

CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO

DISPOSICIONES GENERALES

EL presente billete de pasaje o boleto electrónico (e- ticket) es un contrato de transporte aéreo suscrito entre **AEROCON LTDA.** y **EL PASAJERO**. El mismo esta sujeto a las normas establecidas por la Ley de la Aeronáutica Civil de Bolivia, la Reglamentación Aeronáutica Boliviana (RAB) y demás disposiciones normativas y regulatorias vigentes en Bolivia. Fija las condiciones a las que estará sujeto el servicio proporcionado por la empresa e implica el conocimiento y aceptación por parte del pasajero de los Reglamentos de **AEROCON** y de las condiciones establecidas en el mismo.

Una copia del Contrato estará a disposición de los Pasajeros en la página web de Aerocon www.aerocon.bo.

Las partes contratantes declaran que al momento de la compra o adquisición del billete del pasaje o ticket se han enterado y conocen el tenor y contenido del presente contrato de adhesión y se obligan a sus efectos legales y fiel cumplimiento.

1. OBLIGACIONES DEL PASAJERO

1.1 Presentación del pasajero: El pasajero deberá estar presente en el aeropuerto de salida, con una antelación de al menos una (1) hora a la fijada para la salida del vuelo a fin de cumplir los requisitos, procedimientos y formalidades legales necesarias para su embarque. La documentación de despacho del avión queda cerrada treinta minutos (30) antes de la hora de vuelo, por lo que la reserva y espacio del pasajero que no se presente hasta ese momento, se cancelará automáticamente sin responsabilidad para **AEROCON**, la cual podrá disponer libremente del espacio del pasajero ausente.

1.2 Documentos de viaje: El pasajero debe portar su documento de identidad vigente, para realizar los trámites de compra, check-in y embarque a la aeronave, o en cualquier momento que lo solicite Aerocon o las autoridades de migración, aduana y/o policía en el aeropuerto.

Este documento debe permitir a **AEROCON** tomar convicción de la identidad del pasajero. A tal efecto se consideran documentos aceptables la Cedula de Identidad, el RUN y el Pasaporte, solo se permitirá el certificado de nacimiento (original) para los casos de pasajeros que tengan la condición de INFANTES Y MENORES.

1.3 Veracidad de la información: El pasajero debe proporcionar a Aerocon, información veraz sobre sus datos personales y de contacto; en caso de que la información sea errónea, exime a Aerocon de cualquier responsabilidad en los casos de irregularidades con el vuelo.

1.4 Comportamiento del pasajero: Es obligación del pasajero acatar las instrucciones del transportista tanto en tierra, dentro de la aeronave y en vuelo.

1.5 Actos indebidos o contra la seguridad: El pasajero debe abstenerse de todo acto que pueda atentar contra la seguridad del vuelo, su propia seguridad o de las demás personas, así como de cualquier conducta que atente contra el buen orden, la moral o la disciplina; que implique molestias a los demás pasajeros. Caso contrario Aerocon podrá suspender la prestación del servicio en las estaciones de origen o escalas intermedias, sin perjuicio de las demás acciones legales que correspondan.

1.7 Pasajeros enfermos o con discapacidad: Aquellos pasajeros que presenten alguna enfermedad o discapacidad física o mental, deberán indicar esto al momento de requerir su reserva, además de solicitar al efectuar el pago del importe del boleto, el formulario avalado por ésta empresa para el transporte de pasajeros especiales; este formulario deberá estar debidamente llenado por el médico particular del pasajero; para la validez de este formulario debe de contar con toda la información que se requiere en el mismo, debe tener sello y firma del médico del pasajero y debe estar emitido en un tiempo no mayor a 24 horas antes de la salida programada del vuelo. Este documento deberá ser presentado al momento del realizar el check-in, esto con la finalidad de realizar los trámites correspondientes y coordinar todos los servicios requeridos para el transporte.

En caso de que el pasajero no informe sobre su condición de enfermo o discapacitado y/o no cuente con el certificado MEDIC-AN al momento de presentarse en mostradores de la empresa, exonera a Aerocon de cualquier responsabilidad en caso de negación del transporte.

1.7 Otros deberes:

El pasajero está obligado a confirmar y reconfirmar su espacio, con una antelación de por lo menos veinticuatro (24) horas al día de su viaje. En caso de que no lo haga, **AEROCON** podrá libremente y sin responsabilidad disponer del mismo.

Mantener desconectados los artefactos electrónicos y de telecomunicaciones que puedan interferir con la operación de la aeronave o perturbar la tranquilidad de los demás pasajeros.

No colocar objetos peligrosos dentro de su equipaje facturado o no facturado o en cualquier otro lugar.

No acomodar el equipaje de mano en el pasillo de la aeronave o en un lugar que dificulte el uso o el acceso a las salidas de emergencia.

2. DEL PASAJE O BOLETO ELECTRONICO

El billete de pasaje es un documento personal, intransferible y no negociable.

El boleto electrónico (e- ticket) es un documento virtual que representa que una reserva ha sido confirmada y pagada. En tal sentido, ningún pasajero podrá viajar sin estar munido de la correspondiente identificación o documento de identidad legal que tenga la fotografía actual del pasajero.

2.1 Validez: El boleto adquirido tiene una validez de (1) año desde la fecha de inicio de viaje, o desde la emisión si el viaje no fue realizado, cumplido este periodo, el pasajero deberá requerir en oficinas de Aerocon, información y condiciones necesarias para acceder a una extensión de la validez del billete de pasaje.

2.1.1 La tarifa adquirida tiene una validez de tres (3) meses a partir de la emisión del boleto, excepto para las tarifas promocionales, las cuales se apegan a la reglamentación establecida para dichas promociones.

En el caso de tarifas promocionales el pasajero tiene la obligación de solicitar información sobre las reglamentaciones que rigen dicha promoción.

2.2 Alteración o modificación en el itinerario:

2.2.1 Si el pasajero no se presenta para volar o lo hace después de cerrada la documentación del vuelo o interrumpe su viaje, podrá solicitar la devolución del importe de acuerdo a la política establecida para devoluciones voluntarias, o en su defecto hacer uso de ellos en otro viaje posterior, sujeto a la disponibilidad de espacio, previo pago de la penalidad de 30 Bs.

La única forma para que el pasajero realice un cambio de ruta y/o cambio de nombre de la persona que realizará el vuelo, es previo pago del monto fijado de acuerdo al Arancel Publicado por **AEROCON** y siempre que medie comunicación escrita y expresa del tenedor original del billete de pasaje o de la persona que tiene una reserva confirmada mediante su boleto electrónico (e-ticket), previa presentación del documento de identidad correspondiente.

2.2.2 En caso de no realización total o parcial del vuelo por cambios y demoras resultantes de causas imprevistas o de fuerza mayor, entre otras como ser las siguientes: condiciones atmosféricas o climáticas adversas, conmociones sociales, huelgas, actos de terrorismo o sabotaje, accidentes en el aeropuerto que interfieran las operaciones aéreas, mantenimiento no programado, cualquier otro caso relacionado con la seguridad o regularidad del vuelo, **AEROCON** tendrá como única obligación para con el pasajero la devolución del importe del billete correspondiente al tramo no utilizado de acuerdo a la política de la empresa.

2.2.3 En caso de que el incumplimiento de itinerario del presente boleto sea de única y total responsabilidad de Aerocon (no por razones de fuerza mayor), se aplicarán las políticas de compensaciones establecidas por Aerocon, las cuales están apegadas a las regulaciones emitidas por las entidades regulatorias del sector, compensación que bajo ningún motivo deberán exceder un monto mayor al valor del billete de pasaje o boleto electrónico.

2.2.4.- La tarifa que figura en el boleto esta compuesta por la tarifa neta y los impuestos de ley, que asciende a un total del 16% del total pagado. A efecto de devoluciones y otras contingencias previstas por ley, la base de cálculo será la tarifa neta.

2.3 Devoluciones:

2.3.1 Devolución voluntaria del pasajero: El procesamiento de cualquier devolución por manifestación única y exclusiva del pasajero, deberá ser realizada por el titular y por escrito. **AEROCON** tendrá un plazo de siete (7) días hábiles, a partir de la recepción de la solicitud escrita para realizar el correspondiente reembolso, previo el descuento del importe del impuesto aplicable y el 14 % por gastos administrativos.

2.3.2 Devolución por razones de fuerza mayor: Las devoluciones debido a factores de fuerza mayor (establecidos en la normativa de ATT), se efectuarán en las oficinas administrativas de Aerocon, previa presentación de una solicitud escrita; la devolución en estos casos se realizará a favor del titular del billete de pasaje o boleto electrónico en un plazo no mayor a 2 días hábiles, posterior a la presentación de la solicitud escrita del pasajero.

2.3.3 Devolución por razones imputables a Aerocon: Cuando la devolución es solicitada debido a incumplimiento de itinerario debido a factores imputables a Aerocon, los cuales pueden ser: Mantenimiento preventivo deficiente, planificación y/o cualquier otro factor que sea de completa responsabilidad y control de Aerocon. Estas devoluciones se apegarán al DS 0285/2009.

2.4 El transporte se efectuará de aeropuerto a aeropuerto, de acuerdo al itinerario establecido en el billete de pasaje o boleto electrónico (e-ticket), entre los lugares y en las fechas especificadas en dichos documentos.

Se deja expresamente establecido que las horas indicadas en los horarios/itinerarios o en cualquier otra parte no se garantizan ni forman parte del presente contrato de transporte aéreo, pudiendo **AEROCON** en caso de necesidad o fuerza mayor, sin responsabilidad alguna, modificar los horarios o días fijados en el billete de pasaje.

3. EQUIPAJE

3.1 Franquicia: El billete de pasaje o boleto electrónico (e-ticket) en el tramo a ser utilizado da derecho a su tenedor al transporte de un equipaje de hasta veinte (20) kilogramos tratándose de pasajeros de tipo Adulto (Igual o mayor a 12 años); de diez (10) kilogramos en el caso de pasajeros de tipo Menor (cumplidos los 2 años y menor a 12 años), el pasajero de tipo Infante (menor a 2 años) no tiene derecho a franquicia de equipaje.

3.2 Equipaje rezagado: En casos de fuerza mayor, **AEROCON** puede verse obligado a rezagar equipajes, situación que será informada debidamente al pasajero, quedando exonerado del pago de compensaciones.

3.3 Exceso de equipaje: El transporte de todo exceso de equipaje queda sujeto a peso y espacio libre disponible, previo pago del precio dispuesto por la empresa según la temporada; el pago por este exceso no obliga de ninguna manera a Aerocon a transportar el equipaje en vuelo del pasajero en caso de que existan limitaciones de peso por alguna razón debida a la seguridad del vuelo.

3.4 Talón de equipaje: Aerocon expedirá un talón de equipajes en triple ejemplar por cada bulto que se le entregue bajo custodia. Una de las copias se entregará al pasajero, otro quedará en poder de la empresa y el tercero adherido al equipaje.

La entrega de equipaje se hará al pasajero contra entrega del talón. **AEROCON** no asumirá responsabilidad alguna en caso de que el equipaje sea entregado al poseedor del talón. Esto quiere decir que, en caso de pérdida o sustracción del talón **AEROCON** no estará obligada ni será responsable por la entrega del equipaje a otra persona diferente al pasajero propietario del equipaje.

3.5 Equipaje de Mano: El pasajero solo puede llevar consigo dentro de la cabina de pasajeros uno (1) bultos, el cual no debe exceder los tres (3) Kilogramos de peso y las dimensiones no deben ser mayor a 30x35x25 cm.

Aerocon no permite como equipaje de mano flores o plantas, ni mascotas, esté ultimo deberá ir como equipaje facturado, y de acuerdo a la política establecida por Aerocon.

3.6 Liberación de la responsabilidad: Aerocon no se responsabiliza si el pasajero incluye en su equipaje registrado, artículos frágiles, perecederos, de valor (dinero, joyas, piedras o metales preciosos), aparatos electrónicos (cámaras fotográficas o de video, computadoras, teléfonos móviles), medicinas, documentos de identificación, negociables, títulos u otros valores, entre otros.

3.7 Extravío, retraso, pérdida de contenido y/o daño: Con respecto al equipaje, la responsabilidad se limita a todo el periodo durante el cual el mismo se encuentra bajo la custodia efectiva de la empresa. **AEROCON**, no será responsable por cualquier accidente, daño o pérdida sufrida por el pasajero o su equipaje, mientras son transportados entre las ciudades y el aeropuerto.

En caso de extravío, demora, pérdida de contenido y/o daño en el equipaje fuera de los señalados en el punto 3.6, el pasajero deberá llenar el formulario PIR (Parte de irregularidad recibida) de forma inmediata después de descubrirse el daño y antes de dejar el AEROPUERTO.

La responsabilidad de **AEROCON** queda limitada a \$us 7.- por cada kilogramo de equipaje afectado, hasta un máximo de veinte (20) kilogramos, salvo el caso en el que el pasajero declare un valor superior al registrar su equipaje. Para ello, el pasajero deberá contratar por su cuenta y costo un seguro, mismo que deberá cubrir lo declarado; sin responsabilidad alguna para **AEROCON**.

Si la pérdida destrucción o daño al equipaje fueran parciales la indemnización será pagada en proporción al peso, teniendo el pasajero la obligación de declarar sus pertenencias. Si el pasajero desea asegurar su equipaje, deberá contratar una póliza de seguro por su cuenta con la compañía aseguradora de su elección.

Cualquier daño sufrido en los accesorios del equipaje (ruedas, asa, agarrador y otros) durante la manipulación de éste al cargar, transportar y descargar, no será responsabilidad de la empresa.

3.8 Materiales y/o sustancias que no pueden ser transportadas: No podrán formar parte del equipaje registrado o de mano:

- a) Explosivos, inclusive cartuchos vacíos, material pirotécnico, y fuegos artificiales. Para los casos de municiones, armas de caza y armas portátiles, deberán declararlas ante los agentes de aeropuerto de Aerocon y presentar los respectivos documentos que avalen el permiso para portarlas.
- b) Gases (inflamables, no inflamables y venenosos), por ejemplo: gas butano, oxígeno, propano, cilindros de oxígeno, etc.
- c) Líquidos usados como combustible para encendedores o para otros usos.
- d) Sólidos inflamables, tales como: fósforos y artículos de fácil ignición.
- e) Substancias de combustión instantánea.
- f) Substancias que, en contacto con el agua, emitan gases inflamables.
- g) Materiales oxidantes, como por ejemplo: polvo de cal, decolorantes químicos y peróxidos.
- h) Substancias venenosas (tóxicas) e infecciosas, como por ejemplo: mercurio, ácidos, alcaloides y baterías con líquido corrosivo.
- i) Materiales magnéticos y similares.
- j) Armas, de acuerdo con la legislación pertinente.
- k) Agentes biológicos, como por ejemplo: bacterias, virus, etc.

Las sustancias indicadas arriba son meramente enunciativas y podrá ser ampliada por medio de reglamentación específica, sin que Aerocon esté obligada a informar al Pasajero la ampliación de los ítems que la componen.

En el caso de ser embarcadas cualquiera de las sustancias arriba mencionadas podrán ser retiradas en cualquier momento de las aeronaves de Aerocon; en esta hipótesis ambas partes acuerdan en la total exclusión de responsabilidad de Aerocon.

4. RESPONSABILIDADES: La responsabilidad de **AEROCON** en cuanto al pasajero, queda limitada a los accidentes y daños personales ocasionados durante el vuelo y en las operaciones de embarque y/o desembarque. En caso de lesión corporal o muerte de los pasajeros, excluyendo muerte natural, siempre y cuando el deceso no haya sido producido por obra exclusiva de terceras personas, por culpa exclusiva del pasajero, por lesiones orgánicas o enfermedad anterior al vuelo, el pago que corresponda se realizará por la Compañía Aseguradora y de acuerdo a las condiciones, procedimientos, términos y plazos establecidos en la ley Boliviana en vigencia.