

El transporte de pasajeros y equipaje prestado por **Laser Airlines C.A.**, se encuentra sujeto a los siguientes términos y condiciones, en adición a los términos y condiciones impresas en cualquier ticket, o boleto electrónico. Al comprar un boleto de transporte, el pasajero acepta estas disposiciones.

CAPÍTULO 1 - DEFINICIONES

“Acuerdos de Código Compartido”: son acuerdos que permiten el uso del código designador de una o varias aerolíneas en un vuelo o segmento operado por otra.

“Agencia de viaje”: es la persona natural o jurídica con la que EL TRANSPORTISTA AEREO tiene una relación comercial para la venta y distribución de sus servicios, y de los servicios de otras aerolíneas, cuando así se autorice.

“Boleto aéreo”: es el registro del contrato, incluyendo los tickets electrónicos para el transporte aéreo suministrado por EL TRANSPORTISTA AEREO bajo ciertos términos y condiciones, para el transporte de aquel pasajero cuyo nombre aparezca en el boleto y de conformidad con las tarifas y regulaciones que resulten aplicables.

“Condiciones del Contrato de Transporte”: son las que se encuentran contenidas en este documento.

“Conexión”: cambio de un vuelo a otro que el pasajero realiza en un punto distinto a los de origen y destino indicados en el boleto para llegar a su destino. Puede conllevar o no cambio de aeronave y cambio de aerolínea.

“Tiempo para conexión de vuelos”: Las reservas o boletos adquiridos para los vuelos en conexión, se deben realizar con un lapso de tiempo mínimo de dos (2) horas en vuelos nacionales, y tres (3) horas en vuelos internacionales; entre cada vuelo.

“Derecho Especial De Giro”: (SDR “Special Drawing Right” o DEG) Su valor está basado en una cesta de cuatro monedas internacionales fundamentales, el dólar estadounidense, el euro, la libra esterlina y el yen japonés, el cual será establecido por información suministrada por el Fondo Monetario Internacional. Se deberá constatar el valor del DEG

para el momento en el que se haga efectiva la indemnización que corresponda.

“Equipaje”: comprende artículos, efectos y otros objetos personales de un pasajero, los cuales se transportan en las aeronaves mediante acuerdo con el TRANSPORTISTA AEREO.

“Equipaje de Mano”: es aquel que el pasajero conserva consigo bajo su custodia, cuidado, control y responsabilidad durante el vuelo y su permanencia dentro de los aeropuertos involucrados.

“Equipaje Registrado o Facturado”: es aquel que ha sido puesto bajo custodia de EL TRANSPORTISTA AEREO para su transporte y por el cual se ha entregado una etiqueta de equipaje al pasajero y además se coloca a cada pieza recibida.

“Equipaje Extraviado”: equipaje registrado que fue involuntariamente separado del pasajero por alguna circunstancia y que no ha sido entregado al pasajero dentro del plazo de catorce (14) días continuos para vuelos nacionales y veintiún (21) días continuos para vuelos internacionales, a la fecha en que debería haber llegado originalmente.

“Etiqueta o Talón de Equipaje”: documento emitido por EL TRANSPORTISTA AEREO con el fin de identificar los equipajes registrados.

“Exceso de Equipaje”: equipaje facturado que sobrepasa el peso total permitido de acuerdo a lo establecido por EL TRANSPORTISTA AEREO.

“Itinerario”: conjunto ordenado de los vuelos de un transportista, operados con regularidad por éste.

“Mercancías Peligrosas y/o Prohibidas”: son todos aquellos elementos o sustancias catalogadas como explosivos, inflamables, gases, ácidos, corrosivos, radioactivos, material biológico, y/o aquellas decretadas como tales por la línea aérea, por las leyes o regulaciones nacionales e internacionales. Son materias u objetos que presentan riesgo para la salud, para la seguridad o que pueden producir daños en el medio ambiente, en las propiedades o a las personas.

“No-Show”: es el pasajero, que teniendo una reserva confirmada para un determinado vuelo no se presenta en el aeropuerto en los tiempos determinados por EL TRANSPORTISTA

AEREO, lo cual generará la cancelación del o los vuelos reservados y puede generar cargos o penalidades para el pasajero.

“Reembolso”: es la devolución del valor total o parcial pagado por un servicio no utilizado de la aerolínea por razones voluntarias o involuntarias que hace EL TRANSPORTISTA AEREO al pasajero, y que está sometido a determinadas condiciones para su aplicación.

“Servicio A bordo”: es aquél ofrecido por EL TRANSPORTISTA AEREO durante el vuelo y varía dependiendo del tipo de aeronave, la ruta, duración y características del vuelo. El servicio a bordo puede incluir bebidas y comidas.

“Tarifa”: es el precio que paga el pasajero por el servicio de transporte y las condiciones de aplicación de la misma.

“Tasa Aeroportuaria”: es el valor que se cobra al pasajero por el uso de las facilidades aeroportuarias, y que podrá ser recaudado por EL TRANSPORTISTA AEREO, bien sea en el boleto o en cada aeropuerto.

“Vuelo Cancelado”: es aquel vuelo que habiendo estado programado no se realiza por causas imputables o no al TRANSPORTISTA AEREO. Se considera que el vuelo fue cancelado, cuando la salida del vuelo se demora en seis (06) horas para vuelos nacionales y doce (12) horas para vuelos internacionales de la hora fijada según itinerario para la salida del vuelo.

“Vuelo Demorado”: es aquel vuelo cuya hora de salida es mayor a la hora de itinerario.

CAPÍTULO 2 - APLICACIÓN

Cláusula 1 General. Las Condiciones contenidas en el presente Contrato de Transporte, aplican en aquellos vuelos o segmentos de vuelo donde el nombre: “LASER”, o el código designador QL estén indicados en la casilla de la aerolínea en el cupón de vuelo respectivo.

Cláusula 2 Aplicabilidad. Estas Condiciones de Transporte son aplicables a menos que sean contrarias a la Constitución Nacional, los Convenios y las leyes o reglamentos de los países donde apliquen. Si alguna disposición de estas Condiciones de Transporte no tiene validez, las otras disposiciones continuarán siendo válidas.

CAPÍTULO 3 - SEGURIDAD AEROPORTUARIA

Cláusula 3 Objetivo. EL TRANSPORTISTA AEREO deberá desarrollar e implementar acciones y procedimientos tendientes a prevenir actos violatorios de las leyes y regulaciones nacionales e internacionales y a prevenir actos de interferencia ilícita.

Cláusula 4 Control de Equipajes. Todo equipaje facturado y equipaje de mano podrá ser revisado mediante cualquier tipo de dispositivo o medio, en presencia o aún en ausencia del pasajero, y con o sin su consentimiento, con el fin de evitar actos de interferencia ilícita o cualquier daño a la aeronave, a los pasajeros y terceros. Este control podrá ser ejercido por las autoridades del país correspondiente. Cada pasajero es responsable ante EL TRANSPORTISTA AEREO y las autoridades competentes del contenido de su equipaje. Ni EL TRANSPORTISTA AEREO, ni cualquiera de sus empleados o agentes será responsable por cualquier daño, destrucción, pérdida, demora, denegación de transportar, confiscación de propiedad, entre otros actos que resulte de las Inspecciones de seguridad, por parte de las autoridades competentes o de la negativa o incumplimiento del pasajero de cumplir con lo requerido en materia de seguridad.

Cláusula 5 Identificación de Pasajeros. Los pasajeros deberán identificarse plenamente, en el momento del chequeo y del embarque, mediante la verificación de un documento de identidad válido de acuerdo con lo requerido por la autoridad competente y del nombre en el boleto aéreo. Los pasajeros son responsables de presentar los documentos de viaje y de identidad requeridos por las leyes de los diversos países desde los cuales o hacia donde se vayan a transportar o que estén incluidos en sus trayectos de viaje. EL TRANSPORTISTA AEREO podrá rehusar válidamente y sin responsabilidad alguna el transporte del pasajero cuando éste no se identifique plenamente o no posea todos los documentos y visas necesarios para el viaje. Sólo se aceptarán documentos originales que estén en buena condición y vigentes.

Cláusula 6 Negación al Transporte. EL TRANSPORTISTA AEREO tendrá el derecho de negar el embarque o de bajar de la aeronave en cualquier punto, a cualquier pasajero por las siguientes razones:

a. Cuando el pasajero incumpla con las condiciones establecidas en el Contrato de

Transporte.

- b. Cuando dicha persona participa o está involucrada en algún incidente que atenta o ponga en riesgo la integridad física o la seguridad de los pasajeros, los miembros de la tripulación, el equipaje, la carga o la aeronave.
- c. Cuando dicha persona no permita ser requisada.
- d. Cuando dicha persona no permite la inspección de su equipaje facturado o de mano.
- e. Cuando dicha persona pueda representar una amenaza para la seguridad del vuelo, para la comodidad, el orden o disciplina abordo, salud o conveniencia de los otros pasajeros y de la tripulación.
- f. Cuando dicha persona está incluida en las listas con impedimento de viaje emitidas por las autoridades competentes en cualquiera de los países donde EL TRANSPORTISTA AEREO tiene operaciones.
- g. Cuando dicha persona no posee los documentos de viaje válidos, pretende ingresar a un país para el que no posee la documentación necesaria.
- h. Cuando dicha persona presenta un boleto adquirido en forma fraudulenta o reportado como hurtado o falso, o cuando no suministra un documento de identificación satisfactorio para EL TRANSPORTISTA AEREO.
- i. Cuando dicha persona no obedece las instrucciones de seguridad y comportamiento impartidas por los representantes de EL TRANSPORTISTA AEREO, tanto en tierra como en vuelo, o cuando su comportamiento interfiera con las labores de los miembros de la tripulación.
- j. Cuando dicha persona está o aparenta estar enferma y a juicio de EL TRANSPORTISTA AEREO, el pasajero no puede ser transportado en forma segura, o si representa un peligro para la seguridad, o su salud o de la de los demás pasajeros y de la tripulación.
- k. Cuando dicha persona está intoxicada o bajo los efectos de alcohol o drogas.
- l. Cuando dicha persona presenta un comportamiento agresivo o inaceptable.

Cláusula 7 Personas con discapacidad o movilidad reducida. EL TRANSPORTISTA AEREO podrá requerir a los pasajeros con ciertas discapacidades, que vuelen con un acompañante como condición para suministrarles el transporte cuando quiera que EL TRANSPORTISTA AEREO considere en las siguientes circunstancias que dicho asistente es esencial para la seguridad:

- a. Cuando debido a una discapacidad mental el pasajero sea incapaz de comprender y responder instrucciones de seguridad.
- b. Cuando el pasajero tenga discapacidades auditivas y visuales y sea incapaz de establecer comunicación con el personal de EL TRANSPORTISTA AEREO para efectos de recibir las instrucciones de seguridad.
- c. Cuando el pasajero tenga un impedimento de movilidad severo.

En caso de vuelos desde y hacia países de la Unión Europea:

El Reglamento (CE) 1107/2006 sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo otorga ciertos derechos a los pasajeros con discapacidad o movilidad reducida contra las gestoras de los aeropuertos y las compañías aéreas. En concreto, EL TRANSPORTISTA AEREO tiene la obligación de prestar la siguiente asistencia, siempre y cuando el Reglamento (CE) 1107/2006 aplica, es decir, en vuelos saliendo o llegando a un aeropuerto situado en la Unión Europea:

Transporte de perros guía reconocidos en cabina, con arreglo a las normativas nacionales. Además del equipo médico, transporte de hasta dos aparatos de equipos de movilidad por persona con discapacidad o movilidad reducida, incluidas las sillas de ruedas eléctricas (previa notificación con una antelación de 48 horas y siempre que las limitaciones de espacio a bordo del avión no lo impidan, y sometido todo ello a la aplicación de la legislación pertinente en materia de mercancías peligrosas).

Comunicación de la información esencial relativa a los vuelos en formato accesible.

Realización de todos los esfuerzos razonables para disponer de asientos conforme a las necesidades de cada persona con discapacidad o movilidad reducida que así lo soliciten, siempre que los requisitos de seguridad y la disponibilidad lo permitan.

Ayuda para desplazarse a los servicios si es preciso.

Cuando una persona con discapacidad o movilidad reducida reciba la ayuda de un acompañante, la compañía aérea hará todos los esfuerzos razonables para ofrecer a la persona acompañante un asiento junto a la persona con discapacidad o movilidad reducida.

EL TRANSPORTISTA AEREO no va a negarse a aceptar una reserva para un vuelo que salga de o llegue a un aeropuerto situado en la Unión Europea, ni a embarcar a una persona con discapacidad o movilidad reducida en un aeropuerto de este tipo, siempre que la persona de que se trate disponga de un billete válido y de una reserva.

Como excepción de lo anterior, EL TRANSPORTISTA AEREO podrá negarse, por motivos de discapacidad o movilidad reducida, a aceptar una reserva de una persona con discapacidad o movilidad reducida o denegarle el embarque:

- a. Con el fin de cumplir los requisitos de seguridad establecidos mediante legislación internacional, comunitaria o nacional, o con el fin de cumplir los requisitos de seguridad establecidos por la autoridad que emitió el Certificado de Operador Aéreo (AOC) a la compañía aérea en cuestión;

- b. Si las dimensiones de la aeronave o sus puertas imposibilitan físicamente el embarque o transporte de la persona con discapacidad o movilidad reducida.

CAPÍTULO 4 - RESERVAS Y CALL CENTER

Cláusula 8 Uso y Manejo de las Reservas. Las reservas son personales e intransferibles. Una reserva debe contener como mínimo la siguiente información:

- a. Nombre y apellido de la persona o personas a viajar. CHD (niño) o INF (infante).
- b. Trayectos a reservar, indicando número de vuelo, fecha, cantidad de cupos, clase de tarifa.
- c. Números telefónicos del pasajero tanto en origen y destino.
- d. Correo electrónico con el fin de poder contactar a la persona que viaja en caso de ser necesario, dirección de destino.
- e. Indicar si viaja con mascota.

Cláusula 9 Trámite de Reservas. Las reservaciones pueden ser tramitadas, bajo las siguientes modalidades: (a) A través o por solicitud de una agencia de viajes. (b) A través de Internet. (c) Directamente con EL TRANSPORTISTA AEREO a través de nuestra central telefónica y puntos de venta propios.

Cláusula 10 Cancelación de Reservas. Una reserva podrá ser cancelada por las siguientes razones:

- a. A solicitud de la agencia, o de la persona que hizo originalmente la reservación.
- b. Por EL TRANSPORTISTA AEREO cuando se comprueba duplicidad de la reserva, es decir, más de una reserva para la misma persona en el mismo número de vuelo y fecha.
- c. Por EL TRANSPORTISTA AEREO cuando se vence el tiempo límite de compra del boleto, sin que este haya sido adquirido.
- d. Si el pasajero no se presenta para un vuelo, EL TRANSPORTISTA AEREO puede cancelar su reserva de regreso o sus reservas sucesivas, excepto si el pasajero ha avisado con la debida anticipación a EL TRANSPORTISTA AEREO. (no aplica para reservas con trayectos a, desde o dentro de la Unión Europea).

CAPÍTULO 5 - SERVICIOS ESPECIALES

Cláusula 11 General. Son aquellos servicios que se brindan a los pasajeros de EL TRANSPORTISTA AEREO de acuerdo con sus necesidades o requerimientos individuales.

Entiéndase (Menores sin acompañantes, personas de avanzada edad, personas discapacidad, embarazadas, convalecientes o enfermos)

Cláusula 12 Políticas y Requisitos. El pasajero deberá informar a EL TRANSPORTISTA AEREO al momento de su chequeo en los mostradores sus requerimientos o necesidades o al momento de efectuar la reserva.

Transporte de Infante: es el menor que a la fecha del vuelo no ha cumplido 2 años de edad y viaja sin ocupar asiento (para vuelos nacionales e internacionales), acompañado de un adulto responsable. El infante requiere de un boleto de transporte aéreo aun cuando no esté pagando una tarifa. Si el adulto responsable desea que el infante ocupe un asiento deberá pagar el costo del boleto de transporte aéreo y deberá llevar una silla de infante aprobada por las normas internacionales como apta para usarse en una aeronave.

Transporte de Niño: es el menor que habiendo cumplido los 2 años de edad no ha cumplido los 12 años a la fecha del vuelo y deberá viajar ocupando un asiento y pagando la tarifa correspondiente, para vuelos internacionales. Y para vuelos nacionales se considera niño aquel que tenga 3 años de edad y no haya cumplido 13 años de edad.

Menores sin Acompañante: se define este servicio como el transporte de un menor que a la fecha del viaje tiene cinco (5) años cumplidos y no ha llegado a cumplir los dieciocho (18) años y viaja bajo la custodia de un funcionario de EL TRANSPORTISTA AEREO. El adulto responsable deberá presentar permiso de viaje del menor debidamente notariado, el cual deberá indicar fecha de ida y de su regreso, número de vuelo, aerolínea, nombre de la persona responsable quien recibirá al niño en el lugar de destino. De igual forma, se requiere la aprobación para el viaje por parte de ambos representantes del niño, aun cuando viaje con uno de ellos, esto aplica para vuelos internacionales. EL TRANSPORTISTA AEREO se reserva el derecho de establecer un máximo de menores sin acompañante que puede transportar por vuelo.

No se permitirá que un niño menor de 12 años viaje acompañado únicamente por una persona menor de 18 años de edad, a menos que ésta demuestre ser el padre o la madre. En caso de que el vuelo se encuentre retrasado por cualquier motivo, es responsabilidad de la persona adulta encargada de recibir al menor sin acompañar esperar en el aeropuerto la

llegada del menor.

Puede haber restricciones en ciertos países sobre el transporte de menores acompañados o no acompañados, las cuales van a ser respetadas por parte del TRANSPORTISTA AEREO.

Embarazadas: las mujeres en estado de embarazo no deberán viajar por vía aérea si el periodo de gestación supera las treinta (30) semanas. En todo caso, tales pasajeras deben presentar al transportador un informe médico, que no supere las 72 horas de haberse emitido por el médico tratante, acerca de su condición física para el viaje. Igualmente, se le hará firmar a la pasajera en estado de gravidez una carta de responsabilidad, en donde acepta que realiza el vuelo bajo su propia responsabilidad y riesgo, en relación con el embarazo.

Cláusula 13 Transporte de Animales. El transporte de animales entiéndase gatos y perros domésticos, serán transportados en el compartimiento de carga del avión; otras mascotas no serán aceptadas ni como equipaje facturado ni como equipaje de mano. Este servicio se presta en algunas rutas. Al momento de realizar la reserva el pasajero deberá de consultar si este servicio es prestado en su vuelo o no y cuáles son las condiciones de prestación del mismo. Así como también, notificar que viajará con un animal vivo de los anteriormente enunciados.

En caso de existir legislación aplicable que obligue al TRANSPORTISTA AEREO a transportar animales en la cabina (por ejemplo, animales de soporte emocional), el TRANSPORTISTA AEREO cumplirá con estas obligaciones.

Requisitos Para el Transporte Aéreo de Animales Domésticos como Equipaje. Para viajes a destinos internacionales es responsabilidad del pasajero informarse y cumplir con todos los requisitos necesarios para el transporte de su animal doméstico, en el país de origen, conexiones y destino. El pasajero debe presentar al TRANSPORTISTA AEREO, en el momento de registro en mostrador, los Certificados y documentos necesarios para el transporte del animal doméstico. Estos requisitos y documentos pueden variar según el país, sin embargo, se acostumbra requerir lo siguiente: Para vuelos nacionales e internacionales Guía de movilización INSAI, certificado de salud del animal cuando sea mayor a tres años expedido por un médico veterinario colegiado y registrado en el INSAI, certificado de vacuna contra la rabia, tarjeta de vacunación. Al momento de realizar la reserva, el pasajero debe informar

a la aerolínea claramente que viajará con un animal doméstico en el compartimiento de carga del avión. Este servicio conlleva un cargo adicional. El pasajero o su agente de viajes deben realizar la reserva de su mascota directamente con EL TRANSPORTISTA AEREO, con antelación a su fecha de viaje. El transporte de animales domésticos en bodega está sujeto a disponibilidad de espacio de EL TRANSPORTISTA AEREO. Únicamente se aceptarán como equipaje facturado en los compartimientos de carga animales domésticos que tengan un peso máximo de 40Kgs, incluyendo el peso del contenedor (kennel).

El pasajero debe viajar en el mismo vuelo que su animal doméstico.

El pasajero debe proporcionar su propio contenedor idóneo para el transporte del animal doméstico.

El pasajero es responsable de entregar al TRANSPORTISTA AEREO el animal doméstico acomodado dentro de su contenedor y de retirar a su animal doméstico en el lugar de destino.

No se permite el traslado de dos (02) animales adultos en el mismo contenedor.

Restricciones para la aceptación de animales vivos para el transporte por vía aérea.

Razas braquiocefálicas: Algunas razas de perros y de gatos tienen una serie de particularidades anatómicas que dificultan una respiración correcta y que se denomina Síndrome Respiratorio Braquiocefálico, EL TRANSPORTISTA AEREO se reserva el derecho de admisión o transporte del animal doméstico, si considera que no reúne las condiciones regulatorias aptas para viajar. Asimismo, el pasajero deberá llenar el certificado del expedidor para animales vivos.

No se transportarán ningún tipo de animal vivo en la cabina de pasajeros, excepto:

Perros en Servicio (Lazarillos, Guía o de Asistencia). Entrenados para realizar funciones específicas, para un Individuo en Condición de Discapacidad. Los perros Lazarillos podrán viajar en la cabina de pasajeros usando un bozal y en compañía de su dueño (personas con capacidad visual o auditiva reducida o discapacitado), previa contemplación de la certificación como perro lazarillo, debidamente identificado y con el certificado de salud correspondiente.

Animales de Soporte emocional (perros o gatos). Utilizados por personas que necesitan apoyo emocional o mental, En ambos casos El TRANSPORTISTA AEREO requerirá documentación, que certifique que la persona requiere del animal como soporte emocional.

CAPÍTULO 6 - BOLETOS DE TRANSPORTE AÉREO

Cláusula 14 Condiciones del Contrato. EL TRANSPORTISTA AEREO solamente transportará al pasajero cuyo nombre aparece en el boleto. El boleto de transporte aéreo no es transferible ni endosable.

Reemplazo de Boleto en caso de pérdida. En el caso de pérdida de un boleto o de una parte del mismo EL TRANSPORTISTA AEREO lo reemplazará emitiendo un nuevo boleto.

Periodo de validez del boleto El boleto tendrá validez de un año a partir de la fecha de su emisión.

Cláusula 15 Reembolsos. Devolución total o parcial del valor pagado por un boleto o una nota de crédito a solicitud del pasajero a EL TRANSPORTISTA AEREO.

TIPOS DE REEMBOLSO

REEMBOLSOS INVOLUNTARIOS

Cuando el TRANSPORTISTA AEREO cancela un vuelo, el monto del reembolso se efectuará de acuerdo a lo establecido en las Condiciones Generales del Transporte Aéreo y con la legislación aplicable.

REEMBOLSOS VOLUNTARIOS

Cuando el pasajero desea el reembolso de su boleto por razones no imputables a la aerolínea, éste se realizará tomando en cuenta un descuento por gastos administrativos, sobre la tarifa base del boleto.

Cuando el pasajero desea el reembolso de su boleto por razones de salud, o fallecimiento del pasajero, su acompañante, o familiares hasta el segundo grado de consanguinidad. El monto del reembolso se realizará sin aplicar ningún tipo de descuento. El pasajero o su familiar inmediato deben realizar la solicitud a EL TRANSPORTISTA AEREO antes de la fecha de vencimiento del boleto para lo cual debe presentar la documentación que se requiera de

acuerdo con las políticas de EL TRANSPORTISTA AEREO.

A quién se debe reembolsar. EL TRANSPORTISTA AEREO efectuará el reembolso a la persona que haya pagado el boleto. En caso que no se pueda determinar quién es el pagador, EL TRANSPORTISTA AEREO le reembolsará al titular del boleto.

En las siguientes situaciones será posible cambiar el destinatario del Reembolso. Muerte o enfermedad de la persona que realizó la compra del boleto aéreo, menores de edad, EL TRANSPORTISTA AEREO aplicará los cargos por reembolso de acuerdo a la regla de la tarifa aplicable para el boleto a reembolsar.

CAPÍTULO 7 - TARIFAS Y OTROS CARGOS

Cláusula 16 Tarifas. Las tarifas son las vigentes en la fecha de emisión del boleto. Si el pasajero cambia su itinerario, la tarifa y sus condiciones pueden variar.

Impuestos y Tasas. Son cargos adicionales a la tarifa aplicable y EL TRANSPORTISTA AEREO los recauda a favor de las autoridades gubernamentales que los establecen incluyéndolos en el boleto aéreo.

CAPÍTULO 8 - EQUIPAJE

Cláusula 17 General. El Equipaje debe ser transportado en el mismo vuelo en que viaja su propietario, en la medida en que esto sea posible.

Condiciones de Aceptación de Equipaje. Las condiciones que establece EL TRANSPORTISTA AEREO para la aceptación del equipaje son:

- a. Todo pasajero debe identificar su equipaje debidamente, incluyendo: nombre, apellido, número de teléfono, y dirección permanente.
- b. Todo equipaje está sujeto a revisión, por parte de las Autoridades competentes.
- c. Todo equipaje que tenga alguna de las características abajo descritas puede tener su aceptación restringida por parte del TRANSPORTISTA AEREO: 1) Equipaje embalado incorrectamente. 2) Equipaje que exceda las dimensiones máximas y peso máximos establecidos por EL TRANSPORTISTA AEREO para el equipaje. 3) Equipajes que puedan representar un riesgo para otros equipajes dentro del compartimiento de la aeronave. 4) Mercancías Peligrosas y/o Prohibidas de acuerdo con lo establecido en las

instrucciones técnicas para el transporte sin riesgo de mercancías peligrosas por vía aérea de la OACI, la Reglamentación sobre mercancías peligrosas de la IATA, la Regulación Aeronáutica Venezolana 110, así como también las regulaciones de EL TRANSPORTISTA AEREO.

Límites y Cargos por Exceso/Sobrepeso de Equipaje: El pasajero pagará el recargo que corresponda cuando su equipaje sobrepase el límite permitido por el TRANSPORTISTA AEREO, el cual es de 30 kilogramos para vuelos nacionales y 32 kilogramos para vuelos internacionales. Las piezas con sobrepeso, sobredimensión y adicionales viajan sujetas al espacio disponible en el avión, existiendo la posibilidad de que estos equipajes no sean transportados en el mismo vuelo del pasajero, por lo que serán enviados en el primer vuelo con capacidad disponible dentro de los siguientes.

Equipaje de Mano. Es aquel equipaje que EL TRANSPORTISTA AEREO permite que el pasajero lleve a bordo de la aeronave, bajo su propia custodia, el cual consta de una pieza de mano con el peso máximo a 8 kilogramos y las dimensiones permitidas (50 x 40 x 20)cm, sus características y contenido deben permitir el traslado en cabina de pasajeros. El TRANSPORTISTA AEREO no será responsable de cualquier pérdida que pueda sufrir el pasajero, causada como resultado de haber olvidado en la aeronave equipaje de cabina o algún artículo personal cuando desembarca, o cuando el pasajero abandone pertenencias en la sala de espera del aeropuerto. Adicionalmente, cada pasajero puede transportar en cabina, bajo su custodia y sin costo adicional algunos de los siguientes artículos: 1. Cartera de mujer, 2. Bastón, 3. Computadoras portátiles, 4. Pañalera para bebés.

El pasajero deberá tomar precauciones en caso de que su equipaje de mano pueda ser retirado de la cabina de pasajeros por EL TRANSPORTISTA AEREO y embarcados como equipaje facturado, cuando los compartimientos de la cabina se encuentren totalmente ocupados.

Elementos de Valor en Equipaje Facturado. EL TRANSPORTISTA AEREO limita el transporte de los siguientes artículos como equipaje facturado, exclusivamente se trasladan bajo el entendido de que la aerolínea no indemniza estos artículos, por lo que el pasajero deberá tomar provisiones así como preferiblemente incluirlos en su equipaje de mano: a) Joyas b)

Documentos personales, pasaportes, identificaciones o documentos de identificación c) Metales o piedras preciosas d) Obras de Arte e) Cheques o títulos valores y demás documentos con valor. f) Dinero en efectivo g) Lentes h) Celulares i) Cámaras fotográficas j) Reproductores de música o audífonos k) DVD's portátiles y juegos electrónicos portátiles l) Tabletas digitales m) Filmadoras n) Computadoras y equipos electrónicos ñ) Cerámicas o) Vajillas p) Calculadoras q) Botellas de licor r) Artículos perecederos.

Los objetos valiosos deberán transportarse bajo una declaración expresa de valor, EL TRANSPORTISTA AEREO, responderá hasta el límite de ese valor, no obstante, se le exigirá al pasajero condiciones o medidas de seguridad adicionales para el transporte de estos.

La tarifa de este servicio será como máximo, el quince por ciento (15%) del valor especial declarado por el pasajero.

Transporte de Armas de Fuego. Laser Airlines, no transporta armas de fuego, en sus vuelos con rutas nacionales e internacionales.

Instrumentos Musicales. Los instrumentos deberán estar dentro de una cubierta de material, lo suficientemente resistente para soportar el manejo y transporte, y así evitar una posible lesión. Los instrumentos de cuerda deberán tener todas las cuerdas sin tensión para evitar cualquier daño al brazo del instrumento. Únicamente se aceptan instrumentos musicales que puedan ser acomodados en los guarda equipajes en forma segura dentro de la aeronave, ejemplo: guitarra, trompeta, violín, entre otros. Dicho equipaje será permitido bajo la condición de que el pasajero acepte y firme la etiqueta de "Responsabilidad Limitada" suministrada por EL TRANSPORTISTA AEREO.

Instrumento con silla asignada: Únicamente podrán transportarse cuando el pasajero solicite llevarlo a bordo, pagando el asiento adicional siempre y cuando esté disponible su reservación, y será permitido de acuerdo a las medidas del mismo.

Artículos Deportivos. Este equipaje es permitido siempre y cuando el pasajero identifique dichos artículos a EL TRANSPORTISTA AEREO al momento de realizar la reserva de su vuelo, y los artículos hayan sido empacados debidamente para su protección. Estos artículos están sujetos a un costo de servicio adicional. Asimismo, dicho equipaje será permitido bajo la condición de que el pasajero acepte y firme la etiqueta de "Responsabilidad Limitada" suministrada por EL TRANSPORTISTA AEREO.

Recibo de Equipaje Facturado Averiado. Cuando el pasajero entregue al TRANSPORTISTA AEREO un equipaje en mal estado o que de cualquier forma no se encuentre en condiciones idóneas para ser transportado, se le colocará la etiqueta “Responsabilidad Limitada”, y se le informará al pasajero que EL TRANSPORTISTA AEREO no será responsable por el estado del equipaje y por el daño que surja a consecuencia del mismo.

La aceptación de un reclamo no supone una admisión de responsabilidad legal por parte de EL TRANSPORTISTA AEREO, previo a que se realice la investigación respectiva. Si el pasajero tiene un reclamo será analizado y compensado, en caso que aplique, de acuerdo a las Condiciones Generales de Transporte Aéreo, aplicables según la ruta volada y bajo las limitaciones de responsabilidad establecidas en las leyes aplicables.

Daños en el Equipaje Facturado. La persona con derecho a la reparación deberá presentar una reclamación a EL TRANSPORTISTA AEREO, al momento de su llegada al aeropuerto destino, comunicándole lo sucedido al personal de la aerolínea, en donde se procederá a la apertura del informe de irregularidades de equipaje, denominado (PIR).

Demora en la entrega de Equipaje Facturado. Si el equipaje no llegó en el mismo vuelo que el pasajero, éste debe notificar tal hecho directamente en las oficinas del TRANSPORTISTA AEREO antes de salir del aeropuerto. Para esto, el pasajero debe completar el reporte de irregularidades de equipajes (PIR).

CAPÍTULO 9 - EMBARQUE Y FORMALIDADES ADMINISTRATIVAS

Cláusula 18 Atención en Mostrador (Chequeo de pasajeros). El pasajero que va a embarcarse en un vuelo nacional deberá presentarse en el mostrador del TRANSPORTISTA AEREO en los tiempos previstos, los cuales son: con dos horas (2) de antelación a la salida del vuelo. El pasajero que va a embarcarse en un vuelo internacional deberá presentarse en el mostrador del TRANSPORTISTA AEREO con cuatro (4) horas de antelación a la salida del vuelo.

El TRANSPORTISTA AEREO prestará el servicio de información sobre los requisitos migratorios que requieren los pasajeros, en los países donde opere la aerolínea, esto no excluye la responsabilidad directa que tiene el pasajero de investigar, conocer y cumplir las

normas relacionadas con esta materia. EL TRANSPORTISTA AEREO no es responsable del rechazo de ingreso a un país por falta de cumplimiento de estas normas.

Documentos de Viaje. El pasajero debe presentar toda la documentación de entrada, de salida y de Tránsito, los documentos sanitarios y otros, exigidos por las leyes o por los reglamentos en vigor en los países involucrados. EL TRANSPORTISTA AEREO se reserva el derecho de rechazar el transporte de todo pasajero que no haya cumplido las leyes o los reglamentos en vigor y cuyos documentos no estén en regla.

Cláusula 19 Información sobre compañía operadora. Conforme a lo dispuesto en el Reglamento (CE) Nº 2111/2005, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de diciembre de 2005, para vuelos con origen o destino en España u otro punto de la Unión Europea, EL TRANSPORTISTA AEREO informará al pasajero de la identidad de la Compañía operadora del vuelo. Si en el momento de realizar la reserva no se conociera la identidad de la compañía operadora, EL TRANSPORTISTA AEREO velará para que se informe al pasajero tan pronto como se conozca la identidad de la misma. Cuando se cambie la o las compañías aéreas operadoras tras efectuarse la reserva, EL TRANSPORTISTA AEREO adoptará inmediatamente y con independencia de la razón del cambio, todas las medidas apropiadas para asegurarse de que se informa cuanto antes del cambio a los pasajeros. En todos los casos, se informará a los pasajeros en el momento de la facturación, o en el momento del embarque cuando no se requiera ninguna facturación para un vuelo de conexión.

CAPÍTULO 10 ASPECTOS JURÍDICOS DE LA RESPONSABILIDAD CIVIL (NACIONAL E INTERNACIONAL)

Cláusula 20. Régimen de Responsabilidad. La responsabilidad de EL TRANSPORTISTA AEREO se encuentra regulada por las leyes y reglamentos venezolanos aplicables, y para los casos de transporte aéreo internacional se aplica el Convenio o la Convención relevante.

La responsabilidad de EL TRANSPORTISTA AEREO en vuelos internacionales donde aplica el Convenio de Montreal de 28 de mayo de 1.999 en relación con los pasajeros y su Equipaje.

Indemnización en caso de muerte o lesión. No hay límite económico fijado para la responsabilidad en caso de lesiones o muerte del pasajero. Para los daños de hasta 128.821 DEG (cantidad aproximada en divisa local), la compañía aérea no podrá impugnar las

reclamaciones de indemnización. Por encima de dicha cantidad, la compañía aérea sólo puede impugnar una reclamación en caso de que pueda probar que no hubo de su parte negligencia ni falta de otro tipo.

Anticipos. En los eventos en que legislación comunitaria, en concreto el Reglamento (CE) 2027/1997, resulte aplicable, en caso de muerte o lesión de un pasajero, la compañía aérea deberá abonar, en el plazo de quince días desde el día de la identificación de la persona con derecho a la indemnización, un anticipo para cubrir las necesidades económicas inmediatas. En caso de fallecimiento, este anticipo no podrá ser inferior a 16.000 DEG (importe aproximado en divisa local).

Retraso del pasajero. En caso de retraso del pasajero, la compañía aérea es responsable del daño siempre que no haya tomado todas las medidas razonables para evitar el daño o le haya sido imposible tomar dichas medidas. La responsabilidad en caso de retraso del pasajero se limita a 5.346 DEG (importe aproximado en divisa local).

Retrasos del equipaje. En caso de retraso del equipaje, la compañía aérea es responsable del daño siempre que no haya tomado todas las medidas razonables para evitar el daño o le haya sido imposible tomar dichas medidas. La responsabilidad en caso de retraso del equipaje se limita a 1.288 DEG (importe aproximado en divisa local).

Destrucción, pérdida o daños del equipaje. La compañía aérea es responsable en caso de destrucción, pérdida o daños del equipaje hasta la cantidad de 1.288 DEG (importe aproximado en divisa local). Con respecto al equipaje facturado, es responsable aún cuando esté exento de culpa, salvo que el equipaje ya estuviese dañado. Con respecto al equipaje no facturado, la compañía aérea sólo es responsable de los daños causados por su culpa.

Límites más elevados para el equipaje. El pasajero puede acogerse a un límite de responsabilidad más elevado efectuando una declaración especial, a más tardar en el momento de facturar, y abonando una tarifa suplementaria.

Reclamaciones sobre el equipaje. Si el equipaje facturado ha sido dañado, retrasado, perdido o destruido, el pasajero debe señalarlo por escrito a la compañía aérea lo antes posible. Si el equipaje dañado es equipaje facturado, el pasajero lo señalará por escrito en

el plazo de siete días, y en caso de retraso, de veintiún días, en ambos casos a partir del día en que el equipaje se puso a disposición del pasajero.

Responsabilidad de la compañía con la que se ha contratado el servicio y de la compañía encargada de la prestación efectiva. Si la compañía aérea encargada del vuelo no es la misma que la compañía aérea contratante, el pasajero podrá formular una queja o una reclamación a cualquiera de ellas. Si en el billete consta el nombre o el código de una compañía aérea, ésta es la compañía aérea contratante.

Plazos de reclamación. Toda reclamación ante un tribunal deberá presentarse en el plazo de dos años a partir de la llegada de la aeronave o del día en que la aeronave hubiese debido llegar.

Fundamento de la información. Las normas arriba descritas se fundamentan en el Convenio de Montreal de 28 de mayo de 1999, desarrollado en la Comunidad por el Reglamento (CE) no 2027/97 [modificado por el Reglamento (CE) no 889/2002] y por la legislación nacional de los Estados miembros.