CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO DE PASAJEROS Y EQUIPAJE SKY

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 en los vuelos internacionales por la Convención y las demás normas aplicables.

1. DEFINICIONES

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

A. **"Agente"** o **"Agente de Viaje"**, se refiere cualquier organización comercial que actúa como intermediario entre el proveedor de servicios de transporte o Transportador y el usuario final o cliente, entregándole asesoría para la planificación y compra de su viaje.

B. **"Billete"** o **"Billete de Pasaje"**, se refiere a el o los documentos que dan cuenta y hacen fe de la celebración y de las condiciones del contrato de transporte aéreo y control de equipaje (cuando fuere procedente), 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 y que 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"**, se refiere a las presentes Condiciones Generales de transporte aéreo.

D. **"Condiciones Particulares"**, se refiere a 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.

E. **"Contrato"**, se refiere a las Condiciones Generales, las Condiciones Particulares y los respectivos anexos que formen parte de estos últimos.

F. **"Convención"**, significa cualquiera de los siguientes instrumentos, según sea aplicable:

i. El Convenio para la Unificación de Ciertas Reglas Relativas al Transporte Aéreo Internacional. Varsovia, 12 de octubre 1929;
ii. Protocolo que modifica el convenio para la unificación de ciertas reglas relativas al transporte aéreo. La Haya, 28 de septiembre de 1955;
iii. Protocolos Montreal I, II, III y IV. Montreal, 1975;
iv. 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;
v. El Convenio para la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional. Montreal, 1999;
vi. 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”,** significa 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 Equipaje Bolso de Mano (según se define en el punto 4.1 letra a)), el Equipaje de Mano (según se define en el punto 4.1 letra b)), y el Equipaje en Bodega (según se define en el punto 4.1 letra c)), del Pasajero. El peso, número, tipo de piezas y respectivas dimensiones del Equipaje está limitado a las condiciones estipuladas por el Transportador, según se especifica en las presentes Condiciones Generales y que el Pasajero acepta al momento de contratar la tarifa respectiva.

H. **“Exceso de Equipaje”:** Son 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 o Equipaje en Bodega, según corresponda.

I. **“Pasajero”**, es la persona, exceptuando los miembros de la tripulación, transportada o que debe ser transportada en una aeronave en virtud del Contrato.

J. **"Transportador"**, significa la línea aérea que transporte o se comprometa a transportar al pasajero y/o su Equipaje en virtud de este Contrato o que realice cualquier otro servicio relacionado con dicho transporte aéreo.

K. **“Tramo”** corresponde a cada uno de los segmentos comprendidos en un viaje y que incluyen el transporte desde el aeropuerto de salida hasta el aeropuerto de destino.

2. NORMAS GENERALES DEL TRANSPORTE AÉREO

A. 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. El transporte a realizar en virtud de este Contrato por varios transportadores, sucesivamente, se considera como una sola operación.

B. Si el Transportador emite un Billete para el transporte en Tramos operados por otro transportador aéreo, el Transportador se encontrará actuando sólo como Agente de este último.

C. Si un Agente de Viaje emite un Billete para el transporte en Tramos en donde intervengan distintas empresas transportistas, SKY sólo será responsable por el tramo efectivamente realizado por ella. Asimismo, la Agencia será responsable de entregar toda la información al pasajero, en especial a lo referido a los requisitos de ingreso a determinados países, así como los requisitos para tránsito, entre otra información.

D. La obligación del Transportador se entenderá completa e íntegramente cumplida por el hecho de transportar al Pasajero y su Equipaje con razonable puntualidad, atendidas las circunstancias especiales del caso. El Transportador realizará esfuerzos razonables para transportar a los Pasajeros y a su Equipaje de acuerdo con los itinerarios publicados y con aquellos reflejados en el Billete. El Transportador podrá proveer el transporte a través de aerolíneas alternas, otras aeronaves, cambiar la asignación de asientos, y modificar o suprimir escalas previstas en el Billete en cualquier momento, por razones justificadas y de acuerdo a la normativa vigente.

E. 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.

F. Cualquier exención o limitación de responsabilidad del Transportador en virtud de la normativa local o internacional vigente, se aplicará e irá en beneficio 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.

G. El Transportador se reserva la facultad irrestricta de denegar el transporte en cualquiera de los tramos del itinerario contratado por el Pasajero, 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.

H. Todo Pasajero que no se presente a viajar o que llegue tarde para su embarque y/o chequeo en el vuelo correspondiente (*check-in*), perderá el tramo asociado a dicho vuelo, sin opción de pedir cambio o devolución de la tarifa pagada. Con todo, en caso que el pasajero no efectúe el viaje, podrá solicitar al Transportador la devolución de aquellas tasas y derechos aeronáuticos o aeroportuarios que son reembolsables de acuerdo a las normas o limitaciones del respectivo país. En caso que dichas tasas no hayan sido incluidas en el valor pagado (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. Más información en https://www.skyairline.com/chile/devoluciones.

I. Es de exclusiva responsabilidad del Pasajero informarse, obtener y cumplir con los requisitos para viajar que impone cualquier autoridad y deberá presentar los documentos de identificación, de salida, tránsito, entrada, visas y demás exigidos dependiendo del lugar de destino, sin caberle al Transportador responsabilidad alguna por los atrasos o negativas de embarque que sufra el Pasajero asociados o derivados del incumplimiento por parte de este último de la obligación anterior. El Transportador negará el embarque a aquellos pasajeros que no presenten la documentación necesaria o cuya identidad no corresponda con la indicada en la Tarjeta de Embarque o *Boarding Pass*, sin ulterior responsabilidad para el Transportador. El Transportador no será responsable por cualquier información o ayuda brindada a un Pasajero por cualquier agente, empleado o representante de la línea aérea o por terceros, en relación a la obtención de dichos documentos y/o el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

J. El Pasajero deberá presentarse en el mesón de embarque o mesón de *counter* o *check- in*, 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 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.

K. Todo Pasajero que no se presente a viajar o que no llegue a la hora de presentación indicada en el tramo o que se presente con menor anticipación a la requerida se expone a que el tramo de pasaje correspondiente al viaje cubierto por el mismo quede sin efecto. En tal caso, no existirá posibilidad ni de cambio ni de devolución de la tarifa, productos o servicios, pudiendo solicitar únicamente la devolución de las tasas de embarque pagadas, conforme con lo indicado en la letra H. anterior. 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 que establezca la legislación aplicable.

L. Al Billete le serán aplicables en forma adicional las Condiciones Particulares asociadas a la tarifa pagada en materias tales como: cambios de hora, fechas y ruta, cambios u otras materias según las Condiciones Particulares, las cuales fueron aceptadas por el Pasajero al momento de efectuarse la compra del Billete de Pasaje. Todo cambio que el titular del Billete solicite, deberá ajustarse a las regulaciones de la tarifa pagada. Todo acuerdo forjado a solicitud del Pasajero que implique la revalidación del Billete de Pasaje original o la reemisión de un nuevo Billete, será por cuenta y cargo de este último.

M. La ilegalidad, invalidez o nulidad de cualquiera disposición de este Contrato, bajo cualquiera legislación aplicable, no afectará la legalidad, validez o eficacia del mismo o de las demás disposiciones y, en este sentido, el presente Contrato es "divisible".

N. Cada Pasajero deberá pasar por la inspección de seguridad de la autoridad de aviación civil, de acuerdo con la normativa vigente del país de origen de su vuelo, realizada por el operador del aeropuerto. 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.

3. PRECIO DEL BILLETE

El precio del Billete incluye únicamente el transporte del Pasajero y del Equipaje contratado desde el aeropuerto de salida hasta el aeropuerto de destino, con las escalas programadas en el caso de Billete de conexión. El precio del Billete o Billete de conexión no incluye el servicio de transporte terrestre entre aeropuertos, ni entre los aeropuertos y/o los aeropuertos de la ciudad de destino.

4. NORMAS GENERALES PARA EL TRANSPORTE DE EQUIPAJE

A. 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.

B. El Transportador no admitirá el transporte de Equipaje a un destino que no sea el final que figura en el Billete.

C. Las condiciones establecidas para la aceptación del Equipaje son:

i. El Equipaje en Bodega debe ser entregado e ingresado solamente en módulos que indique el Transportador.

ii. Todo Pasajero debe identificar su Equipaje debidamente, incluyendo: nombre, apellido, número de teléfono, correo electrónico y dirección permanente.

iii. Todo Equipaje está sujeto a revisión, tanto por parte del Transportador como de las autoridades competentes.

D. Todo Equipaje que tenga alguna de las características abajo descritas puede tener su aceptación restringida o podrá ser denegada la aceptación por parte del Transportador:

i. Equipaje embalado incorrectamente.

ii. Equipaje que exceda las dimensiones máximas y/o peso máximo establecidos por el Transportador para el Equipaje.

iii. Equipajes que puedan representar un riesgo para otros Equipajes dentro del compartimento de equipaje de la aeronave, incluyendo, pero no limitado a, Mercancías Peligrosas y Mercancías Prohibidas, según estos términos se definen en el punto 4.2.

4.1 Tipos de Equipaje

Se distinguen los siguientes tipos de Equipaje:

a) **Equipaje Bolso de Mano:** es el 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.

- Dimensiones máximas: una pieza o bulto de 25 x 35 x 45 centímetros considerando dentro de dichas medidas las ruedas, bolsillos y asas, e incluyendo una chaqueta o abrigo,
- Peso máximo: 20 kgs.

b) **Equipaje de Mano:** es el 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: 20 kgs.

c) **Equipaje en Bodega:** es el 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 kgs.

4.2 Mercancías Peligrosas y Mercancías Prohibidas

a) 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, alcalíes, 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 cualesquiera que sea su categoría; (vi) materiales oxidantes y peróxidos orgánicos, tales como: blanqueadores, abonos, etc.; (vi) sustancias tóxicas e infecciosas tales como: insecticidas, plaguicidas, productos biológicos que contengan gérmenes patógenos, etc.; (vii) sólidos inflamables tales como cerillas (fósforos); y, (viii) 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.

b) 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 la misma, 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 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 el buen 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. Antes de incluirlos en su Equipaje el Pasajero deberá informarse al respecto con el personal del Transportador.

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.

4.3 Franquicia de Equipaje (Límites)

A. El Pasajero deberá ajustarse al peso, medidas y número máximos 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, los cuales también pueden consultarse en www.skyairline.com sección "Tarifario de Servicios".

B. 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.

C. El Transportador podrá negarse a transportar la totalidad o parte del Equipaje que

exceda de las franquicias o límites permitidos o cuyo exceso sobre los mismos no hubiese sido debidamente pagado por el Pasajero.

D. 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 en la letra C. anterior, como asimismo respecto de cualquier otro requisito que el Equipaje deba cumplir según se establece en este Contrato.

4.4 Cobro de Equipaje adicional y/o Exceso de Equipaje

A. El cobro se realizará de acuerdo a la ruta que viaje el Pasajero, con una tarifa definida por tramos de kilogramo y/o según las dimensiones extra. A los valores se les debe incorporar el impuesto del país según corresponda (en el caso de Chile el 19% por concepto de IVA). El cobro de exceso se realizará de acuerdo a la información establecida por el Transportador en www.skyairline.com sección "Tarifario de Servicios".

B. El Pasajero que deba pagar Equipaje adicional o Exceso de Equipaje, pagará en *counter* o en la oficina de venta del aeropuerto donde se esté embarcando. Esto implica que el Pasajero debe llegar al *counter* para verificar si presenta excesos de Equipaje. En caso de tener excesos, deberá pagar el monto pertinente informado por el personal del Transportador.

C. Todo Equipaje adicional que lleve el Pasajero deberá ser pagado como maleta extra, el cual tiene un costo asociado, que se encuentra publicado en www.skyairline.com sección "Tarifario de Servicios".

4.5 Pérdida, atraso o daño del Equipaje

La responsabilidad del Transportador en vuelos por pérdida, atrasos en la entrega o daño al Equipaje estará limitado según lo que esté establecido en la ley, la normativa aplicable o la Convención, según corresponda, salvo que anticipadamente el Pasajero declare un valor superior. Con todo, la responsabilidad respecto del Equipaje de Mano y del Equipaje Bolso de Mano, será de exclusiva responsabilidad del Pasajero por encontrarse bajo su custodia y responsabilidad.

5. LÍMITES DE RESPONSABILIDAD EN EL TRANSPORTE

A. 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 que el viaje de un Pasajero tenga el carácter de internacional, será aplicable la Convención o cualquier otra normativa internacional aplicable, según corresponda.

B. Respecto de los artículos de alto valor comercial y artículos electrónicos (incluyendo pero no limitado a computadores, dinero, joyas, medicamentos, documentación y artículos personales de valor), el Pasajero deberá transportar estos objetos como Equipaje Bolso de Mano o Equipaje de Mano (según aplique), con el objeto de mantener siempre la custodia de los mismos.

CONDICIONES PARTICULARES DEL CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO DE PASAJEROS Y EQUIPAJE SKY

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 los mismos 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***.***

1. TARIFAS

1.1. Tipos de tarifas

Existen 4 tipos de Tarifas que incluyen distintos productos y/o servicios: (i) Tarifa Zero, (ii) Tarifa Light, (iii) Tarifa Plus y (iv) Tarifa Full.

1.2. Condiciones de las Tarifas (Zero, Light, Plus y Full)

a) Las Tarifas se venden por Tramo.
b) Dentro de una misma reserva 2 o más pasajeros no pueden tener distintas Tarifas.
c) **No son reembolsables** (devolución permitida sólo en los casos específicos previstos en el Contrato).
d) El tipo de Tarifa se elige únicamente al momento de la compra inicial, por lo que si el Pasajero desea agregar un producto adicional a su viaje, éste deberá ser comprado por separado.

1.3. Detalle de las Tarifas Zero, Light, Plus y Full

1.3.1. Tarifa Zero

1.3.1.1. Flexibilidad

a) Cambios de ruta, fecha y hora: sujetos a disponibilidad y aplica un **Cargo por Cambio** más una diferencia de tarifa, si existiera. Cargo por cambio en www.skyairline.com sección “Tarifario de Servicios”, “Cambios”. Se debe realizar el cambio a la misma Tarifa **adquirida** en la compra inicial. **No está permitido** realizar cambios de un tipo de Tarifa a otra (Ejemplo: pasar de una Tarifa Zero a Tarifa Plus). Los cambios pueden ser realizados **hasta 3 horas antes de la salida del vuelo**. Con posterioridad a este plazo, el Pasajero no podrá realizar ningún cambio, solo podrá requerir la devolución de tasas de embarque e impuestos según legislación de cada país, con excepción de los cambios a vuelos posteriores, los cuales podrán ser solicitados hasta 2 horas posteriores al horario del vuelo programado, sujeto a las condiciones establecidas en el numeral 3.5 de estas Condiciones Particulares.
b) Cambios de nombre: el cambio de Pasajero se podrá solicitar solo a través del Contact Center hasta 48 horas antes de la salida del vuelo y cumpliendo los requisitos establecidos en el numeral 3.3 de estas Condiciones Particulares. Cargo por cambio

en www.skyairline.com sección “Tarifario de Servicios”, “Cambios”.

c) Esta Tarifa sólo podrá ser adquirida al momento de la compra inicial.
d) Al momento de realizar un cambio, todos los productos o servicios adicionales adquiridos se trasladarán al nuevo vuelo.

1.3.1.2. Franquicia de Equipaje Tarifa Zero (Límites)

a) El pasajero podrá transportar como equipaje solamente **un Equipaje Bolso de Mano**.
b) Para llevar Equipaje adicional, éste deberá ser comprado por separado como producto adicional.
c) **No hay límite** de piezas de Equipaje en Bodega por Pasajero comprados adicionalmente. El Equipaje de Mano y Equipaje Bolso de Mano está **limitado a uno** por Pasajero. Sin perjuicio de lo anterior, el número de piezas de Equipaje en Bodega por Pasajero comprados adicionalmente está sujeto a las restricciones de peso de la aeronave, por lo que éstas podrían ser transportadas en otro vuelo, en caso de ser necesario.
d) En el evento que el Equipaje transportado por el Pasajero no cumpla con los requisitos de peso o dimensión señalados en el numeral 4.1 de las Condiciones Generales se clasificará como Exceso de Equipaje, conforme con lo establecido en el numeral 3.2 de estas Condiciones Particulares.
e) En caso de transportar Exceso de Equipaje, éste será obligatoriamente facturado y transportado en la bodega de la aeronave debiendo el Pasajero pagar el valor correspondiente según los precios publicados en www.skyairline.com sección “Tarifario de Servicios”.
f) Los Pasajeros de la **Alianza Travel Sky** del Banco de Chile que contraten Tarifa Zero tienen derecho a llevar un Equipaje en Bodega sin cargo presentando en el aeropuerto las tarjetas del beneficio.
g) Los Pasajeros de la **Alianza Travel Sky** del Banco de Chile que contraten Tarifa Zero tienen derecho a llevar un Equipaje de Mano sin cargo presentando en el aeropuerto las tarjetas del beneficio.

1.3.1.3. 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).

1.3.1.4. Elección de asiento

a) No permite la elección de asiento.
b) 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 viajarán en asientos contiguos; a excepción de un Pasajero adulto en viaje con niños menores de 12 años, en que la asignación de asientos puede ser en forma contigua.
c) Para realizar la elección de un asiento deberá ser comprado adicionalmente.
d) Los Pasajeros de la **Alianza Travel Sky** del Banco de Chile, pueden solicitar un asiento sin costo adicional en las diferentes categorías (Primera Fila, Salida Rápida, Más Adelante, Extra Espacio y Asiento Estándar) presentando las tarjetas del beneficio y sujeto a la disponibilidad del vuelo.

1.3.2. Tarifa Light (se vende solo a través de agencias)

1.3.2.1. Flexibilidad

a) Cambios de ruta, fecha y hora: sujetos a disponibilidad y aplica **Cargo por Cambio** más una diferencia de tarifa, si existiera. Cargo por Cambio en www.skyairline.com sección "Tarifario de Servicios". Se debe realizar el cambio a la misma Tarifa **adquirida** en la compra inicial. **No está permitido** realizar cambios de un tipo de Tarifa a otra (Ejemplo: pasar de una Tarifa Light a Tarifa Plus). Los cambios pueden ser realizados **hasta 3 horas antes de la salida del vuelo**. Con posterioridad a este plazo, el Pasajero no podrá realizar ningún cambio, solo podrá requerir la devolución de tasas de embarque e impuestos según legislación de cada país, con excepción de los cambios a vuelos posteriores, los cuales podrán ser solicitados hasta 2 horas posteriores al horario del vuelo programado, de la forma indicada en el numeral 3.5 de estas Condiciones Particulares.

b) Cambios de nombre: el cambio de Pasajero se podrá solicitar solo a través de Contact Center hasta 48 horas antes de la salida del vuelo y cumpliendo los requisitos establecidos en el numeral 3.3 de estas Condiciones Particulares. Cargo por cambio en www.skyairline.com sección "Tarifario de Servicios", "Cambios".

c) Esta Tarifa sólo podrá ser adquirida al momento de la compra inicial.

d) Al momento de realizar un cambio todos los productos o servicios adicionales adquiridos se trasladarán al nuevo vuelo.

1.3.2.2. Franquicia de Equipaje Tarifa Light (Límites)

a) El Pasajero podrá transportar solamente un **Equipaje Bolso de Mano** y un **Equipaje de Mano** en cabina incluido en la franquicia permitida de la Tarifa Light.

b) Para llevar Equipaje adicional, éste deberá ser comprado por separado de manera adicional.

c) **No hay límite** de piezas de Equipaje en Bodega por Pasajero comprados adicionalmente. El Equipaje de Mano y Equipaje Bolso de Mano está **limitado a uno** por Pasajero. Sin perjuicio de lo anterior, el número de piezas de Equipaje en Bodega por Pasajero comprados adicionalmente está sujeto a las restricciones de peso de la aeronave, por lo que éstas podrían ser transportadas en otro vuelo, en caso de ser necesario.

d) En el evento que el Equipaje transportado por el Pasajero no cumpla con los requisitos de peso o dimensión señalados en el numeral 4.1 de las Condiciones Generales se clasificará como Exceso de Equipaje, conforme con lo establecido en el numeral 3.2 de estas Condiciones Particulares.

e) En caso de transportar Exceso de Equipaje, este será obligatoriamente facturado y transportado en la bodega de la aeronave debiendo el Pasajero pagar el valor correspondiente según los precios publicados en www.skyairline.com sección "Tarifario de Servicios".

f) Los Pasajeros de la **Alianza Travel Sky** del Banco de Chile tienen derecho a llevar una pieza adicional en bodega de hasta 23 kg. y 158 cms. lineales sin cargo presentando en el aeropuerto las tarjetas del beneficio.

1.3.2.3. 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).

1.3.2.4. Elección de asiento

a) No permite la elección de asiento.
b) 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 viajarán en asientos contiguos; a excepción de un Pasajero adulto en viaje con niños menores de 12 años, en que la asignación de asientos puede ser en forma contigua.
c) Para realizar la elección de un asiento, éste deberá ser comprado adicionalmente.
d) Los Pasajeros de la **Alianza Travel Sky** del Banco de Chile, pueden solicitar un asiento sin costo adicional en las diferentes categorías (Primera Fila, Salida Rápida, Más Adelante, Extra Espacio y Asiento Estándar) presentando las tarjetas del beneficio y sujeto a la disponibilidad del vuelo.

1.3.3. Tarifa Plus

1.3.3.1. Flexibilidad

a) Cambios de ruta, fecha y hora: sujetos a disponibilidad y aplica **Cargo por Cambio** más una diferencia de tarifa, si existiera. Cargo por cambio en www.skyairline.com sección "Tarifario de Servicios". Se debe realizar el cambio a la misma Tarifa **adquirida en la compra inicial.** No está permitido realizar cambios de un tipo de Tarifa a otra (Ejemplo: pasar de una Tarifa Plus a una Tarifa Full). Los cambios pueden ser realizados **hasta 3 horas antes de la salida del vuelo**. Con posterioridad a este plazo, el Pasajero no podrá realizar ningún cambio, solo devolución de tasas de embarque e impuestos según aplique la legislación de cada país, con excepción de los cambios a vuelos posteriores, los cuales podrán ser solicitados hasta 2 horas posteriores al horario del vuelo programado, sujeto a las condiciones establecidas en el numeral 3.5 de estas Condiciones Particulares.
b) Cambios de nombre: el camio de Pasajero se podrá solicitar solo a través de Contact Center hasta 48 horas antes de la salida del vuelo y presentando la documentación necesaria según se indica en el numeral 3.3 de estas Condiciones Particulares. Cargo por cambio en www.skyairline.com sección "Tarifario de Servicios", "Cambios".
c) Esta Tarifa sólo podrá ser adquirida al momento de la compra inicial.
d) Al momento de realizar un cambio todos los productos o servicios adicionales adquiridos se trasladarán al nuevo vuelo.

1.3.3.2. Franquicia de Equipaje Tarifa Plus (Límites)

a) El Pasajero podrá llevar un Equipaje en Bodega.
b) **No hay límite** de piezas de Equipaje en Bodega por Pasajero comprados 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 de la aeronave, por lo que éstas podrían ser transportadas en otro vuelo, en caso de ser necesario.
c) El pasajero podrá transportar solamente un Equipaje de Mano y un Equipaje Bolso de Mano en cabina incluido en la franquicia permitida de la Tarifa Plus.
d) En el evento que el Equipaje transportado por el Pasajero no cumpla con los requisitos de peso o dimensión señalados en el numeral 4.1 de las Condiciones Generales se clasificará como Exceso de Equipaje, conforme con lo establecido en

el numeral 3.2 de estas Condiciones Particulares.

e) En caso de transportar Exceso de Equipaje, éste será obligatoriamente facturado y transportado en la bodega de la aeronave debiendo el Pasajero pagar el valor correspondiente según los precios publicados en www.skyairline.com sección "Tarifario de Servicios".

f) Los Pasajeros de la **Alianza Travel Sky** del Banco de Chile tienen derecho a llevar una pieza adicional en bodega de hasta 23 kg. y 158 cms. Lineales sin cargo presentando en el aeropuerto las tarjetas del beneficio.

1.3.3.3. 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).

1.3.3.4. Elección de asientos

a) Al seleccionar una Tarifa Plus los asientos son categoría Estándar y podrán ser elegidos por el Pasajero.

b) Para realizar la elección de un asiento de una categoría diferente, éste deberá ser comprado por separado.

c) Los Pasajeros de la Alianza Travel Sky, pueden solicitar un asiento sin costo adicional en las diferentes categorías (Primera Fila, Salida Rápida, Más Adelante, Extra Espacio y Asiento Estándar) presentando las tarjetas del beneficio y sujeto a la disponibilidad del vuelo.

1.3.4. Tarifa Full

1.3.4.1. Flexibilidad

a) Cambio de ruta, fecha y hora: permite realizar un cambio sin cargo pagando solo la diferencia tarifaria, si existiera. Se debe realizar el cambio a la **misma Tarifa adquirida en la compra inicial.** No está permitido realizar cambios a una Tarifa distinta (Ejemplo: pasar de una Tarifa Full a una Tarifa Plus). Los cambios pueden ser solicitados **hasta 3 horas antes de la salida del vuelo**. Con posterioridad a este plazo, el Pasajero no podrá solicitar ningún cambio, solo devolución de tasas de embarque e impuestos según aplique la legislación de cada país, con excepción de los cambios a vuelos posteriores, los cuales podrán ser solicitados hasta 2 horas posteriores al horario del vuelo programado, sujeto a las condiciones establecidas en el numeral 3.5 de estas Condiciones Particulares.

b) Cambios de nombre: permite realizar **un cambio de nombre (Pasajero) sin cargo**, el que se podrá solicitar solo a través del Contact Center hasta 48 horas antes de la salida del vuelo y cumpliendo los requisitos establecidos en el numeral 3.3 de estas Condiciones Particulares.

c) Esta Tarifa sólo podrá ser adquirida al momento de la compra inicial.

d) Al momento de realizar un cambio todos los productos o servicios adicionales adquiridos se trasladarán al nuevo vuelo.

1.3.4.2. Franquicia de Equipaje Tarifa Full (Límites)

a) El Pasajero podrá llevar **dos Equipajes en Bodega, un Equipaje de Mano y un**

Equipaje Bolso de Mano incluido en la franquicia permitida de la Tarifa Full.

b) **No hay límite** de piezas de Equipaje en Bodega por Pasajero comprados 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 de la aeronave, por lo que éstas podrían ser transportadas en otro vuelo, en caso de ser necesario.

c) En el evento que el Equipaje transportado por el Pasajero no cumpla con los requisitos de peso o dimensión señalados en el numeral 4.1 de las Condiciones Generales se clasificará como Exceso de Equipaje, conforme con lo establecido en el numeral 3.2 de estas Condiciones Particulares.

d) En caso de transportar Exceso de Equipaje, este será obligatoriamente facturado y transportado en la bodega de la aeronave debiendo el Pasajero pagar el valor correspondiente según los precios publicados en www.skyairline.com sección "Tarifario de Servicios".

e) Los Pasajeros de la **Alianza Travel Sky** tienen derecho a llevar una pieza adicional como Equipaje en Bodega sin cargo presentando en el aeropuerto las tarjetas del beneficio.

1.3.4.3. 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).

1.3.4.4. Elección de asientos

a) Al seleccionar una Tarifa Full el Pasajero podrá elegir un asiento de cualquier categoría (Primera Fila, Salida Rápida, Más Adelante, Extra Espacio y Asiento Estándar) que tenga disponibilidad.

b) Para realizar la elección de un asiento de una categoría diferente, éste deberá ser comprado por separado.

c) Los Pasajeros de la Alianza Travel Sky, pueden solicitar un asiento sin costo adicional en las diferentes categorías (Primera Fila, Salida Rápida, Más Adelante, Extra Espacio y Asiento Estándar) presentando las tarjetas del beneficio y sujeto a la disponibilidad del vuelo.

1.4. Condiciones Generales de las Tarifas (Zero, Light, Plus y Full)

- **Asientos:** Los asientos son categoría Estándar. Los asientos de otras categorías (**"Primera fila", "Salida rápida"**, **"Más adelante" y "Extra espacio"** referidos en el numeral 2.4 de estas Condiciones Particulares), se asignarán o podrán ser comprados, dependiendo del tipo de Tarifa comprada por el Pasajero. En caso de comprarse de manera adicional, los precios están publicados en www.skyairline.com sección "Tarifario de Servicios".

- **Validez del Billete de Pasaje:** El Billete de Pasaje es válido hasta la fecha y hora del vuelo, a excepción de optar a un cambio a vuelo posterior en los términos indicados en el número 3.5 de estas Condiciones Particulares. Con posterioridad a este plazo, el Pasajero sólo podrá solicitar la devolución de las tasas de embarque e impuestos según aplique la legislación de cada país.

- **Uso de los Tramos:** Los Tramos son independientes entre sí, por lo que, si el

Pasajero no se presenta en el tramo de ida, podrá utilizar el siguiente tramo sin que la reserva se vea afectada.

- **Mínimo o Máximo de Estadía:** No aplica.

- **Cambio de ruta:** El cambio de ruta es permitido únicamente dentro de un mismo país. Otros cambios de ruta no están permitidos (ejemplo: de ruta doméstica a ruta internacional).

- **Cargos por Cambio**

  - El cobro es por Pasajero y se aplicará cada vez que se solicite un cambio.
  - El cobro es por Tramo.
  - Sólo la Tarifa Full permite un cambio sin cargo, pagando sólo la diferencia de precio si existiera. Los valores están publicados en www.skyairline.com sección "Tarifario de Servicios"

- **Devoluciones**

  - El precio de la Tarifa y los servicios adicionales asociados al pasaje, que hubiesen sido contratados por el Pasajero, no son reembolsables.
  - Tasas de embarque: En caso de no realizar el viaje, el Pasajero podrá solicitar la devolución del 100% de las tasas de embarque que hubiere pagado.
  - Devolución de otros tributos o impuestos, según determine la legislación de cada país.
  - Respecto de devoluciones en caso del derecho de desistimiento y de retracto aplicable en Colombia, ver Anexo Colombia.
  - Más información en https://www.skyairline.com/chile/devoluciones.

2. PRODUCTOS ADICIONALES

2.1. Equipaje en Bodega

a) La selección de equipaje es por Tramo.
b) **No hay límite** de 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 de la aeronave, por lo que éstas podrían ser transportadas en otro vuelo, en caso de ser necesario.
c) No permite devolución.
d) Para las rutas a Perú y dentro de Chile, se permite un máximo de exceso de hasta 45 kg por bulto (peso total). Para Argentina, Uruguay y Brasil, hasta 32 kg por pieza (peso total).
e) En caso de 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: Para niño menor de 2 años, puede llevar un coche de hasta dos piezas, el que puede ser entregado en los *counter*s 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.

2.1.1. Normas de transporte de Equipaje en Bodega

- Debe ser trasportado en el mismo vuelo en que viaja el Pasajero y entregarlo 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.
- Artículos de difícil transporte (Aplicable a vuelos con destino u origen en Colombia): El Pasajero no podrá incluir en su Equipaje en Bodega artículos frágiles o perecederos, dinero, joyas, 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, respecto de los cuales el Transportador no se responsabiliza si se transportan en esas condiciones. Tales elementos deben ser transportados a la mano, o en el Equipaje de Mano, si sus características lo permiten, bajo la custodia y responsabilidad del propio Pasajero.

2.1.2. 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 e 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 como de las autoridades competentes.

2.2. Equipaje especial

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 cm lineales (ancho + largo + alto):

2.2.1. Artículos Deportivos

a) 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).
b) El cobro será por Tramo.
c) No permite devolución.
d) Sólo se venderá en forma adicional.
e) Para las rutas a Perú y dentro de Chile se permite un máximo de exceso de hasta 45 kg por bulto (peso total). Para Argentina, Brasil y Uruguay, hasta 32 kg por pieza (peso total).
f) Los equipajes deportivos podrán ser vendidos a través de los siguientes canales: Oficinas de venta y sucursales en el aeropuerto, Contact Center, web y *counter* de aeropuerto.

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 ingreso para 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 relacionadas con 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.

2.2.2. Artículos musicales

a) 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.
b) Cada pieza deberá pesar **máximo 23 kg y medir máximo 230 cm lineales** (sumando ancho, largo y alto).
c) Para las rutas de Perú y Chile se permite un máximo de exceso de Equipaje de hasta 45 kg por bulto (peso total). Para Argentina, Brasil y Uruguay, hasta 32 kg por pieza (peso total).
d) El cobro será por Tramo.
e) No permite devolución.
f) Sólo se venderá en forma adicional.
g) 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.
h) 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.
i) El transporte de artículos musicales podrá ser vendido a través de los siguientes canales: Oficinas de venta y sucursales en el aeropuerto, Contact Center, web y *counter* de aeropuerto.

Requisitos de embalaje: Por tratarse de artículos frágiles, deben ser transportados en contenedores rígidos especialmente diseñados para ellos. **Todo artículo musical o**

deportivo que no esté embalado correctamente no será aceptado por el Transportador y no tendrá devolución.

2.2.3. Mascotas

2.2.3.1. Mascota en Cabina (PETC)

a) En cabina se permite el transporte de mascotas domésticas, **sólo perro y gato**.
b) 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.
c) La mascota debe tener a lo menos doce semanas (3 meses) de edad para ser aceptada.
d) Cada pasajero puede viajar sólo con un (1) PETC.
e) 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 *counter* 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.
f) Se puede llevar en cabina siempre y cuando el peso máximo de la mascota más el de su contenedor no excedan los 6 kgs.
g) En la cabina sólo podrá haber hasta dos mascotas por vuelo. El sistema del Transportador confirmará o negará el servicio de manera automática en caso de haberse contratado los cupos disponibles.
h) Aplica para vuelos domésticos e internacionales.
i) 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 Servicios”.

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 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.
- El animal debe tener por lo menos 10 cms. de espacio entre su cabeza y el techo del contenedor, y con suficiente espacio para estar de pie, moverse y girar sin inconvenientes.
- Las medidas del contenedor deben ser suficientes para adecuarse al siguiente espacio disponible: 30 cms. de fondo x 33 cms. de ancho x 17 cms. de alto.

Consideraciones

a) La mascota no podrá ser alimentada a bordo ni salir de su contenedor durante todo el vuelo.
b) 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.
c) No se admitirán mascotas que por sus características especiales, mal olor, ruido u otras similares, puedan afectar el correcto orden o servicio al interior de la cabina para

los demás pasajeros y/o la tripulación.

d) 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.

e) El Pasajero deberá 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.

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.**

2.2.3.2. Mascota en Bodega (AVIH)

a) En bodega se permite el transporte de mascotas domésticas, perros, gatos y aves ornamentales, sujeto a disponibilidad de espacio.

b) 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.

c) En aeropuerto no se aceptarán mascotas que no estén confirmadas por reserva. En caso de llegar sin previa confirmación en la reserva, en *counter* de aeropuerto se verificará la existencia de disponibilidad en el vuelo.

d) Se pueden transportar en bodega como máximo **3 mascotas** por vuelo.

e) El peso máximo a transportar, considerando la mascota más su contenedor, es de hasta 45 kgs. para vuelos desde y hacia Chile y Perú, y de hasta 32 kgs. 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.

f) La mascota debe tener a lo menos doce semanas (3 meses) de edad para ser aceptada.

g) Aplica para vuelos domésticos e internacionales.

h) No se aceptarán mascotas violentas, muertas, enfermas y hembras preñadas.

i) 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 Servicios”.

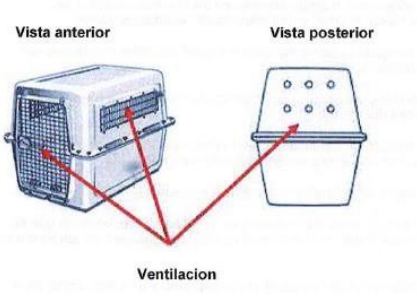
j) El sistema confirmará o negará el servicio de manera automática dependiendo de la disponibilidad.

k) El Pasajero deberá 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.

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 cms 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.

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.

2.2.3.3.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, 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 Pilbull Terrier Terrier staffordshire americano Tosa inu japones Staffordshire bull terrier Rottweiller Bull terrier Mastiff ingles Bulldog americano Persa canario Fila brasilero Dogo Burdeos Mastin napolitano Akita inu Dogo Argentino Bullmastiff.

Animales braquicéfalos:

En caso de estrés, las mascotas de raza braquicéfalos o de nariz chata, pueden sufrir dificultades respiratorias debido a su morfología. Por ello, antes de cualquier transporte el Pasajero debe solicitar la opinión de un veterinario, quien además deberá emitir un certificado declarando que dicha mascota se encuentra en condiciones de ser transportada por vía aérea, el cual deberá ser presentado al Transportador.

Con todo, el Pasajero deberá, además, emitir una carta de liberación de responsabilidad hacia el Transportador, formato de la cual podrá obtener en el siguiente link: https://www.skyairline.com/upload/Carta-Liberacion-Responsabilidad-Regiones.pdf

Las **razas de perros braquicéfalos son las siguientes**: Affenpinsche • Pekinés • American Staffordshire Terrier • PitBull • Boston Terrier, Boxer (todas las razas) • Persa Canario • Grifón de Bruselas, Bulldog (todas las razas) • Pug (todas las razas)
• Cane Corso, Dogo de Burdeos • Shar Pei • English Toy Spaniel, Japanese Chin • Shih Tzu • Lhasa Apso, Mastín (todas las razas) • Spaniel tibetano.

Las **razas de gatos braquicéfalos son las siguientes**: • Burmenese • Himalayo • Persa • Exotic shorthair.

2.3. Star Pass

Este producto permitirá al Pasajero acceder a una fila preferente en los *counter* del aeropuerto y en la puerta de embarque del vuelo:

a) **Check-in Star Pass**: Existirá una fila especial para Pasajeros con embarque preferente.
b) **Embarque Star Pass**: El Pasajero podrá embarcar en forma prioritaria o durante cualquier momento del embarque en una fila especial.
c) El Pasajero podrá hacer uso de este beneficio sin costo adicional en caso de tener alguna tarjeta de convenio Travel Sky del **Banco de Chile**.
d) Sólo se vende en forma adicional.
e) No tiene devolución.

2.4. 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) **Primera fila**, (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 en detalle en www.skyairline.com, sección "Tarifario de Servicios", "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:

- Los Pasajeros con discapacidad o movilidad reducida.
- Menor no acompañado.
- Pasajeros viajando con Infantes.
- Pasajeros viajando con mascota en cabina (PETC) o con animales de asistencia (SVAN).
- Pasajeros menores de edad.
- Pasajeros que utilicen tubos de oxígeno a bordo (contenedor POC).
- Embarazadas.
- Pasajeros que hablen un idioma distinto al inglés o español.

2.5. Menor No Acompañado (UMNR)

Servicio de acompañamiento de menores durante el viaje:

a) El servicio está previsto para menores que viajen sin acompañante a partir de los 5 años hasta un día antes de cumplir 14 años.
b) El servicio de Menor No Acompañado deberá solicitarse solamente al momento de la compra del Billete de Pasaje.
c) Solamente podrán viajar hasta un **máximo de 5 Pasajeros Menores No Acompañados por vuelo.** En caso de fusión de vuelo se aceptarán un máximo de 10 por vuelo.
d) El Menor No Acompañado deberá portar su cédula de identidad o pasaporte vigente.

e) 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.
f) No podrán viajar en vuelos que tengan conexiones.
g) Los menores no podrán viajar con mascotas en la cabina o en la bodega del avión. El servicio de Menor No Acompañado **tiene un costo asociado y deberá ser pagado por Tramo.**
h) Los menores no acompañados no pueden ser sentados en las filas de emergencia.
i) El servicio solamente podrá ser contratado para rutas nacionales. **No aplica para rutas internacionales.**
j) El Equipaje de Mano deberá ser liviano.
k) 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.
l) La persona responsable del menor debe completar **el Formulario de Transporte de Menores no Acompañados (UM)**, el cual está disponible para ser descargado en el link https://www.skyairline.com/upload/Documents/certificado_UM.pdf **(deberán imprimirse y completarse 3 copias)**. Asimismo, este formulario puede ser solicitado en el counter 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).**

2.6. Hotel / Auto / Transfer / Paquetes de Viajes

El Pasajero podrá a su opción, 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 (en adelante los "Servicios Terrestres").
Se deja expresa constancia que 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 los mismos.

Los términos y condiciones de contratación de los Servicios Terrestres son proporcionados directamente por el tercero con quien el Pasajero decida contratar.

3. CARGOS ADICIONALES

3.1. Cargo por Servicio (*Service Fee*)

El Cargo por Servicio es el valor que se cobra por Pasajero por solicitar este último 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 por Servicio es por persona y aplica para todos los Pasajeros (excepto infantes en ruta nacional e internacional). El valor del Cargo por Servicio se encuentra publicado en www.skyairline.com sección "Tarifario de Servicios", "Cargo por servicio".

3.2. 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 el numeral 4.1 de las Condiciones Generales. **(ii)** Exceda en cantidad a los bultos permitidos en su tarifa. Lo anterior, conforme con los valores

señalados en www.skyairline.com sección “Tarifario de Servicios”.

3.3. Cambio de nombre

El Pasajero podrá ceder su pasaje a otra persona de acuerdo a las siguientes condiciones:

a) Se podrá solicitar solamente a través del Contact Center hasta 48 horas antes de la salida del vuelo.
b) Se podrá realizar cambio de nombre sólo en reservas sin uso. En caso de que la reserva tenga un Tramo parcialmente realizado, no se podrá realizar el cambio de nombre.
c) Aplica a todos los Tramos de un pasaje.
d) Sólo incluido en Tarifa Full, en que se permite un solo cambio de nombre, sin cargo. Para las demás tarifas, aplica cargo por cambio publicado en www.skyairline.com sección “Tarifario de Servicios”, “Cambios”.
e) El cobro será realizado según la cantidad de Tramos que tenga la reserva.
f) Se podrá modificar el nombre solamente una vez.
g) Todos los productos y servicios asociados al pasaje original serán transferidos sin costo al nuevo pasajero.
h) Aplica para vuelos nacionales e internacionales.
i) Para reserva de empresas, solo podrá hacer cambio de nombre la persona autorizada enviando un correo directamente a ventaempresas@skyairline.com con el detalle emitido a través de un correo corporativo.
j) El Pasajero original deberá enviar una copia de su cédula de identidad y completar la Declaración para Cambio de Pasajero, la cual estará disponible en la página web o podrá ser solicitado a través del Contact Center para que sea enviado a través de correo electrónico.

3.4. Cambios a vuelo previo

Será posible cambiar el vuelo a uno previo si el Pasajero se encuentra en el aeropuerto y de acuerdo a las siguientes condiciones:

a) Se debe solicitar únicamente en la oficina de ventas del aeropuerto.
b) Se podrá solicitar hasta que el vuelo al que se quiere embarcar esté por cerrar (alrededor de 1 hora antes del vuelo programado).
c) No se cobrará la diferencia tarifaria, solo se cobrará la penalidad por cambio debido a que está sujeto a la disponibilidad del vuelo. Si los vuelos anteriores del mismo día no tienen espacio, no se podrá ofrecer el servicio. Cargo por cambio en www.skyairline.com sección “Tarifario de Servicios”.
d) Todos los productos y servicios serán transferidos sin costo al nuevo vuelo, excepto la elección de asiento (no reembolsable), que quedará sujeta a la disponibilidad del nuevo vuelo.
e) Aplica tanto para vuelos nacionales e internacionales.

3.5. Cambio a vuelo posterior

En caso de perder el vuelo, el Pasajero podrá solicitar el cambio al vuelo inmediatamente posterior que tenga disponibilidad en las 24 horas siguientes al vuelo original, pagando el costo asociado (Cargo por Cambio en www.skyairline.com sección “Tarifario de Servicios”) y concurriendo las siguientes condiciones:

a) Se debe solicitar únicamente en la oficina de ventas de los aeropuertos o, en su defecto, a través del Contact Center.
b) El plazo para presentar la solicitud será desde que cierre el vuelo programado, hasta 2 horas posteriores al horario de cierre del vuelo programado.
c) Si el vuelo inmediatamente siguiente no tiene disponibilidad, se revisará el siguiente y se repetirá el mismo procedimiento hasta encontrar espacio en un rango de 24 horas posteriores al vuelo programado. Si no hay disponibilidad en las próximas 24 horas, no se podrá ofrecer el cambio.
d) El Pasajero solo podrá seleccionar el vuelo inmediatamente siguiente al original que tenga disponibilidad.
e) En caso de que la ruta no tenga a lo menos un vuelo diario en el Tramo solicitado, el Pasajero podrá seleccionar el vuelo inmediatamente siguiente al original, a pesar de que éste esté programado para después de las 24 horas próximas al cierre del vuelo programado que perdió.
f) Aplica solo para un vuelo. Si requiere hacer cambios en los siguientes Tramos de la reserva se aplicará la regulación tarifaria.
g) Todos los productos y servicios asociados serán transferidos sin costo al nuevo vuelo, excepto la selección de asiento que quedara sujeta a la disponibilidad del nuevo vuelo.
h) Aplica tanto para vuelos nacionales e internacionales.

4. MUJERES EN ESTADO DE EMBARAZO

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:

1. Se trate de un embarazo múltiple.
2. Se esperen complicaciones de algún tipo.
3. 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, fecha estimada 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 el portal web https://www.skyairline.com sección “Centro de Ayuda”.

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

ARGENTINA: ANEXO DE CONDICIONES GENERALES Y CONDICIONES PARTICULARES

1. DERECHOS DE LOS PASAJEROS

En cada caso se aplicará lo normado por la Convención, el Código Aeronáutico (ley 17.285), la Resolución 1.532/98 del Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos 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 a 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 para el 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 ruta es 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 la compensación por embarque denegado de acuerdo a las regulaciones del Transportador.

- 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 el transporte 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, 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.

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 primer punto 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.

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

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 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 a 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.

BRASIL: ANEXO DE CONDICIONES GENERALES Y CONDICIONES PARTICULARES

1. DERECHO DE RETRACTO

Para compras por internet o no presenciales, el usuario podrá desistir de la compra del Billete hasta 24 horas desde el recibimiento del comprobante de compra.

2. 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:

- El Pasajero que acepte estas compensaciones no podrá con posterioridad ejercer acciones contra el Transportador por la denegación de embarque.
- 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.
- Por “viaje con escala y/o conexión” se entiende 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.
- 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 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 5.346 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 1.288 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:

Art. 32: O recebimento da bagagem despachada, sem protesto por parte do passageiro, constituirá presunção de que foi entregue em bom estado.
§ 1º Constatado o extravio da bagagem, o passageiro deverá, de imediato, realizar o protesto junto ao transportador.
§ 2º O transportador deverá restituir a bagagem extraviada, no local indicado pelo passageiro, observando os seguintes prazos:
I - em até 7 (sete) dias, no caso de voo doméstico; ou
II - em até 21 (vinte e um) dias, no caso do voo internacional.
§ 3º Caso a bagagem não seja localizada nos prazos dispostos no § 2º deste artigo, o transportador deverá indenizar o passageiro em até 7 (sete) dias.
§ 4º Nos casos em que o passageiro constate a violação do conteúdo da bagagem ou sua avaria, deverá realizar o protesto junto ao transportador em até 7 (sete) dias do seu recebimento.
§ 5º O transportador deverá, no prazo de 7 (sete) dias contados da data do protesto, adotar uma das seguintes providências, conforme o caso:
I - reparar a avaria, quando possível;
II - substituir a bagagem avariada por outra equivalente;
III - indenizar o passageiro no caso de violação
Art. 33: No caso de extravio de bagagem, será devido o ressarcimento de eventuais despesas ao passageiro que se encontrar fora do seu domicílio.
§ 1º O ressarcimento de despesas deverá ser realizado em até 7 (sete) dias contados da apresentação dos comprovantes das despesas.
§ 2º As regras contratuais deverão estabelecer a forma e os limites diários do ressarcimento.
§ 3º Caso a bagagem não seja encontrada:
I - o ressarcimento de despesas poderá ser deduzido dos valores pagos a título de indenização final, observados os limites previstos no art. 17 desta Resolução.
II - o transportador deverá restituir ao passageiro os valores adicionais eventualmente pagos pelo transporte da bagagem.
§ 4º O transportador poderá oferecer créditos para aquisição de passagens e serviços a título de ressarcimento, a critério do passageiro.
Art. 34: Eventuais danos causados a item frágil despachado poderão deixar de ser indenizados pelo transportador, nos termos estipulados no contrato de transporte.

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

En conformidad con lo establecido en la Resolución 280 de 11 de julio de 2013 *da Agencia Nacional de Aviação Civil que establece procedimentos relativos à acessibilidade de passageiros com necessidade de assistência especial ao 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:

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 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 a 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.

D. 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 (checkin) 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 (checkin). 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.

CHILE: ANEXO DE CONDICIONES GENERALES Y CONDICIONES PARTICULARES

1. DERECHO DE RETRACTO

Para compras por internet o no presenciales, no aplica el derecho de retracto establecido en el artículo 3 bis de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

2. 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, 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 denegación de embarque una suma equivalente a: a) U.F. 2 para vuelos de menos de 500 kilómetros; b) U.F. 3 para vuelos de entre 500 y 1.000 kilómetros; c) U.F. 4 para vuelos de entre 1.000 y 2.500 kilómetros; d) U.F. 10 para vuelos de entre 2.500 y 4.000 kilómetros; e) U.F. 15 para vuelos de entre 4.000 y 8.000 kilómetros; f) U.F. 20 para vuelos de más de 8.000 kilómetros. Respecto a estas compensaciones, es necesario tener presente que:

- El Pasajero que acepte estas compensaciones no podrá con posterioridad ejercer acciones contra el Transportador por la denegación de embarque.
- 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.
- Por “viaje con escala y/o conexión” se entiende 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.

- 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 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.

4. Devolución de tasas: En todos los casos en que el Pasajero no realice su viaje, podrá solicitar la devolución del 100% de las tasas de embarque que hubiere pagado, 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 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 5.346 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 1.288 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 cincuentas 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 a la 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, tales como dirección, teléfono y correo electrónico".

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

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 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 a 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.

3. PASAJE DE CONTINUIDAD

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

COLOMBIA: ANEXO DE CONDICIONES GENERALES Y CONDICIONES PARTICULARES

Sin perjuicio de las Condiciones Generales y Particulares antes establecidas, en todos los contratos de Transporte que se deban regir por el ordenamiento jurídico colombiano, también se aplicarán las reglas establecidas en 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". Estas reglas incluyen, pero no se limitan, a lo siguiente:

1. 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, e informadas y registradas como tales.

2. 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 territorio colombiano, 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 a 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 hacer descuentos o retenciones por concepto alguno. En todo caso la devolución del dinero al consumidor no podrá exceder 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 Decreto 1499 de 2014.

(e) Las anteriores condiciones son indispensables y no son excluyentes entre sí.

(f) La aerolínea o Agente de Viajes 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.

3. 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).

4. 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 de Nombre en los términos del numeral 3.3 de las Condiciones Particulares de este Contrato.

PERÚ: ANEXO DE CONDICIONES GENERALES Y CONDICIONES PARTICULARES

1. 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.

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:

a) 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.

b) Los tipos de tarifas disponibles del Transportador en que solicita el servicio. En caso de efectuar la 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.

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

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

e) 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.

f) 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.

Antes de la ejecución del transporte:

g) 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 de antelación al vuelo.

h) 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:

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

j) 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,

k) 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 presenten pasajeros 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.

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 Pasajero afectado:

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

b) 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 que sea 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:

a) 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:

   i) 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;

   ii) 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,

   iii) Cuando el retraso sea superior a seis (6) horas, además de lo anterior, el Transportador deberá compensar al Pasajero 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 cuando sea previsible que el vuelo se vaya a efectuar dentro de un plazo razonable.

b) 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.

c) 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.

d) 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.

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

f) Tránsitos y Conexiones. Las compensaciones anteriores serán igualmente aplicables en lo pertinente a los usuarios 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 para el 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 efectuada; 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 inicial del 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 a lo dispuesto en el artículo 66.7 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el Pasajero podrá endosar o transferir la titularidad del servicio nacional adquirido a favor de un tercero plenamente identificado o postergar la realización del servicio en las mismas condiciones pactadas, debiendo comunicar ello de manera previa y fehaciente al Transportador con una anticipación no menor a veinticuatro (24) horas de la fecha y hora prevista para la prestación del servicio. El Pasajero podrá solicitarlo a través del Contact Center y deberá asumir los gastos relacionados con la emisión del nuevo Billete, el mismo que será expedido con sujeción a las condiciones establecidas en www.skyairline.com/peru/tarifario.

2. DEBERES DE LOS PASAJEROS

A. Desistimiento del Pasajero

De desistir del viaje, y la tarifa contemple el reembolso o devolución, el Pasajero deberá dar aviso al Transportador con al menos setenta y dos (72) horas de antelación a la realización del vuelo. En estos casos, el Transportador podrá retener por concepto de

gastos administrativos un porcentaje del reembolso el cual no podrá exceder del 10% del valor neto del Billete, salvo que se trate de tarifas promocionales o no reembolsables, de ser el caso, el reembolso se hará conforme a las condiciones de la Tarifa.

B. Veracidad de la información

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

C. 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 su salud y seguridad durante el mismo.

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 que sea necesario.

3. 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 Disposiciones Complementarias (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 a 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.

4. IGV aplicable a Perú: 18 %

5. 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 Condicionales Generales 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 que el viaje se realice dentro del Perú.

6. 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 de las 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 especiales y 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 condición requiera 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 especiales que 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 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 el documento de descargo de responsabilidad disponible en dicho portal web y portal web https://www.skyairline.com/peru 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.

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, fecha estimada 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 el portal web https://www.skyairline.com/peru sección “Centro de Ayuda”.

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 a su criterio razonable 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.

URUGUAY: ANEXO DE CONDICIONES GENERALES Y CONDICIONES PARTICULARES

1. DERECHO DE RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

Para compras por internet o no presenciales, el Pasajero tendrá derecho a rescindir el Contrato dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes desde su formalización.

2. 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.