

## **IX. DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS CONFORME A LOS REGLAMENTOS AERONÁUTICOS DE COLOMBIA (RAC) APLICABLES EN COLOMBIA, LA DECISION ANDINA 619 QUE RIGE EN COLOMBIA, Y DEMAS NORMAS COLOMBIANAS APLICABLES PARA OPERACIONES EN COLOMBIA.**

En caso de controversia entre lo estipulado en estos términos y condiciones y una norma de orden público en Colombia, se preferirá lo establecido en la disposición legal colombiana.

### **IX.I Denegación de embarque por causa atribuible al transportador**

En caso de denegación de embarque por sobreventa, el Pasajero tendrá los derechos que se establecen en normas pertinentes de la regulación colombiana aplicable a pasajeros embarcando desde/hacia Colombia según corresponda.

En el evento que el Transportador prevea que tendrá que denegar el embarque deberá, en primer lugar, pedir que se presenten Pasajeros voluntarios que renuncien a sus reservas a cambio de determinados beneficios que se acuerden. Los Pasajeros voluntarios recibirán adicionalmente asistencia de conformidad con lo dispuesto en los literales a) y e) del siguiente punto, según corresponda.

En caso de que el número de Pasajeros voluntarios resulte insuficiente para transportar a los restantes usuarios con reserva confirmada, el Transportista 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 siguiente punto.

### **IX.II Derecho a compensación**

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 transportista aéreo, 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:

1. 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:
  - a) Cuando el retraso sea mayor de una (1) hora e inferior a tres (3), 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;
  - b) Cuando el retraso sea superior a tres (3) horas e inferior a cinco (5), además de lo anterior, se deberá proporcionar al Pasajero, alimentos (desayuno, almuerzo o comida, según la hora); y,
  - c) Cuando el retraso sea superior a cinco (5) horas, además de lo anterior, el Transportista deberá compensar al Pasajero conforme a lo establecido en el numeral

5) de este artículo. En este caso, el Transportista aéreo 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.

2. 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 numeral 1. precedente según corresponda.
3. Cancelación. En los casos que el Transportista aéreo 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 entre el aeropuerto y el lugar de hospedaje y viceversa. Además, si se presenta demora antes de la cancelación del vuelo, el usuario recibirá las compensaciones previstas en el numeral 1. precedente, según corresponda.
4. Sobreventa. Si el embarque es denegado por sobreventa, teniendo el usuario reserva confirmada y habiéndose presentado oportunamente en el aeropuerto, el Transportista aéreo 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 Transportista aéreo deberá hacer las gestiones necesarias por su cuenta, para el embarque del usuario en otro transportista aéreo en la mayor brevedad posible.
5. Compensación adicional. El Transportista aéreo deberá compensar al Pasajero con una suma mínima equivalente al 25% del valor del trayecto incumplido para Perú y el 30% del valor del trayecto incumplido para Colombia, pagadera en efectivo o en cualquier otra forma aceptada por el Pasajero, como Billetes en las rutas del Transportista aéreo, bonos para adquisición de Billetes, reconocimiento de millas, etc., en los siguientes casos:
  - a) Sobreventa, si no media acuerdo directo con el usuario por el cual éste acepte no viajar voluntariamente en el vuelo previsto.
  - b) Demora superior a seis (5) horas de la hora programada, por causas imputables al Transportista aéreo.
  - c) Cancelación del vuelo por causa imputable al transportador.

Para efectos de determinar el valor del trayecto objeto de la compensación, se multiplicará el valor neto del Billete pagado por la relación entre la distancia de dicho trayecto sobre la distancia total.

6. 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 Transportista.

En estos casos el Transportista verificará que el pasajero sea efectivamente embarcado en el vuelo correspondiente a su siguiente trayecto y asumirá las demoras que le sean imputables, más allá de los tiempos de tránsito o conexión pactados con el pasajero.

7. Derecho de retracto. El Pasajero podrá ejercer el derecho de retracto con base en la normativa colombiana aplicable.

### **IX.III Presentación del Pasajero**

El Pasajero deberá presentarse en el aeropuerto de salida y realizar su chequeo dentro del tiempo indicado por la Empresa al momento de adquirir su tiquete o reserva. A falta de tal indicación, deberá hacerlo por lo menos con dos (2) horas de antelación a la salida del vuelo programada; tiempo que se entenderá duplicado durante períodos de alta temporada.

### **IX.IV Negativa y Limitaciones al Transporte**

Sin perjuicio de las demás causales establecidas por la Empresa conforme a las normas aplicables, se podrá negar o limitar el transporte del Pasajero que:

1. Se encuentre en una condición de salud mental o física que a criterio de la aerolínea pueda representar un riesgo para el mismo Pasajero, los otros Pasajeros, la tripulación o la propiedad.
2. Se haya negado a someterse a un chequeo de seguridad.
3. No haya pagado la tarifa, los impuestos, las tasas, las contribuciones aplicables, servicios adicionales o los demás costos y gastos que esté obligado.
4. No se presente con los documentos de viaje y de identificación que se requieran, destruya sus documentos durante el viaje o se rehúse a entregarlos al personal de la aerolínea o a las autoridades competentes, cuando así se requiera.
5. Presente un Billete de Pasaje: (i) adquirido en contra de la ley y estas disposiciones; y (ii) que haya sido adquirido por medio de una persona no autorizada por la aerolínea; (iii) que haya sido expedido o modificado por alguien distinto a la aerolínea o sin la autorización de la aerolínea.
6. No pueda probar por medio de un documento de identidad válido con foto, que es la persona denominada en el Billete de Pasaje.

7. Cuando se infringen medidas, disposiciones o filtros de seguridad determinados por el aeropuerto.
8. Cuando el Pasajero incumpla los puntos de control de seguridad de la aerolínea y/o genere accesos forzosos a la aeronave.
9. No se acepta el transporte de menores en incubadora.

En ejercicio de esta facultad discrecional, la Empresa podrá negarse a prestar el servicio de transporte y no será responsable de los gastos que esto represente para el Pasajero.

Si a un Pasajero se le niega el embarque por cualquiera de los motivos mencionados en esta sección, el dinero del tiquete no será reembolsado, excepto en lo previsto en la regulación aplicable.

#### **IX.V Reembolsos**

Habrá lugar a reembolso u otras compensaciones, según las condiciones y términos establecidos por la Empresa conforme al marco legal aplicable en el caso que por responsabilidad de JetSMART el vuelo no pueda iniciar o deba suspenderse luego de haber iniciado, debido a demoras, cancelaciones o desvío del vuelo.

1. Se realizará el reembolso total cuando un Pasajero de la Empresa muera antes de iniciar el viaje siempre y cuando JetSMART pueda comprobarlo.
2. El Pasajero deberá tener en cuenta que: (i) existen Tarifas promocionales que no permiten el reembolso del Pasaje.
3. Retracto: En los casos en los cuales se hayan adquirido servicios con la aerolínea mediante sistemas de financiación otorgada por el productor o proveedor, venta de tiempos compartidos o ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, que no hayan comenzado a ejecutarse antes de cinco (5) días, el consumidor podrá retractarse de la compra dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la misma.
4. Desistimiento: El Pasajero podrá desistir del viaje hasta 24 horas antes del inicio de este, siempre y cuando el Contrato de Transporte origine en Colombia. El transportador podrá retener hasta un 10% del valor de la tarifa, excluyendo tasas, impuestos y tarifa administrativa. Lo anterior no aplicará cuando se trate de Tarifas promocionales.
5. El Desistimiento no aplicará para tarifas promocionales.