Información sobre los derechos de los pasajeros

Denegación de embarque por sobreventa

Retrasos y cancelaciones

Convenio de Montreal de 1999

Código Aeronáutico de Chile

Derecho a retracto

Cesión del derecho a ser transportado en vuelo nacional

Devolución de tasas

Derecho a reclamo

Reclamos de equipaje

Upgrade de un servicio

Trayectos del pasaje nacional

Niños menores de 14 años

Impedimentos médicos

Pasajeros con discapacidad

Derecho ante una denegación de embarque

En el evento que el transportador prevea que tendrá que denegar el embarque de uno o más pasajeros por sobreventa, los cuales se hubieren presentado oportunamente y cuyo billete de pasaje estuviere previamente confirmado en un vuelo determinado, en primer término se solicitará que se presenten voluntarios que renuncien a sus reservas a cambio de determinadas prestaciones y reparaciones que se acuerden entre los voluntarios y el transportador. Si el número de voluntarios no fuéreseficiente para los restantes pasajeros con billetes confirmados puedan ser embarcados en el respectivo vuelo, el transportador podrá denegar el embarque a uno o más pasajeros contra su voluntad, para lo cual deberá:

1. A elección del pasajero:

a. Ser embarcado en el siguiente vuelo que tenga disponible el transportador, o en un transporte alternativo, si es decidiera persistir en el contrato de transporte aéreo.
b. Ser reembolsado del monto total pagado por el ticket, si desiste del contrato de transporte aéreo y éste no hubiera comenzado su ejecución, o
c. Si se trata de un viaje con escala y/o conexión** ya iniciado, el transportador deberá ofrecer, a elección del pasajero, cualesquiera de las siguientes opciones:
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:

Sin perjuicio de lo anterior, el transportador deberá ofrecer una compensación al pasajero afectado por la denegación de embarque, cuyo monto será determinado en conformidad con la siguiente tabla:

Distancia vuelo internacional	Tiempo de retraso en hora de llegada a destino entre 1 y 3 hrs.	Tiempo de retraso en hora de llegada a destino entre 3 y 6 hrs.	Tiempo de retraso en hora de llegada a destino superior a 6 hrs.
Hasta de 500km	210€	3.1€	12.1€
Entre 500km y 1500km	3.1€	3.1€	12.1€
Entre 1500km y 3500km	4.1€	4.1€	5.1€
Entre 2.500km y 4.000km	8.1€	10.1€	10.1€
Entre 4.000km y 8.000km	12.1€	15.1€	15.1€
Más de 8.000km	16.1€	20.1€	20.1€

Consideraciones:
No procederá compensación económica de acuerdo al N°2 precedente, en caso de que el pasajero haya embarcado en el siguiente vuelo disponible del Transportador, conforme a la letra a) del N°1 anterior, y la diferencia en la hora de salida respecto a la prevista para el vuelo inicialmente reservado sea inferior a 3 horas.
El pasajero que acepte esas compensaciones no podrá posteriormente 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.
Se entenderá que un billete de pasaje se encuentra confirmado, con respecto a los puntos de partida y destino indicados en el mismo, incluyendo puntos intermedios de conexión o escala, en el caso de que se conste que la reserva o el billete de pasaje ha sido aceptado y registrado por el transportista aéreo o por su agente autorizado.
"Viaje con escala y/o conexión" es aquel cuya llegada al punto de destino contempla un punto de partida y uno o más puntos intermedios de escala y/o conexión, cuando formen parte de un mismo contrato.
Serán embarcados con prioridad: niños no acompañados, personas con discapacidad, pasajeros de edad avanzada, dedicados de salud o embarazadas que en razón de su estado así lo requieran y los pasajeros que, por razones humanitarias a juicio del transportador deban ser embarcados con prioridad.

A prestaciones asistenciales:

Si el pasajero decide perseverar en el contrato ante una denegación de embarque, el transportador estará obligado a las siguientes prestaciones asistenciales:

a. Comunicaciones que el pasajero necesite efectuar, ya sean telefónicas, electrónicas o de naturaleza similar, a fin de informarse sobre la hora de salida prevista para el vuelo inicialmente reservado y la nueva hora de salida es superior a una hora.
b. Comidas y refrigerios equivalentes a lo menos a 65, unidades de hospitalidad cuando el tiempo transcurrido entre la hora de salida prevista para el vuelo inicialmente reservado y la nueva hora de salida es igual o superior a dos horas. Una vez cumplido el plazo anterior, el pasajero tendrá derecho a una nueva prestación, y por el mismo valor, cada vez que transcurran tres horas adicionales de espera. Estas prestaciones deberán entregarse dentro de cada período correspondiente, por lo que no serán acumulables, y no serán acibidas mientras el pasajero no se encuentre presuiesiblemente en el aeropuerto, u opere las prestaciones señaladas en la letra c).
c. Alojamiento para pasajeros con vuelo de retorno y para pasajeros con vuelo de ida que se les denegó el embarque en un punto de conexión, no residentes en la ciudad, localidad o área del aeropuerto de salida, en caso de que se les ofrezca un nuevo vuelo cuya salida sea, como mínimo, al día siguiente de la salida programada en el billete de pasaje, 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 am.
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 enviños y prestaciones que sean necesarias para continuar el viaje, en caso de que el pasajero pierda un vuelo de conexión con reserva confirmada.

Derechos ante cancelación y retraso de vuelos

Cualquier cambio en el itinerario, por adelanto, retraso o cancelación del vuelo, deberá ser informado al pasajero por el transportador mediante comunicación escrita por el medio más expedito posible, con indicación de la causal del cambio. Para los efectos de esta comunicación y otras que sean necesarias, el transportador deberá requerir al pasajero, en forma directa o a través de sus agentes autorizados, sus datos de contacto, tales como dirección, teléfono y correo electrónico.
En caso de tener que suspender, retrasar y cancelar el vuelo o modificar sus condiciones por razones de seguridad o de fuerza mayor sobrevenientes, tales como fenómenos meteorológicos, conflictos armados, disturbios civiles o amenazas contra la aeronave, cualquiera de los contratantes podrá dejar sin efecto el contrato, suspendiendo 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 para la denegación de embarque, siempre que la causa del retraso o cancelación sea imputable al transportador.
c. Indemnización conforme a lo establecido en el Convenio de Montreal de 1999 si el vuelo es internacional, o en Código Aeronáutico de Chile si el vuelo es nacional.
d. 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 de la letra c) anterior, sea o no imputable al transportador la causa del retraso o de la cancelación.

Convenio de Montreal de 1999. Internacional.

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°3: En caso de daño causado por retraso en el transporte de personas, la responsabilidad se limitará a 6.303 Derechos Especiales de Giro del Fondo Monetario Internacional por pasajero.

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 retraso, o que le fue imposible adoptarlas.

Artículo 133 B letra c): La indemnización del artículo 147 procederá si el retraso o la cancelación se debe a causa imputable al transportador en conformidad a lo siguiente:
i) Si el retraso fuere superior a tres horas respecto a la hora de salida prevista en el billete de pasaje.
ii) Al momento de la cancelación, salvo que se le informe al pasajero y se le ofrezca tomar otro vuelo que le permita salir a su destino con no más de tres horas de retraso con respecto a la hora de salida prevista.

Derecho a retracto del pasajero con respecto al contrato de transporte aéreo

Los pasajeros tendrán derecho a poner término unilateralmente a contrato de transporte aéreo en vuelos nacionales con las siguientes condiciones:

Anticipación en compra de pasaje al día del vuelo	Detalle	Plazo devolución
Si la compra se realiza entre 0 y 5 días antes del vuelo	No aplica retracto	No aplica
Si la compra se realiza entre 7 y 180 días antes del vuelo	Aplica retracto hasta 48 horas después de la compra	10 días
Si la compra se realiza con más de 180 días antes del vuelo	Aplica retracto hasta 7 días después de la compra	30 días

Los pasajeros, bajo esas condiciones, podrán dejar sin efecto el contrato y recibir un reembolso completo de lo pagado, sin penalización.

Para el ejercicio de esta facultad, los transportadores deberán contar con un formulario digital, dispuesto en su sitio web oficial, en donde el pasajero pueda manifestar su expresa voluntad de retractarse. Lo anterior, también se podrá realizar presencialmente en las oficinas de venta de pasajes, los mostradores de los aeropuertos y agencias autorizadas con que cuente el transportador.

La devolución deberá ser reembolsada por el transportador, con o sin requerimiento del pasajero, dentro de los plazos anteriormente indicados, a través del mismo medio utilizado para pagar el billete de pasaje.

En caso de no haberse podido materializar el reembolso o en caso de haberse verificado el pago en efectivo, el transportador deberá contactar al pasajero con el fin de que éste señale el medio para efectuar el reembolso, contacto que deberá realizarse en el plazo máximo de 10 días contado desde que debió haberse verificado el viaje. Dicho reembolso deberá efectuarse en el plazo máximo de 10 días contado desde que el pasajero señale al transportador la información necesaria para estos efectos. En caso de retraso injustificado, dicho reembolso se recargará en el cincuenta por ciento en favor del pasajero cada 30 días.

Una vez vencido el primer período de 30 días sin verificarse el reembolso al pasajero, podrá este último optar por exigir el reembolso al agente autorizado que haya realizado la venta, o bien, persistir en el reembolso y recargos conforme a lo indicado anteriormente.

Cesión del derecho a ser transportado en vuelo de cabotaje

El pasajero podrá ceder libremente y sin costo alguno su derecho a ser transportado en un vuelo nacional, por trayectos de ida y/o vuelta. La cesión sólo podrá realizarse hasta las 24 horas previas al vuelo, y se perfeccionará por medio de la individualización del cedente y del cesionario en el formulario digital que el transportador deberá disponer al efecto en su sitio web oficial. En dicho documento, el transportador podrá solicitar, asimismo, los datos que permitan singularizar el billete de pasaje y demás aspectos necesarios para asegurar la correcta cesión del derecho. También podrá realizarlo presencialmente en las oficinas de venta de pasajes, los mostradores de los aeropuertos y agencias autorizadas con que cuente el transportador.
Verificado el ingreso de la información se otorgará al cedente un comprobante de la transferencia. Será responsabilidad exclusiva del cedente que la información proporcionada sea fidedigna y correcta. La cesión del derecho se podrá realizar únicamente entre personas naturales y sólo por una vez por cada pasaje, siendo inválida cualquier transferencia ulterior por parte del cesionario. De igual modo, en un año calendario, el pasajero sólo podrá ceder su derecho hasta por un máximo de dos veces por transportador, a razón de una transferencia por cada semestre.
Las cesiones no podrán efectuarse en ningún caso con fines de lucro, tampoco como actividad comercial o en forma habitual. Sin perjuicio de lo anterior, siempre que se hagan hasta por el máximo de veces, no configurarán habitualidad en la actividad. Lo señalado en el artículo 131 bis del Código Aeronáutico de Chile, sin perjuicio de las condiciones de mayor flexibilidad que el transportador ofrezca o pacte con el pasajero.

Devolución de tasas, cargas o derechos aeronáuticos

En caso de no verificarse el viaje, ya sea por causas imputables al transportador, al pasajero o por razones de seguridad o de fuerza mayor sobrevinientes, las tasas, cargas o derechos aeronáuticos que hubiere pagado el pasajero deberán ser restituidas por el transportador, con o sin requerimiento del pasajero, dentro del plazo de 10 días, a través del mismo medio utilizado para pagar el billete de pasaje.
En caso de no haberse podido materializar dicha restitución o de haberse verificado el pago en efectivo, el transportador deberá contactar al pasajero con el fin de que éste señale el medio para efectuar la restitución, contacto que deberá realizarse en el plazo máximo de 10 días contado desde que debió haberse verificado el viaje. Dicha restitución deberá efectuarse en un plazo máximo de 10 días contado desde que el pasajero señale al operador la información necesaria para estos efectos. En caso de retraso injustificado, dicha restitución se recargará en el 50% por cierto en favor del pasajero cada 30 días.
Una vez vencido el primer período de treinta días sin verificarse la restitución al pasajero, este último podrá optar por exigir la restitución al agente autorizado que haya realizado la venta, o bien, persistir en la restitución y recargos conforme al inciso precedente.

Derecho a reclamo

En caso de que el pasajero tenga una queja o reclamo, puede hacerlo a través del formulario www.skyairline.com/chile/formularios/contactanos, seleccionando la opción "Reclamo". Conforme a las disposiciones de la ley N°19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, en caso de surgir cualquier controversia, quejas o reclamos, puede acudir al Servicio Nacional del Consumidor y/o al tribunal competente.

Pérdida, daño o retraso en la entrega del equipaje

La destrucción, pérdida o avería del equipaje que se produjere durante el transporte aéreo de éste, o el retardo en su transporte, serán indemnizados con una cantidad equivalente a 40 unidades de fomento por cada pasajero. La responsabilidad del transportador por los equipajes transportados se extinguirá si el pasajero no formulare protesta al transportador, inmediatamente después de haber sido notadas las faltas o averías, o dentro de 7 días para los equipajes a contar de la fecha de recepción. En caso de retraso, la protesta deberá hacerse dentro de los 21 días a contar de la fecha en que el equipaje haya sido puesto a disposición del pasajero. El transportador no será responsable del retardo en el transporte de equipaje o mercadería, si probare que adoptó las medidas necesarias para evitar el hecho causante del retardo o que le fue imposible adoptarlas.

Convenio de Montreal de 1999. Internacional.

Artículo 22 N°2: En el transporte de equipaje, la responsabilidad del transportista en caso de destrucción, pérdida, avería o retraso se limita a 1.519 Derechos Especiales de Giro del Fondo Monetario Internacional, por pasajero a menos que el pasajero haya hecho al transportista, al entregarle el equipaje facturado, una declaración especial del valor de la entrega de éste en el lugar de destino, y haya pagado una suma suplementaria, si hay lugar a ello.

Upgrade de un servicio

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

Derecho a utilizar solo una fracción por tramo y/o trayecto del pasaje

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

Derecho a que niños menores a 14 años viajen acompañados.

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

Derecho a modificar el pasaje o solicitar la devolución del monto pagado por impedimento médico para viajar

La fecha programada para un viaje podrá modificarse, o solicitarse la devolución del monto pagado, si el pasajero prueba, a través de certificado médico, que está impedido de viajar. El certificado médico deberá indicar la razón del impedimento y el período o las fechas entre las cuales 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 veinticuatro horas a contar del aviso. El pasajero podrá optar por solicitar la devolución del monto pagado, dentro del plazo de treinta días a contar de la fecha programada del viaje original. Si, por el contrario, opta por el cambio de fecha del vuelo, en caso de que el cambio se realice por un billete de pasaje de mayor valor, el pasajero deberá pagar la diferencia. La nueva fecha de viaje podrá fijarse en un período de hasta un año a contar de la fecha programada del viaje original. El derecho a que se refiere el artículo 133 J del Código Aeronáutico de Chile 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.

Derecho de pasajeros con discapacidad y/o movilidad reducida

Las personas con discapacidad y/o movilidad reducida pueden ser transportadas conforme a lo dispuesto en el Reglamento para el transporte aéreo de personas con discapacidad, con movilidad reducida, organizadores descomprensadas, agónicas o inconscientes, disponible en http://bcn.cl/2q3b. Adicionalmente, el transportador está obligado a realizar todos los ajustes necesarios o razonables para que una persona no vidente pueda viajar y ser acompañado permanentemente por su perro de asistencia, a bordo de la cabina de la aeronave, sin cobro alguno, cumpliéndose las condiciones establecidas en el Reglamento de la ley N° 19.284, que regula el uso de perros guías de señal o de asistencia por parte de las personas con discapacidad, disponible en http://bcn.cl/2wkw, así como las condiciones sanitarias mínimas establecidas por la autoridad competente. Más información respecto de estos derechos los puedes encontrar la sección "centro de ayuda" en nuestra página web, disponible en https://ccda.skyairline.com/es/chile/centro-de-ayuda.

Contact Center: **600 600 2828**
https://derechosdelpasajero.jac.gob.cl/