

## **Debe formalizar denuncia ante el ANAC**

**(Administración Nacional de Aviación Civil): [www.anac.gov.ar](http://www.anac.gov.ar)**

**Lunes- Viernes 9 a 18 hs. Atención a Usuarios Transporte Aéreo**

**teléfono: +54 (11) 4349-7160, ó personalmente:**

HipolitoYrigoyen 250 Piso 12 Oficina 1209

Aeropuerto Internacional de Ezeiza Ministro Pistarini +54 (11) 5480-2040

Aeroparque Jorge Newbery +54 (11) 5480-3541

Aeropuerto Córdoba "Ing. Taravella" +54 (351) 475-0871/74/77 int. 148

Aeropuerto "San Carlos de Bariloche" +54 (2944)-426-162 int. 144

## **GUIA PARA EL USUARIO**

### **ASPECTOS A TENER EN CUENTA EN EL MOMENTO DE ADQUIRIR UN PASAJE AÉREO**

De acuerdo al monto de la tarifa se imponen ciertas limitaciones sobre la utilización del pasaje, por ejemplo: no reembolsable, no transferible, restricciones sobre cambios de reserva o de rutas, imposición de estadías máximas y mínimas, restricciones a la devolución del importe abonado en casos de cancelación del contrato o no presentación, periodos de validez limitados, etc.

Existen cargos (como porcentaje o monto fijo), para poder acceder a todas o alguna de las alternativas señaladas.

Las tarifas denominadas "PROMOCIONALES" son las que mayores restricciones poseen.

Las condiciones y/o restricciones suelen estar indicadas en el ángulo superior izquierdo del billete de pasaje, generalmente en idioma inglés.

Se deberá proveer al pasajero adecuada información sobre los puntos detallados anteriormente en cumplimiento con el Art. 4 del Contrato de Transporte Aéreo (Resolución 1532/98).

Este texto es síntesis del Contrato de Transporte Aéreo (Resolución 1532/98).

Leer el texto completo del Contrato de Transporte Aéreo en Infoleg

### **BILLETE DE PASAJE**

El pasajero deberá conservar el billete de pasaje, no tiene derecho a ser transportado en vuelo si no posee el mismo.

- El billete de pasaje es válido por un año desde la fecha de emisión.

- El precio de los pasajes de los servicios de jurisdicción nacional que hayan sido adquiridos con anterioridad a la fecha para la que fueron expedidos, será mantenido, si está consignado en ellos la fecha de realización del viaje.

Resolución S.E.T.O.P. N° 53/76.

## **CANCELACIÓN, DEMORA Y DENEGACIÓN DE EMBARQUE**

Si el transportador cancela o demora un vuelo por más de 4 hs., o deniega el embarque porque no puede proporcionar espacio previamente confirmado - "overbooking o sobreventa" - el pasajero tiene derecho a:

su inclusión en el vuelo inmediato posterior;

endoso de su contrato de transporte a otra empresa aérea, cuando sea aceptado por el pasajero;

ser reencaminado por otra ruta hacia el destino indicado en el contrato, por los servicios del transportador o por otro u otros medios de transporte;

compensación por embarque denegado conforme a las regulaciones del transportador;

a la devolución del valor del pasaje no utilizado conforme a las modalidades de pago;

- Así mismo el transportador, deberá facilitar los siguientes servicios adicionales a los pasajeros:

comunicaciones telefónicas;

comidas y refrigerios de conformidad con el tiempo de espera que medie hasta el embarque en otro vuelo;

alojamiento en hotel, transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto;

Nota: estos beneficios no alcanzan al transporte gratuito o al de tarifas con valor inferior al 50% a las aplicables.

## **NUEVA MODALIDAD TARIFARIA**

Se establece una nueva modalidad tarifaria para los vuelos de empresas regulares que presten servicio aerocomercial. Los requisitos para poder acceder a la misma son los siguientes:

Adquirir el pasaje aéreo en el punto de origen.

Que el mismo sea de ida y vuelta.

Que el pasajero sea residente del lugar donde adquiera el pasaje, acreditando tal extremo a través del D.N.I..

- Los pasajeros que cumplan las condiciones antes expuestas y realicen vuelos entre las provincias de Chubut, Formosa, Jujuy, Misiones, Neuquén, Río Negro, Salta, Santa Cruz, Tierra del Fuego, Antártida e Islas del Atlántico Sur y Tucumán y los aeropuertos de influencia de la Capital Federal deberán abonar la tarifa de referencia tal como surge del Decreto N° 1654/2002.

- Los pasajeros que también cumplan con las condiciones y realicen vuelos entre las restantes provincias del territorio nacional y la Capital Federal deberán abonar la tarifa de referencia antes indicada con más un 20% de ese valor.

- Es importante destacar que las empresas aéreas que presten estos vuelos de manera regular, se encuentran obligadas a aplicar estas tarifas, hasta cubrir el 20% de la capacidad de la aeronave.

## **INFORMACIÓN**

La empresa aérea tiene la obligación de informar al pasajero en el momento de solicitar la reserva o adquirir el pasaje :

\* Las distintas tarifas disponibles y sus condiciones y si se trata de un vuelo con o sin escalas, o con cambio de aeronave, o mediante conexiones.

\* Cuando se trata de vuelos con duración superior a 1:30 hs., si en el mismo se brinda o no servicios de comida.

## **RECONFIRMACIÓN DE RESERVAS**

Se recomienda hacerlo antes de las 72 hs. de reiniciar el viaje o comenzar el regreso al punto de inicio del mismo.

## **EQUIPAJE**

El pasajero puede transportar equipaje libre de cargo, lo usual en vuelos de cabotaje es de 15kg. y en los internacionales 20/30 kg., según la empresa y la clase en que se viaje.

- El transportador emitirá al solo efecto de su identificación un talón de equipaje en el que consignará el peso del mismo.

- Además del equipaje con franquicia, cada pasajero puede transportar sin cargo adicional y bajo su custodia personal, los artículos indispensables para su comodidad durante el viaje, debiendo poder ubicarse bajo el asiento frente al pasajero.

- En caso de retraso en la entrega del equipaje, el transportador deberá efectuar la entrega sin cargo al pasajero en el lugar que a tal efecto éste determine.

- El pasajero abonará un cargo por el transporte de equipaje en exceso de la franquicia libre de acuerdo a las regulaciones del transportador.

- El pasajero deberá conservar el control de equipaje hasta tanto finalice el plazo para efectuar los posibles reclamos.

- En caso de daño en el equipaje, el pasajero debe efectuar su reclamo al transportador dentro de los tres días a contar desde la fecha de entrega del mismo en caso de transporte de cabotaje y de siete días para el caso del transporte internacional.

- En caso de pérdida, destrucción o retraso del equipaje, el reclamo deberá ser efectuado dentro de los diez o veintiún días siguientes a la fecha en que el equipaje debió ser puesto a disposición del destinatario, según se trate de transporte de cabotaje o internacional.

- La empresa responde por cada kilo de equipaje a transportar, de acuerdo a las siguientes limitaciones:

a) Aplicable al transporte interno:

En el transporte de equipaje registrado la responsabilidad del transportador en la mayoría de los casos, puede quedar limitada hasta la suma de DOS ARGENTINOS ORO (\*) por kilogramo de peso bruto, salvo previa declaración de especial interés mediante pago de un cargo, en cuyo caso está obligada a pagar la cantidad declarada, salvo que pruebe que es menor el valor de lo transportado.

En lo que respecta a los objetos cuya guarda conserva el pasajero, la responsabilidad del transportador, en la mayoría de los casos puede quedar limitada a la suma de CUARENTA ARGENTINOS ORO por pasajero.

(\*) ARGENTINO ORO: La cotización del ARGENTINO ORO es suministrada por el BANCO CENTRAL DE LA REPUBLICA ARGENTINA (<http://www.bcra.gov.ar>).

b) Aplicable al transporte internacional

La responsabilidad del transportador aéreo en los casos de transporte internacional, se regirá por el texto específicamente aplicable al caso que corresponda (vgr. Convenio de Varsovia de 1929, Protocolo de la Haya de 1955, Protocolos de Montreal de 1975, etc.), pudiendo en la mayoría de los casos quedar limitada a las sumas máximas establecidas en el respectivo texto internacional aplicable.

## **TRANSPORTE DE ANIMALES**

Los animales domésticos podrán ser transportados previo acuerdo con el transportador y sujeto a sus regulaciones.

- El animal aceptado como equipaje, incluyendo su contenedor y comida, se considerará como exceso de equipaje debiendo el pasajero abonar los cargos correspondientes.

- Los perros guías que acompañen a pasajeros con visión o audición disminuida y/o físicamente impedidos serán transportados con sus contenedores y alimentos libres de cargo, pudiendo ser transportados en vuelos de cabotaje en la cabina sin ocupar asiento, equipados con bozal y aparejos adecuados.

## **PRESENTACIÓN PARA EMBARCAR**

El pasajero deberá hacerse presente en las oficinas de despacho del transportador en el aeropuerto de partida el día previsto y a la hora indicada, conforme lo indicado por el transportador.

- Se recomienda hacerlo con 1 o 2 hs. de anticipación a la hora prevista de salida del vuelo, según se trate de vuelos de cabotaje o internacionales.

- El pasajero deberá presentar todos los documentos de entrada y salida, sanitarios, y otros requeridos por las leyes, regulaciones, disposiciones, exigencias o requisitos de los países desde y hacia los cuales se volará.

- En caso de viajar con menores de edad en vuelos internacionales, deberá además contar con: a) En el supuesto de que los menores viajen acompañados de ambos padres, con libreta de matrimonio o partida de nacimiento del menor y documentos de identidad o pasaporte según corresponda a cada uno de ellos. b) Cuando el menor viaja acompañado por uno de sus padres, con la autorización de salida del otro otorgada por escribano público y los demás documentos ya señalados. c) Cuando el menor viaja sin ninguno de sus dos padres, con autorización de salida de ambos progenitores otorgada por ante escribano público más la documentación referida. En caso de viajar con menores de edad en vuelos internacionales, deberá además contar con: a) En el supuesto de que los menores viajen acompañados de ambos padres, con libreta de matrimonio o partida de nacimiento del menor y documentos de identidad o pasaporte según corresponda a cada uno de ellos. b) Cuando el menor viaja acompañado por uno de sus padres, con la autorización de salida del otro otorgada por escribano público y los demás documentos ya señalados. c) Cuando el menor viaja sin ninguno de sus dos padres, con autorización de salida de ambos progenitores otorgada por ante escribano público más la documentación referida.

## **FALTA DE PASAJERO A EMBARCAR**

Cuando un pasajero no utilice el espacio con reserva confirmada, el transportador podrá aplicar un cargo de acuerdo con sus regulaciones. Este cargo se aplicará cuando el pasajero solicite la cancelación del contrato y su reintegro, o cuando solicite la cancelación o modificación de su reserva confirmada con una antelación menor a 24 horas previa salida programada del vuelo.

## **CARGOS POR CANCELACIÓN DEL CONTRATO DE TRANSPORTE**

Cuando el pasajero decide cancelar el contrato, el transportador reintegrará la tarifa pagada por el viaje no realizado sujeto a los siguientes cargos:

- hasta el 10 % si se solicita la cancelación con una antelación de más de 24 horas antes de la fijada para la partida del vuelo.
- hasta el 20% si se solicita la cancelación con una antelación menor a las 24 horas antes de la fijada para la partida del vuelo, aún cuando el pasaje haya sido adquirido dentro de ese lapso.

Estos cargos rigen salvo que las condiciones particulares para cada tarifa pactada establezcan lo contrario.

## **BILLETE DE PASAJE - CONDUCTA DEL PASAJERO A BORDO**

El pasajero deberá observar a bordo una conducta adecuada a fin de evitar poner en peligro la aeronave o a cualquier persona o propiedad a bordo, pudiendo el transportador, en caso contrario, adoptar las medidas que estime necesarias para impedir que ese comportamiento continúe.

## **LISTA DE ESPERA**

La empresa aérea deberá establecer listas de espera en los aeropuertos para atender a los pasajeros que no tengan reservas confirmadas.

- La prioridad para el embarque estará determinada por las condiciones de las tarifas y las regulaciones del transportador. (éstas son las normas publicadas por el transportador y vigentes a la fecha de emisión del billete, que rigen el transporte de pasajeros y equipajes, incluidas las tarifas y los cargos aplicables en vigor y emitidas de acuerdo con la legislación).