleto más de cuatro (4) horas después de la hora de llegada planificada del vuelo originalmente programado, el Transportador, a solicitud del Pasajero, proporcionará el reembolso de la porción no utilizada del Boleto.

D. Para los Pasajeros que tengan un espacio reservado confirmado para un vuelo que salga de los Estados Unidos de América y a quienes se les niegue el embarque debido a un caso de sobreventa, el Transportador proporcionará una compensación de acuerdo con el Título 14, Parte 250 del Código de Regulaciones Federales. Dicha compensación, cuando corresponda, se pagará en efectivo o mediante cheque en el día y lugar de la negativa del embarque; y se dispone que si los Pasajeros aceptaran que el Transportador organice un transporte alternativo y dicho transporte saliera antes de que pueda realizarse el pago en mención, el pagose enviará al Pasajero por correo u otros medios a más tardar veinticuatro (24) horas después de la negativa del embarque.

E. Derechos de los pasajeros

Los vuelos del Transportador hacia los Estados Unidos de América y desde ese país estarán sujetos al **plan de servicios al cliente** del Transportador.

F. Equipaje y transporte de determinados artículos

A. El Transportador reembolsará las tarifas de equipaje por el equipaje perdido.

B. Los Pasajeros pueden llevar medicamentos y, con sujeción a las restricciones estipuladas en virtud de los reglamentos que regulan el transporte de Mercancía Peligrosa, artículos de tocador en su Equipaje. Antes de incluirlos en su Equipaje, los Pasajeros deberán solicitar información sobre el particular a los empleados del Transportador.

C. Artículos que pueden ser transportados por el Pasajero sin costo adicional: cualquier equipo que sea un dispositivo de asistencia, según se define en el Título 14 Parte 382 del Código de Regulaciones Federales.

D. Las urnas con restos humanos cremados pueden transportarse en la cabina y en las bodegas de carga. El transporte de estas urnas está sujeto a los reglamentos locales de cada país; por lo tanto, los Pasajeros son responsables de transportar dichas urnas con toda la documentación necesaria.

E. El transporte de armas de fuego no está permitido en vuelos hacia los Estados Unidos de América o desde ese país. Si se detectara la presencia de armas de fuego, el Transportador podrá retirarlas y ponerlas a disposición de las autoridades competentes, en cumplimiento de los reglamentoslocales aplicables.

G. Transporte de animales en la cabina y bodega de carga

A. Con sujeción a lo establecido en el párrafo B, líneas abajo, se permite el transporte de perros, gatos, aves, peces, hurones, cobayas, conejos y hámsteres siempre que el Pasajero tenga el correspondiente certificado sanitario emitido por un veterinario.

B. Los animales de servicio (definidos como perros, independientemente de la raza, entrenados individualmente para trabajar o realizar tareas en beneficio de una persona calificada con una discapacidad, incluida una discapacidad física, sensorial, siquiátrica, intelectual u otra discapacidad mental) se transportarán en la cabina de pasajeros sin cargo adicional alguno. Por lo general, no es necesario que los animales de servicio estén confinados en una perrera o jaula para dicho transporte y no requieren un certificado de salud de un veterinario distinto al requerido por la normativa gubernamental. Elreferido transporte deberá ser solicitado cuarenta y ocho (48) horas antes de la salida del vuelo (para vuelos reservados con más de 48 horas antes de la primera hora de salida programada originalmente) oen el momento de la reserva (para vuelos reservados dentro de las 48 horas de la hora de salida).

C. Los Pasajeros deberán verificar y cumplir con los requisitos para el transporte de animales estipulados por la autoridad sanitaria de los lugares de origen y destino.

H. Corrección de datos personales

Los errores en los datos personales que se hayan consignado en los Boletos pueden corregirse sin costo alguno, y deberán ser comunicados al Transportador a más tardar veinticuatro (24) horas después de la compra del Boleto. En ninguna circunstancia, la corrección de errores en los datos personales faculta a los Pasajeros a realizar un cambio del Pasajero original.

I. Reglas especiales para el transporte aéreo de personas condiscapacidad

El Transportador transportará y proporcionará otras facilidades relacionadas con el viaje aéreo a personas calificadas con una discapacidad de conformidad con el Título 14 Parte 382 del Código de Regulaciones Federales.

X. CONDICIONES PARTICULARES URUGUAY

DERECHOS DE LOS PASAJEROS

En cada caso se aplicará lo normado por la Resolución 165/997 de la Dirección Nacional de Aviación Civil e Infraestructura Aeronáutica y se estará a las reglas que a continuación se indican expresamente:

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 Pasajero tiene derecho a ser reorientado en el primer vuelo de partida a su destino y a recibir una compensación dependiendo de las normas aplicables en el lugar que se produce.
En caso de espera superior a cuatro (4) horas, le corresponderá comidas y refrigerios de conformidad con el tiempo de espera que medie hasta el embarque en otro vuelo, alojamiento en hotel, en un hotel del aeropuerto o en la ciudad, y transporte terrestre desde y hacia la terminal, los cuales serán entregados en conformidad con lo indicado en la "Matriz de Servicios SKY" disponible en www.skyairline.com, sección "Derechos y Deberes del Pasajero".

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 derechos enunciados en el apartado "A" precedente, sin perjuicio de lo normado por la Convención y demás normas aplicables.

***