

Revisado el 23 de febrero de 2018

[Ocultar todo](#)

## Norma 1 - Definiciones

EN ESTE BAREMO, LOS SIGUIENTES TÉRMINOS TENDRÁN LOS SIGNIFICADOS QUE SE INDICAN A CONTINUACIÓN:

*PERSONAL AÉREO* SIGNIFICA EL PERSONAL DE VUELO Y UNA (1) O MÁS PERSONAS QUE, BAJO LA AUTORIZACIÓN DE LA AEROLÍNEA, REALIZAN TAREAS EN VUELO EN LA CABINA DE PASAJEROS DE CUALQUIER AERONAVE DE LA AEROLÍNEA.

*SERVICIO AÉREO* INCLUYE VUELOS EN VIVO Y VUELOS DE TRASLADO.

*CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO* HACE REFERENCIA, CON RESPECTO AL SERVICIO INTERNACIONAL, A UN CONTRATO CELEBRADO ENTRE EL PASAJERO Y LA AEROLÍNEA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS AÉREOS PARA EL PASAJERO Y SUS BIENES EN FORMA DE UNA RESERVA Y CONFIRMACIÓN DE ITINERARIO EMITIDO POR LA AEROLÍNEA O POR UN AGENTE DE LA AEROLÍNEA AUTORIZADO A ESOS FINES Y, CON RESPECTO A LA CARGA, A UN CONTRATO CELEBRADO ENTRE LA AEROLÍNEA Y CUALQUIER PERSONA PARA EL TRANSPORTE DE BIENES EN UN VUELO DE SERVICIO INTERNACIONAL.

*REGLAMENTO DE TRANSPORTE AÉREO* SIGNIFICA EL REGLAMENTO CON RESPECTO AL TRANSPORTE AÉREO, SOR/88-58, Y SUS MODIFICACIONES PERIÓDICAS, Y TODO REGLAMENTO SUSTITUTO PRESCRITO EN RELACIÓN CON EL TEMA EN CUESTIÓN.

*GUÍA AÉREA* HACE REFERENCIA A UNA GUÍA AÉREA NO NEGOCIABLE SOBRE LA CANTIDAD DE COPIAS REQUERIDAS, QUE CUBRE LA CARGA QUE TRANSPORTA LA AEROLÍNEA SUJETA A ESTE BAREMO.

*PRECIO TOTAL* SIGNIFICA LOS PRECIOS MOSTRADOS DE LOS VUELOS CON TODOS LOS IMPUESTOS, TASAS Y CARGOS INCLUIDOS.

*AMBULATORIO* SIGNIFICA UNA PERSONA QUE ES CAPAZ DE MOVERSE DENTRO DE UNA AERONAVE SIN AYUDA.

*TARIFA APLICABLE PARA ADULTOS* SIGNIFICA LA TARIFA QUE SE APLICARÁ A UN ADULTO POR EL TRANSPORTE UTILIZADO, EXCEPTO POR AQUELLAS TARIFAS ESPECIALES QUE SERÍAN APLICABLES DEBIDO A LA CONDICIÓN DEL ADULTO (POR EJEMPLO, TARIFA PARA CIUDADANOS MAYORES, ETC.).

*TARIFA COMPLETA APLICABLE* SIGNIFICA LA TARIFA COMPLETA DE ADULTO PARA LA CLASE DE SERVICIO DESIGNADO EN EL PROGRAMA GENERAL OFICIAL DE LA AEROLÍNEA PARA LA AERONAVE O EL COMPARTIMENTO DE LA AERONAVE QUE UTILICE EL PASAJERO.

*ASISTENTE* ES TODA PERSONA QUE VIAJE CON UNA PERSONA CON UNA DISCAPACIDAD, TENGA 18 AÑOS O MÁS, Y SEA COMPLETAMENTE CAPAZ DE PROPORCIONAR UN SERVICIO RELACIONADO CON LA DISCAPACIDAD QUE NO SUELA PROPORCIONAR EL PERSONAL DE LA AEROLÍNEA.

*EQUIPAJE* SIGNIFICA LAS MALETAS O LOS ARTÍCULOS, EFECTOS Y OTROS BIENES PERSONALES DEL PASAJERO QUE SEAN NECESARIOS O APROPIADOS PARA USO, COMODIDAD O CONVENIENCIA EN RELACIÓN CON EL VIAJE DEL PASAJERO.

*TALÓN DE EQUIPAJE* SE REFIERE A AQUELLAS PARTES DEL BOLETO QUE CONTEMPLAN EL TRANSPORTE DEL EQUIPAJE FACTURADO DEL PASAJERO Y QUE LA AEROLÍNEA EMITE COMO UN RECIBO PARA EL EQUIPAJE FACTURADO DE LOS PASAJEROS.

*ETIQUETA DE EQUIPAJE* SE ENTENDERÁ COMO EL DOCUMENTO EMITIDO POR LA AEROLÍNEA EXCLUSIVAMENTE PARA LA IDENTIFICACIÓN DEL EQUIPAJE FACTURADO, DEL CUAL UNA (1) PARTE ADJUNTARÁ LA AEROLÍNEA A UN ARTÍCULO DE EQUIPAJE FACTURADO Y LA OTRA PARTE SE ENTREGARÁ AL PASAJERO.

*CANADÁ* SIGNIFICA LAS DIEZ PROVINCIAS DE CANADÁ, EL TERRITORIO DE YUKÓN, LOS DISTRITOS Y LAS ISLAS QUE COMPRENEN LOS TERRITORIOS DEL NOROESTE DE CANADÁ Y NUNAVUT.

*LEY DE TRANSPORTE DE CANADÁ O CTA* HACE REFERENCIA A LA LEY DE TRANSPORTE DE CANADÁ DE 1996 Y SUS MODIFICACIONES.

*CARGA* SIGNIFICA LOS BIENES QUE LA AEROLÍNEA ACEPTA PARA SU TRANSPORTE Y QUE PERTENECEN A UNA PERSONA QUE NO ES UN PASAJERO DE LA AEROLÍNEA, O QUE ES PASAJERO, PERO QUE HA FIRMADO UN CONTRATO CON LA AEROLÍNEA PARA EL TRATAMIENTO DE LOS BIENES COMO “CARGA” Y HA PAGADO LAS TARIFAS ACORDADAS POR LA AEROLÍNEA Y LA PERSONA QUE FIRMÓ EL CONTRATO.

*SERVICIO DE CARGA* SIGNIFICA EL TRANSPORTE DE LA CARGA POR PARTE DE LA AEROLÍNEA, DE ACUERDO CON LOS TÉRMINOS Y DISPOSICIONES DE ESTE BAREMO EN UN SERVICIO TRANSFRONTERIZO O UN VUELO DE SERVICIO INTERNACIONAL.

*AEROLÍNEA* HACE REFERENCIA A WESTJET, UNA PERSONA JURÍDICA CON LICENCIA PARA PROVEER SERVICIOS AÉREOS LOCALES, SERVICIOS AÉREOS INTERNACIONALES Y SERVICIOS AÉREOS INTERNACIONALES NO PROGRAMADOS EN VIRTUD DE LA CTA, Y CON SEDE EN 22 AERIAL PLACE NE, CALGARY, ALBERTA, CANADÁ. T2E 3J1.

*VIAJE CIRCULAR* SIGNIFICA CUALQUIER VIAJE, CUYO DESTINO FINAL SEA EL PUNTO DE ORIGEN, PERO QUE INCLUYA, AL MENOS, UNA PARADA EN OTRO PUNTO, Y QUE NO SE REALICE A TRAVÉS DE LA MISMA RUTA EN AMBAS DIRECCIONES.

*CLASE DE SERVICIO* HACE REFERENCIA AL COMPARTIMENTO DEL AVIÓN EN EL QUE EL PASAJERO ESTÁ AUTORIZADO A TRANSPORTARSE DE CONFORMIDAD CON EL PROGRAMA GENERAL DE LA AEROLÍNEA.

*CÓDIGO COMPARTIDO* SE REFIERE A UN ACUERDO DE COMERCIALIZACIÓN EN EL CUAL DOS O MÁS AEROLÍNEAS, ES DECIR, AEROLÍNEAS DE MARKETING, VENDEN ASIENTOS UTILIZANDO SU PROPIO CÓDIGO DE AEROLÍNEA EN UN VUELO QUE OPERA UNA DE ELLAS (ES DECIR, LA AEROLÍNEA OPERADORA).

*IRREGULARIDAD CONTROLABLE DEL PROGRAMA* HACE REFERENCIA A UN RETRASO, UNA CANCELACIÓN O UN DESVÍO EN EL VUELO QUE SE CONSIDERA DENTRO DEL CONTROL DE LA AEROLÍNEA. ALGUNOS EJEMPLOS INCLUYEN PROBLEMAS MECÁNICOS, FALLAS EN EL SISTEMA DE TI DE LA AEROLÍNEA Y DEMORAS O CANCELACIONES DEBIDO A REQUISITOS OPERATIVOS.

*DEPARTAMENTO DE TRANSPORTE* SE REFIERE AL DEPARTAMENTO DE TRANSPORTE DE ESTADOS UNIDOS.

*DESTINO* SIGNIFICA EL PUNTO HACIA EL CUAL SE DIRIGEN LOS PASAJEROS QUE SE TRANSPORTARÁN EN UN VUELO.

*PRESENTACIÓN TEMPRANA* HACE REFERENCIA A UN PASAJERO DE TARIFA COMPLETA QUE SOLICITA VIAJAR EN UN VUELO ANTERIOR, PROGRAMADO PARA DESPEGAR EL MISMO DÍA DE VIAJE CON EL MISMO ORIGEN Y DESTINO.

*MASCOTA DE APOYO EMOCIONAL* HACE REFERENCIA A UN ANIMAL QUE SE UTILIZA PARA BRINDAR APOYO POR UNA DISCAPACIDAD EMOCIONAL Y QUE SE REQUIERE COMO UNA ADAPTACIÓN PARA VIAJES AÉREOS O PARA ACTIVIDADES EN EL DESTINO DEL PASAJERO.

*CASO DE FUERZA MAYOR* HACE REFERENCIA A CUALQUIER CIRCUNSTANCIA IMPREVISTA FUERA DEL CONTROL DE LA AEROLÍNEA, CUYAS CONSECUENCIAS NO PODRÍAN HABERSE EVITADO INCLUSO AUNQUE SE HUBIERA EJERCIDO TODO EL CUIDADO DEBIDO, E INCLUYE, A TÍTULO MERAMENTE ENUNCIATIVO, CONDICIONES METEOROLÓGICAS Y GEOLÓGICAS, CASO FORTUITO, HUELGAS, DISTURBIOS, CONMOCIONES CIVILES, EMBARGOS, GUERRAS, HOSTILIDADES, PERTURBACIONES, PROBLEMAS INTERNACIONALES SIN RESOLUCIÓN, ESCASEZ DE COMBUSTIBLE O INSTALACIONES, O CONFLICTOS LABORALES, YA SEAN REALES, AMENAZADOS O INFORMADOS.

*TARIFA* HACE REFERENCIA A LA TARIFA COBRADA A UN PASAJERO EN RELACIÓN CON UNA CLASE PARTICULAR DE SERVICIO TRANSFRONTERIZO Y NACIONAL/INTERNACIONAL QUE LA AEROLÍNEA OFRECE OCASIONALMENTE.

*CLASE DE TARIFA* SIGNIFICA LA TARIFA ESTABLECIDA PARA UNA CLASE ESPECÍFICA DE SERVICIO.

*TIPO DE TARIFA* HACE REFERENCIA A UNO DE LOS PAQUETES ESCALONADOS QUE ESTABLECEN LAS OPCIONES APLICABLES QUE EL PASAJERO PUEDE RECLAMAR Y LAS TARIFAS ASOCIADAS.

*PRECIO, CARGO O RECARGO* SIGNIFICA UNA CANTIDAD DE DINERO QUE LA AEROLÍNEA COBRA AL PASAJERO, DISTINTA DE LA TARIFA, Y YA SEA CON RESPECTO A LOS SERVICIOS DE TRANSPORTE O A SERVICIOS AUXILIARES A LOS SERVICIOS DE TRANSPORTE. LA AEROLÍNEA PUEDE COBRAR LOS PRECIOS Y RECARGOS EN NOMBRE PROPIO O DE CONFORMIDAD CON UNA OBLIGACIÓN IMPUESTA O UNA AUTORIZACIÓN RECIBIDA DE UN TERCERO.

*VUELO FERRY* SIGNIFICA EL MOVIMIENTO DE UN AVIÓN SIN PASAJEROS O BIENES PARA COLOCAR AL AVIÓN EN CIERTO LUGAR PARA REALIZAR UN VUELO, O DESPUÉS DE LA FINALIZACIÓN DE UN VUELO, PARA LLEVAR AL AVIÓN A CIERTA POSICIÓN EN LA QUE LA AEROLÍNEA LO REQUIERA; EL TÉRMINO “BIENES” SIGNIFICA TODO LO QUE PUEDA TRANSPORTARSE POR AIRE, LO QUE INCLUYE ANIMALES, ADEMÁS DE LA CARGA EN EL AVIÓN Y EL EQUIPAJE.

*GRUPO* SIGNIFICA 10 O MÁS PASAJEROS QUE VIAJAN JUNTOS EN EL MISMO VUELO DESDE UN PUNTO DE ORIGEN COMÚN A UN DESTINO COMÚN.

*TUTOR* SIGNIFICA UN ADULTO MAYOR DE 18 AÑOS QUE ES RESPONSABLE DEL CUIDADO Y LA SEGURIDAD DEL NIÑO O LOS NIÑOS QUE ESTÁN TRANSPORTANDO.

*BEBÉ* HACE REFERENCIA A LOS NIÑOS MENORES DE DOS (2) AÑOS AL COMIENZO DEL VIAJE Y QUE SE TRANSPORTAN DE FORMA GRATUITA CON UN ADULTO QUE COMPARTE EL MISMO ASIENTO QUE EL BEBÉ. DEBE PRESENTARSE UNA CONSTANCIA DE LA EDAD Y SE LIMITA A UN BEBÉ POR PASAJERO ADULTO

*SERVICIO INTERNACIONAL* HACE REFERENCIA A LOS SERVICIOS AÉREOS PROGRAMADOS O NO PROGRAMADOS (SIN INCLUIR LOS CHÁRTERS) PARA EL TRANSPORTE DE PASAJEROS Y BIENES ENTRE, DESDE Y HACIA PUNTOS DENTRO DE CANADÁ, POR UN LADO, Y PUNTOS FUERA DE CANADÁ, POR OTRO LADO.

*LAS DEFINICIONES RELACIONADAS CON LA INTERLÍNEA* PUEDEN ENCONTRARSE EN LA NORMA 115.

*ITINERARIO* SIGNIFICA UN PROGRAMA QUE ESTABLECE EL NOMBRE DEL PASAJERO RELEVANTE, EL VUELO, EL NÚMERO DE VUELO, LA CLASE DE VUELO, LAS HORAS DE VUELO, ASÍ COMO EL ORIGEN Y DESTINO DEL VUELO EMITIDO A UN PASAJERO LUEGO DEL PAGO DE LAS TASAS Y CARGOS ADECUADOS CON RESPECTO A DICHO VUELO.

*VUELO EN VIVO* SIGNIFICA EL MOVIMIENTO DE UN AVIÓN CON PASAJEROS O BIENES DESDE EL PUNTO DE DESPEGUE EN ORIGEN AL PUNTO O LOS PUNTOS DE ATERRIZAJE DESPUÉS DE ESE MOMENTO, INCLUIDO EL PUNTO DE ATERRIZAJE EN DESTINO (NO SE INCLUYEN LOS ATERRIZAJES TÉCNICOS O PARA LA CARGA DE COMBUSTIBLE).

*EL CONVENIO DE MONTREAL* SE REFIERE AL CONVENIO PARA LA UNIFICACIÓN DE CIERTAS NORMAS PARA EL TRANSPORTE INTERNACIONAL AÉREO, FIRMADO EL 28 DE MAYO DE 1999 EN MONTREAL.

*NO AMBULATORIO* HACE REFERENCIA A UNA PERSONA QUE NO PUEDE MOVERSE DENTRO DE UN AVIÓN SIN AYUDA.

*NO AUTOSUFICIENTE* SIGNIFICA UNA PERSONA QUE NO ES AUTOSUFICIENTE CONFORME SE DEFINE A CONTINUACIÓN.

*AUSENCIA DE PASAJERO* SIGNIFICA QUE UN PASAJERO PERDIÓ SU VUELO, O BIEN SE PUSO EN CONTACTO CON LA AEROLÍNEA MÁS DE DOS (2) HORAS DESPUÉS DE LA SALIDA DE SU VUELO PROGRAMADO, O NO SE COMUNICÓ CON LA AEROLÍNEA EN ABSOLUTO. LOS SEGMENTOS QUE NO SE PRESENTAN NO SON ACREDITABLES NI REEMBOLSABLES.

*AEROLÍNEA OPERADORA* SIGNIFICA LA AEROLÍNEA QUE OPERA EL VUELO REAL.

*ORIGEN* SIGNIFICA EL PUNTO DESDE EL CUAL UN VUELO COMIENZA CON LOS PASAJEROS A TRANSPORTAR.

*DESTINO O DESTINO EXTERIOR* SIGNIFICA UN PUNTO DE PARADA EN EL ITINERARIO DEL PASAJERO QUE ESTÁ MÁS ALEJADO DEL PUNTO DE ORIGEN DEL PASAJERO.

*AEROLÍNEAS PARTICIPANTES* INCLUYE TANTO A LA AEROLÍNEA DE SELECCIÓN COMO A LAS AEROLÍNEAS DE TRASBORDO QUE HAYAN SIDO IDENTIFICADAS COMO QUE BRINDAN TRANSPORTE INTERLÍNEA AL PASAJERO EN VIRTUD DEL BOLETO DEL PASAJERO.

*PASAJERO* HACE REFERENCIA A CUALQUIER PERSONA, EXCEPTO LOS MIEMBROS DE LA TRIPULACIÓN, TRANSPORTADA O A SER TRANSPORTADA EN UN AVIÓN CON EL CONSENTIMIENTO DE LA AEROLÍNEA EN VIRTUD DE UN ACUERDO. UN CONTRATO DE TRANSPORTE VÁLIDO.

*RESPONSABILIDAD FRENTE AL PASAJERO* SIGNIFICA LA RESPONSABILIDAD LEGAL DE LA AEROLÍNEA HACIA CUALQUIER PASAJERO U OTRA PERSONA CON RESPECTO A UN PASAJERO, QUE SURJA DE LA OPERACIÓN, PROPIEDAD O POSESIÓN DE UN AVIÓN POR PARTE DE LA AEROLÍNEA.

- A. LA LESIÓN O MUERTE DE PERSONAS QUE SON PASAJEROS.
- B. LAS PÉRDIDAS SUFRIDAS POR UN PASAJERO U OTRA PERSONA COMO RESULTADO DE LA INCAPACIDAD DE LA AEROLÍNEA DE LLEVAR A CABO, EN SU TOTALIDAD O EN PARTE, EL SERVICIO AÉREO CONTRATADO.
- C. DAÑO O PÉRDIDA DE LOS BIENES INCLUIDOS EN EL CARGO DE LA AEROLÍNEA.
- D. PÉRDIDAS DEBIDAS A CUALQUIER DEMORA EN LA ENTREGA DE TODO BIEN INCLUIDO EN EL CARGO DE LA AEROLÍNEA.

*PERSONA* INCLUYE UNA PERSONA, EMPRESA, SOCIEDAD, ASOCIACIÓN U OTRA ENTIDAD LEGAL, SEGÚN EL CONTEXTO LO REQUIERA O DE CUALQUIER OTRA FORMA PERMITA.

*PERSONA CON DISCAPACIDAD* INCLUYE A CUALQUIER PERSONA QUE, EN VIRTUD DE UN PROBLEMA LOCOMOTOR, SENSORIAL, INTELLECTUAL U OTRO IMPEDIMENTO, O UN PROBLEMA DE SALUD MENTAL, REQUIERA SERVICIOS O ASISTENCIA MÁS ALLÁ DE LOS QUE NORMALMENTE OFRECE LA AEROLÍNEA PARA SATISFACER SUS NECESIDADES RELACIONADAS CON LA DISCAPACIDAD.

*AVISO DE BOLETO PREPAGO* SIGNIFICA LA NOTIFICACIÓN ENTRE LAS OFICINAS DE UNA AEROLÍNEA O ENTRE AEROLÍNEAS ACERCA DE QUE UNA PERSONA EN UNA UBICACIÓN COMPRÓ Y SOLICITÓ LA EMISIÓN DE UN TRANSPORTE PREPAGO CONFORME SE DESCRIBA EN LA AUTORIZACIÓN OTORGADA A OTRA PERSONA EN OTRA UBICACIÓN.

*REDIRECCIÓN* SIGNIFICA EMITIR UN NUEVO BOLETO QUE CUBRA EL TRANSPORTE AL MISMO DESTINO, PERO A TRAVÉS DE UNA RUTA DIFERENTE DE LA DESIGNADA EN EL BOLETO, O EN PARTE DEL MISMO, CONSERVADO POR EL PASAJERO, O CUMPLIR CON EL BOLETO O PARTE DEL MISMO, CONSERVADO POR EL PASAJERO PARA EL TRANSPORTE AL MISMO DESTINO, PERO A TRAVÉS DE UNA RUTA DISTINTA DE LO INDICADO EN EL BOLETO.

*RESERVA* ES UN REGISTRO, YA SEA EN PAPEL O EN FORMATO ELECTRÓNICO, DE LOS AJUSTES REALIZADOS POR UN PASAJERO EN UN VUELO DETERMINADO. LA RESERVA DEBERÍA ESPECIFICAR LA FECHA Y LOS HORARIOS DEL VIAJE, EL NÚMERO DE VUELO Y LA CLASE DE SERVICIO QUE SE PROPORCIONARÁN AL PASAJERO.

*VUELO DE IDA Y VUELTA* SIGNIFICA TODO VIAJE CUYO DESTINO FINAL SEA EL PUNTO DE ORIGEN Y QUE SE REALICE A TRAVÉS DE LA MISMA RUTA EN AMBAS DIRECCIONES.

*RUTA* HACE REFERENCIA A LAS AEROLÍNEAS O LAS CIUDADES, O LA CLASE DE SERVICIO O EL TIPO DE AERONAVE A TRAVÉS DE LA CUAL SE PROPORCIONA EL TRANSPORTE ENTRE DOS PUNTOS, CONFORME SE ESPECIFICA EN ESTE BAREMO.

*VIAJE EN EL MISMO DÍA* HACE REFERENCIA A LOS VUELOS RESERVADOS DENTRO DE LAS 24 HORAS DEL HORARIO DE SALIDA PROGRAMADO.

*IRREGULARIDADES EN EL PROGRAMA* SIGNIFICA LO SIGUIENTE:

- A. LOS RETRASOS EN LOS HORARIOS DE SALIDA O LLEGADA PROGRAMADOS DEL VUELO DE LA AEROLÍNEA QUE HAGAN QUE ALGÚN PASAJERO PIERDA UN VUELO DE CONEXIÓN, O CUALQUIER OTRO RETRASO O INTERRUPCIÓN EN LA OPERACIÓN PROGRAMADA DEL VUELO DE LA AEROLÍNEA, O
- B. LA CANCELACIÓN DEL VUELO, O LA OMISIÓN DE UNA PARADA PROGRAMADA, O
- C. EL REEMPLAZO DE LA AERONAVE O DE UNA CLASE DE SERVICIO DIFERENTE, O
- D. LOS CAMBIOS EN EL PROGRAMA QUE REQUIERAN UN REDIRECCIONAMIENTO DE ALGÚN PASAJERO EN EL MOMENTO DE LA SALIDA DE SU VUELO ORIGINAL.

*“AEROLÍNEA SELECCIONADA”* SIGNIFICA LA AEROLÍNEA CUYAS NORMAS DE EQUIPAJE SE APLICAN A TODO EL ITINERARIO DE INTERLÍNEAS.



*“AEROLÍNEA DE SELECCIÓN”* HACE REFERENCIA A LA AEROLÍNEA IDENTIFICADA EN EL PRIMER SEGMENTO DEL VUELO DEL BOLETO DEL PASAJERO AL COMIENZO DE UN ITINERARIO INTERLÍNEA EMITIDO EN UN SOLO BOLETO CUYO ORIGEN O DESTINO FINAL SE ENCUENTRE EN CANADÁ.

*DEG* SIGNIFICA DERECHOS ESPECIALES DE GIRO EMITIDOS POR EL FONDO MONETARIO INTERNACIONAL.

*AUTOSUFICIENTE* SIGNIFICA QUE UNA PERSONA NO REQUIERE SERVICIOS RELACIONADOS CON UNA DISCAPACIDAD MÁS ALLÁ DE LOS NORMALMENTE PROVISTOS POR LA AEROLÍNEA, O MÁS ALLÁ DE LOS QUE LAS NORMAS O REGULACIONES APLICABLES REQUIEREN QUE LA AEROLÍNEA BRINDE.

*ANIMAL DE SERVICIO* HACE REFERENCIA A UN ANIMAL REQUERIDO PARA BRINDAR ASISTENCIA A UNA PERSONA CON DISCAPACIDAD, Y CUENTA CON UNA CERTIFICACIÓN ESCRITA ACERCA DEL ENTRENAMIENTO RECIBIDO EN UNA INSTITUCIÓN ANIMAL DE SERVICIO PROFESIONAL PARA ASISTIR A UNA PERSONA CON DISCAPACIDAD, Y QUE POSEE EL ARNÉS APROPIADO DE CONFORMIDAD CON LAS NORMAS ESTABLECIDAS POR UNA INSTITUCIÓN ANIMAL DE SERVICIO PROFESIONAL.

*BOLETO ÚNICO* SIGNIFICA UN DOCUMENTO QUE PERMITE VIAJAR DEL ORIGEN AL DESTINO. PUEDE INCLUIR EL SEGMENTO INTERLÍNEA/CÓDIGO COMPARTIDO. TAMBIÉN PUEDE INCLUIR COMBINACIONES DE EXTREMO A EXTREMO (ES DECIR, TARIFAS INDEPENDIENTES QUE PUEDEN COMPRARSE POR SEPARADO, PERO QUE COMBINADAS FORMAN UN SOLO PRECIO).

*PARADA* SIGNIFICA UNA INTERRUPCIÓN DELIBERADA DE UN VIAJE POR PARTE DEL PASAJERO, ACORDADA POR ADELANTADO POR LA AEROLÍNEA, EN UN PUNTO ENTRE EL LUGAR DE SALIDA Y EL LUGAR DE DESTINO.

*BAREMO* SIGNIFICA UN BAREMO QUE INCLUYE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE TRANSPORTE APLICABLES A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS INTERNACIONALES Y AUXILIARES.

*IMPUESTO* SIGNIFICA UNA CANTIDAD DE DINERO RECAUDADA POR LA AEROLÍNEA DEL PASAJERO EN VIRTUD DE UNA OBLIGACIÓN IMPUESTA POR UNA AUTORIDAD GUBERNAMENTAL.

*BOLETO* SIGNIFICA LA CONFIRMACIÓN ELECTRÓNICA GENERADA POR EL SISTEMA CENTRAL DE RESERVAS DE LA AEROLÍNEA, O EL NÚMERO DE CONFIRMACIÓN, TALÓN DE EQUIPAJE Y OTROS AVISOS QUE INCORPORAN ESTE CONTRATO DE TRANSPORTE.

*TRÁFICO* HACE REFERENCIA A LOS PASAJEROS, BIENES O CORREOS TRANSPORTADOS POR AIRE.

*IRREGULARIDAD INCONTROLABLE DEL PROGRAMA* SIGNIFICA UN RETRASO, UNA CANCELACIÓN O UN DESVÍO EN EL VUELO QUE SE CONSIDERA FUERA DEL CONTROL DE LA AEROLÍNEA, E INCLUYE, A TÍTULO MERAMENTE ENUNCIATIVO, SITUACIONES DE FUERZA MAYOR.

*CONVENIO DE VARSOVIA* SIGNIFICA EL CONVENIO PARA LA UNIFICACIÓN DE CIERTAS NORMAS RELATIVAS AL TRANSPORTE INTERNACIONAL AÉREO, FIRMADO EL 12 DE NOVIEMBRE DE 1929 EN VARSOVIA, Y SUS MODIFICACIONES, PERO NO INCLUYE EL CONVENIO DE MONTREAL COMO SE DEFINE ANTERIORMENTE.

#### Norma 5 - Moneda

TODAS LAS TARIFAS Y CARGOS PUBLICADOS EN ESTE BAREMO SE PUBLICAN EN LA MONEDA LEGAL DE CANADÁ EN CANADÁ, A MENOS QUE SE ESPECIFIQUE LO CONTRARIO. CUANDO EL PAGO SE REALICE EN ALGUNA MONEDA DISTINTA DE LA MONEDA CANADIENSE, DICHO PAGO SERÁ EL EQUIVALENTE A LOS MONTOS EN MONEDA CANADIENSE PUBLICADOS EN ESTE BAREMO SOBRE LA BASE DE LOS TIPOS DE CAMBIO DE LOS BANCOS LOCALES (PARA LA COMPRA DE DICHA MONEDA EXTRANJERA), CONFORME SE CALCULE EN LA FECHA DE FIRMA DEL CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO.

EN TODAS LAS BASES, LA AEROLÍNEA ACEPTA EL PAGO DE TARIFAS EN DÓLARES ESTADOUNIDENSES Y DÓLARES CANADIENSES. LA AEROLÍNEA TAMBIÉN PUEDE ACEPTAR EL PAGO DE HONORARIOS EN MÉXICO EN PESOS MEXICANOS. SEGÚN LA CONVERSIÓN DE MONEDAS DE UN DÍA DETERMINADO, LOS TIPOS DE CAMBIO PUEDEN VARIAR.

#### Norma 10 - Determinación de kilometraje

A LOS FINES DE CALCULAR TODAS LAS TARIFAS Y LOS CARGOS EN VIRTUD DEL BAREMO, EL KILOMETRAJE QUE SE UTILIZARÁ, INCLUIDO EL KILOMETRAJE DEL VUELO EN VIVO Y DEL VUELO FERRY, SERÁ EL KILOMETRAJE MÁS CORTO QUE CUBRA LA MAYOR DISTANCIA

CIRCULAR REAL DE AEROPUERTO A AEROPUERTO, UTILIZANDO LAS SIGUIENTES FUENTES EN EL ORDEN ESTABLECIDO A CONTINUACIÓN O EN COMBINACIÓN:

- A. AIR DISTANCE MANUAL (MANUAL DE DISTANCIAS AÉREAS) PUBLICADO CONJUNTAMENTE POR LA ASOCIACIÓN INTERNACIONAL DE TRANSPORTE AÉREO E INTERNATIONAL AERADIO LIMITED
- B. IATA MILEAGE MANUAL (MANUAL DE MILLAS DE LA IATA) PUBLICADO POR LA ASOCIACIÓN INTERNACIONAL DE TRANSPORTE AÉREO;
- C. O UNA COMBINACIÓN DE (A) Y (B) INDICADOS MÁS ARRIBA;
- D. SISTEMA DE PLANIFICACIÓN DE VUELO SABRE

Norma 15 - Tarifas y cargos: servicio internacional

A. TÉRMINOS DE PAGO

LOS PASAJEROS DEBEN PAGAR TODAS LAS TARIFAS ANTES DE LAS DOCE DE LA NOCHE EN PUNTO (HORARIO DE LA MONTAÑA) DE LA FECHA EN LA QUE SE REALICE LA RESERVA. LA MONEDA PARA LAS RESERVAS SE DETERMINARÁ SEGÚN EL PUNTO DE VENTA DE LAS RESERVAS REALIZADAS A TRAVÉS DEL CENTRO DE RESERVAS DE LA AEROLÍNEA Y LAS AGENCIAS DE VIAJES MEDIANTE UN SISTEMA EXTERNO DE RESERVAS (POR EJEMPLO, SABRE O APOLO) Y SEGÚN LA CIUDAD DE SALIDA DEL PRIMER VUELO PARA LAS RESERVAS REALIZADAS A TRAVÉS DE LA PÁGINA WEB DE LA AEROLÍNEA. POR EJEMPLO, UNA RESERVA PARA VIAJAR DESDE LAS VEGAS A CALGARY SE COBRARÁ EN DÓLARES CANADIENSES (CAD) A TRAVÉS DEL CENTRO DE RESERVAS DE LA AEROLÍNEA; SIN EMBARGO, SI SE RESERVA A TRAVÉS DE LA PÁGINA WEB DE LA AEROLÍNEA POR PARTE DE UN AGENTE DE VIAJES O UN PASAJERO, LA TARIFA SE COBRARÁ EN DÓLARES ESTADOUNIDENSES (USD). LAS TARIFAS SE COBRAN POR PASAJERO Y POR TRANSACCIÓN, Y NO POR TRAMO (SI LOS PASAJEROS CANCELAN UN TRAMO DEL ITINERARIO Y, LUEGO, EN OTRO MOMENTO, CANCELAN EL RESTO DE LA RESERVA, LA TARIFA SE COBRARÁ EN AMBAS INSTANCIAS). LA UBICACIÓN EN LA QUE SE REALICE UN CAMBIO (PUNTO DE VENTA) DICTA LA MONEDA EN LA QUE SE COBRARÁN LAS TASAS. COMO RESULTADO, LAS TASAS POR CAMBIO PUEDEN COBRARSE EN UNA MONEDA DISTINTA DE LA RESERVA INICIAL. SI EL PASAJERO NO REALIZA CAMBIOS ANTES DE VIAJAR, LA AEROLÍNEA GARANTIZA QUE SE RESPETARÁ LA TARIFA PAGADA EN EL MOMENTO DE LA RESERVA.

B. CAMBIOS Y CANCELACIONES EN EL PROGRAMA DE LA AEROLÍNEA

LOS PASAJEROS TIENEN DERECHO A RECIBIR INFORMACIÓN SOBRE HORARIOS DE VUELO Y CAMBIOS DE HORARIO. EN CASO DE RETRASO, UNA SALIDA ADELANTADA O UN CAMBIO EN EL HORARIO DE UN VUELO, LA AEROLÍNEA HARÁ LOS ESFUERZOS QUE SEAN RAZONABLES PARA INFORMAR A LOS PASAJEROS ACERCA DE LOS RETRASOS, LAS SALIDAS ADELANTADAS PROPUESTAS Y LOS CAMBIOS DE HORARIO DE LOS VUELOS Y, EN LA MEDIDA DE LO POSIBLE, LOS MOTIVOS.

C. MODIFICACIONES DE VUELO INICIADAS POR EL PASAJERO:

NOTA: TODAS LAS TARIFAS, EXCEPTO LAS TARIFAS GRUPALES, PUEDEN SER MODIFICADAS O CANCELADAS POR UN PASAJERO HASTA DOS (2) HORAS ANTES DE LA SALIDA PREVISTA DEL VUELO CON EL CUAL SE RELACIONA DICHA TARIFA; DISPONIÉNDOSE ASIMISMO QUE, CON RESPECTO A DICHO CAMBIO O CANCELACIÓN, LO SIGUIENTE SERÁ APLICABLE A:

1. CANCELACIONES

- a. LAS CANCELACIONES INCURREN EN UN COSTO EN DÓLARES CANADIENSES COMO SE INDICA EN LA TABLA A CONTINUACIÓN

|   | Econo (Lowest) | Econo | Flex | Plus (Lowest) | Plus (Flexible) |
|---|----------------|-------|------|---------------|-----------------|
| Cancelación dentro de las 24 horas de la reserva (excepto los vuelos que partan dentro de 24 horas) | \$0            | \$0   | \$0  | \$0           | \$0             |

|   |  |      |     |      |     |
|---|--|------|-----|------|-----|
| Cancelación de un viaje que parte en más de 60 días | No reembolsable, no se permiten cambios y cualquier monto del boleto sin usar no estará disponible para crédito de viaje futuro. | \$25 | \$0 | \$25 | \$0 |
|---|--|------|-----|------|-----|

|  |  |       |     |       |     |
|--|--|-------|-----|-------|-----|
| Cancelación de un viaje que parta dentro de los 60 días y cambios de vuelos en el mismo día en el momento del check-in | No reembolsable, no se permiten cambios y cualquier monto del boleto sin usar no estará disponible para crédito de viaje futuro. | \$100 | \$0 | \$100 | \$0 |
|--|--|-------|-----|-------|-----|

|                  |  |       |       |       |     |
|------------------|--|-------|-------|-------|-----|
| Cambio de nombre | No reembolsable, no se permiten cambios y cualquier monto del boleto sin usar no estará disponible para crédito de viaje futuro. | \$100 | \$100 | \$100 | \$0 |
|------------------|--|-------|-------|-------|-----|

|   |  |               |               |               |               |     |
|---|--|---------------|---------------|---------------|---------------|-----|
| Cancelaciones<br>(saldo reembolsado a la<br>forma de pago original) | No disponible y<br>cualquier monto del<br>boleto sin usar no estará<br>disponible para crédito<br>de viaje futuro. | No disponible | No disponible | No disponible | No disponible | \$0 |
|---|--|---------------|---------------|---------------|---------------|-----|

b. LAS CANCELACIONES INCURREN EN UN COSTO TAL COMO SE INDICA EN LA TABLA A CONTINUACIÓN PARA LOS VUELOS HACIA Y DESDE EUROPA, INCLUIDO EL REINO UNIDO

|   | Econo (Lowest)   | Econo                | Flex                 | Plus (Lowest)        | Plus (Flexible) |
|---|--|----------------------|----------------------|----------------------|-----------------|
| Cancelación dentro de<br>las 24 horas de la<br>reserva (excepto los<br>vuelos que partan dentro<br>de 24 horas) | \$0  | \$0                  | \$0                  | \$0                  | \$0             |
| Cancelación de un viaje<br>que parte en más de<br>60 días   | No reembolsable, no se<br>permiten cambios y<br>cualquier monto del<br>boleto sin usar no estará | CAD 50<br>€33<br>£28 | CAD 50<br>€33<br>£28 | CAD 50<br>€33<br>£28 | \$0             |

disponible para crédito  
de viaje futuro.

|  |  |                        |                        |                        |     |
|--|--|------------------------|------------------------|------------------------|-----|
| Cancelación de un viaje que parta dentro de los 60 días y cambios de vuelos en el mismo día en el momento del check-in | No reembolsable, no se permiten cambios y cualquier monto del boleto sin usar no estará disponible para crédito de viaje futuro. | CAD 150<br>€ 99<br>£83 | CAD 150<br>€ 99<br>£83 | CAD 150<br>€ 99<br>£83 | \$0 |
|--|--|------------------------|------------------------|------------------------|-----|

|   |  |               |               |               |     |
|---|--|---------------|---------------|---------------|-----|
| Cancelaciones (saldo reembolsado a la forma de pago original) | No disponible y cualquier monto del boleto sin usar no estará disponible para crédito de viaje futuro. | No disponible | No disponible | No disponible | \$0 |
|---|--|---------------|---------------|---------------|-----|

- c. EN TODO CASO, CUANDO DE CONFORMIDAD CON ESTA NORMA UN PASAJERO TENGA DERECHO A UN CRÉDITO NO REEMBOLSABLE PARA LA COMPRA DE UN VUELO FUTURO, DICHO CRÉDITO INCLUIRÁ TODOS LOS IMPORTES PAGADOS POR EL PASAJERO EN RELACIÓN CON LA TARIFA, QUE INCLUYE LOS CARGOS REEMBOLSABLES (POR SERVICIOS NO UTILIZADOS TALES COMO LOS CARGOS POR SELECCIÓN DE ASIENTOS O CARGOS POR JAULAS PARA MASCOTAS Y OTROS COSTOS, RECARGOS O IMPUESTOS). EL CRÉDITO NO REEMBOLSABLE SERÁ VÁLIDO DURANTE UN AÑO A PARTIR DE LA FECHA DE LA CREACIÓN DEL CRÉDITO Y SE PUEDE UTILIZAR PARA LA COMPRA DE UNA FUTURA RESERVA AÉREA CON LA AEROLÍNEA. EXCEPTO PARA UNA TARIFA DE ECONO (LOWEST), TODA PARTE NO UTILIZADA DE UN BOLETO NO ESTARÁ DISPONIBLE PARA UN FUTURO CRÉDITO DE VIAJES.

d. SIN PERJUICIO DE LO ANTERIOR, LA AEROLÍNEA SE RESERVA EL DERECHO A RENUNCIAR, EN SU TOTALIDAD O EN PARTE, AL PAGO DE UN CARGO POR CANCELACIÓN POR PARTE DE CUALQUIER PASAJERO.

## 2. CAMBIOS

- a. CUANDO UNA RESERVA SE CAMBIE A TRAVÉS DEL CENTRO DE RESERVAS DE LA AEROLÍNEA O A TRAVÉS DEL SITIO WEB ESPECÍFICO PARA CLIENTES DE LA AEROLÍNEA DENTRO DE LAS 24 HORAS DE LA RESERVA, EL PASAJERO NO INCURRIRÁ EN NINGÚN CARGO POR CAMBIO.
- b. CUANDO UNA RESERVA SE CAMBIE A TRAVÉS DE LAS PÁGINAS WEB CORPORATIVAS, PARA EL CONSUMIDOR DE EE. UU./“LITE” (POR EJEMPLO, PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL) DENTRO DE LAS 24 HORAS SIGUIENTES AL MOMENTO EN EL QUE SE EFECTUÓ LA RESERVA, LOS PASAJEROS DEBEN PONERSE EN CONTACTO CON EL CENTRO DE RESERVAS DE LA AEROLÍNEA PARA QUE EL SERVICIO SE COMPLETE SIN CARGO DURANTE ESTE PERÍODO.
- c. TODO PASAJERO QUE CAMBIE UNA RESERVA
  - I. POR UN PRODUCTO O VUELO CON UNA TARIFA MÁS ALTA, ADEMÁS DEL CARGO POR CAMBIO, DEBERÁ PAGAR LA DIFERENCIA DE LA TARIFA.
  - II. POR UN PRODUCTO O VUELO CON UNA TARIFA MÁS BAJA, SE APLICARÁ EL CARGO POR CAMBIO APLICABLE Y TODA DIFERENCIA RESTANTE SERÁ REEMBOLSADA AL CRÉDITO DE VUELOS FUTURO, EXCEPTO POR PLUS (FLEXIBLE) QUE PUEDE SER REEMBOLSADO A LA FORMA DE PAGO ORIGINAL.
  - III. LOS CAMBIOS NO ESTÁN PERMITIDOS BAJO UNA TARIFA DE ECONO (LOWEST).

|  | Econo (Lowest)          | Econo | Flex | Plus (Lowest) | Plus (Flexible) |
|--|-------------------------|-------|------|---------------|-----------------|
| Cambio dentro de las 24 horas de la reserva (excepto los vuelos que partan dentro de 24 horas) | No se permiten cambios. | \$0   | \$0  | \$0           | \$0             |



|  |  |      |     |      |     |
|--|--|------|-----|------|-----|
| Cambio de un viaje que parte en más de 60 días | No reembolsable, no se permiten cambios y cualquier monto del boleto sin usar no estará disponible para crédito de viaje futuro. | \$25 | \$0 | \$25 | \$0 |
|--|--|------|-----|------|-----|

|   |  |       |     |       |     |
|---|--|-------|-----|-------|-----|
| Cambio de un viaje que parte dentro de los 60 días y cambios de vuelos en el mismo día en el momento del check-in | No reembolsable, no se permiten cambios y cualquier monto del boleto sin usar no estará disponible para crédito de viaje futuro. | \$100 | \$0 | \$100 | \$0 |
|---|--|-------|-----|-------|-----|

|                  |  |       |       |       |     |
|------------------|--|-------|-------|-------|-----|
| Cambio de nombre | No reembolsable, no se permiten cambios y cualquier monto del boleto sin usar no estará disponible para crédito de viaje futuro. | \$100 | \$100 | \$100 | \$0 |
|------------------|--|-------|-------|-------|-----|

- d. TODO PASAJERO QUE CAMBIE UNA RESERVA PARA VUELOS HACIA Y DESDE EUROPA, INCLUIDO EL REINO UNIDO
- I. POR UN PRODUCTO O VUELO CON UNA TARIFA MÁS ALTA, ADEMÁS DEL CARGO POR CAMBIO, DEBERÁ PAGAR LA DIFERENCIA DE LA TARIFA.

- II. POR UN PRODUCTO O VUELO CON UNA TARIFA MÁS BAJA, SE APLICARÁ EL CARGO POR CAMBIO APLICABLE Y TODA DIFERENCIA RESTANTE SERÁ REEMBOLSADA AL CRÉDITO DE VUELOS FUTURO, EXCEPTO POR PLUS (FLEXIBLE) QUE PUEDE SER REEMBOLSADO A LA FORMA DE PAGO ORIGINAL.
- III. LOS CAMBIOS NO ESTÁN PERMITIDOS BAJO UNA TARIFA DE ECONO (LOWEST).

|  | Econo (Lowest)   | Econo                  | Flex                   | Plus (Lowest)          | Plus (Flexible) |
|--|--|------------------------|------------------------|------------------------|-----------------|
| Cambio dentro de las 24 horas de la reserva (excepto los vuelos que partan dentro de 24 horas) | No se permiten cambios.  | \$0                    | \$0                    | \$0                    | \$0             |
| Cambio de un viaje que parte en más de 60 días   | No reembolsable, no se permiten cambios y cualquier monto del boleto sin usar no estará disponible para crédito de viaje futuro. | CAD 50<br>€33<br>£28   | CAD 50<br>€33<br>£28   | CAD 50<br>€33<br>£28   | \$0             |
| Cambio de un viaje que parte dentro de los 60 días y cambios de                                | No reembolsable, no se permiten cambios y cualquier monto del  | CAD 150<br>€ 99<br>£83 | CAD 150<br>€ 99<br>£83 | CAD 150<br>€ 99<br>£83 | \$0             |

vuelos en el mismo día en el momento del check-in boleto sin usar no estará disponible para crédito de viaje futuro.

|                  |  |                        |                        |                        |     |
|------------------|--|------------------------|------------------------|------------------------|-----|
| Cambio de nombre | No reembolsable, no se permiten cambios y cualquier monto del boleto sin usar no estará disponible para crédito de viaje futuro. | CAD 150<br>€ 99<br>£83 | CAD 150<br>€ 99<br>£83 | CAD 150<br>€ 99<br>£83 | \$0 |
|------------------|--|------------------------|------------------------|------------------------|-----|

|   |  |               |               |               |     |
|---|--|---------------|---------------|---------------|-----|
| Cancelaciones (saldo reembolsado a la forma de pago original) | No disponible y cualquier monto del boleto sin usar no estará disponible para crédito de viaje futuro. | No disponible | No disponible | No disponible | \$0 |
|---|--|---------------|---------------|---------------|-----|

e. EN TODO CASO, CUANDO DE CONFORMIDAD CON ESTA NORMA UN PASAJERO TENGA DERECHO A UN CRÉDITO DE TRAVEL BANK NO REEMBOLSABLE PARA LA COMPRA DE UN VUELO FUTURO, DICHO CRÉDITO INCLUIRÁ TODOS LOS IMPORTES PAGADOS POR EL PASAJERO EN RELACIÓN CON LA TARIFA, LOS CARGOS O RECARGOS. EL CRÉDITO NO REEMBOLSABLE SERÁ VÁLIDO DURANTE UN AÑO A PARTIR DE LA FECHA DE LA CREACIÓN DEL CRÉDITO Y SE PUEDE UTILIZAR PARA LA COMPRA DE UNA FUTURA RESERVA AÉREA CON LA AEROLÍNEA. LOS IMPUESTOS NO ESTÁN INCLUIDOS EN EL CRÉDITO NO REEMBOLSABLE. EXCEPTO PARA UNA TARIFA DE ECONO (LOWEST), TODA PARTE NO UTILIZADA DE UN BOLETO NO ESTARÁ DISPONIBLE PARA UN FUTURO CRÉDITO DE VIAJES.

f. SIN PERJUICIO DE LO ANTERIOR, LA AEROLÍNEA SE RESERVA EL DERECHO A RENUNCIAR, EN SU TOTALIDAD O EN PARTE, AL PAGO DE UN CARGO POR CAMBIO POR PARTE DE CUALQUIER PASAJERO.

#### D. PRESENTACIÓN TEMPRANA

CUANDO EL PASAJERO DESEE “PRESENTARSE DE FORMA TEMPRANA”, EL PASAJERO PUEDE SOLICITAR QUE EL VIAJE SE CONFIRME EN UN VUELO ANTERIOR. LOS PASAJEROS SOLO PUEDEN SER REGISTRADOS EN UN VUELO ANTERIOR AL MISMO DESTINO, EN EL MISMO DÍA NATURAL EN EL AEROPUERTO. SE APLICARÁN LOS SIGUIENTES CARGOS:

| Nivel de Tarifa | Cargo                                 |
|-----------------|---------------------------------------|
| Econo (Lowest)  | No aplicable - no se permiten cambios |
| Econo           | CAD 100                               |
| Flex            | CAD 100                               |
| Plus (Lowest)   | CAD 100                               |
| Plus (Flexible) | \$0                                   |

PARA VUELOS HACIA Y DESDE EUROPA, INCLUIDO EL REINO UNIDO, SE APLICARÁN LOS SIGUIENTES CARGOS:

Nivel de Tarifa

Cargo

Econo (Lowest)

No aplicable - no se permiten cambios

Econo

CAD 150

€ 99

£83

Flex

CAD 150

€ 99

£83

Plus (Lowest)

CAD 150

€ 99

£83

Plus (Flexible)

\$0

E. AUSENCIA DE PASAJERO

- a. SI UN PASAJERO NO SE PRESENTA PARA UN VUELO Y NO CANCELA DE CUALQUIER FORMA SU RESERVA DENTRO DE LAS DOS (2) HORAS DEL VUELO, LAS TARIFAS Y LOS CARGOS ASOCIADOS CON LA RESERVA DE DICHO VUELO NO SERÁN REEMBOLSABLES Y NO SE ACREDITARÁN A CUENTA DE VUELOS FUTUROS.
- b. SI TRAS EL PRIMER TRAMO DE UN PASAJE DE IDA Y VUELTA, EL PASAJERO NO COMPLETA LA IDA Y VUELTA O SEGUNDA PARTE DE ESA TARIFA, DICHA TARIFA DE IDA Y VUELTA NO SERÁ REEMBOLSABLE NI ACREDITABLE.
- c. CUANDO SE HAYA REALIZADO UNA RESERVA DE UN VUELO DE IDA Y VUELTA O DE SEGMENTOS MÚLTIPLES Y UN PASAJERO NO SE PRESENTE PARA SU RESERVA EN EL PRIMER SEGMENTO, LA AEROLÍNEA CANCELARÁ LA PARTE DE REGRESO O LA PARTE DE CONTINUACIÓN DE LA RESERVA DEL PASAJERO SIN AVISO. EL COSTO DE LOS SEGMENTOS RESTANTES SE PERDERÁ Y NO SE EXPEDIRÁ NINGUNA INDEMNIZACIÓN.
- d. EN TODO CASO, CUANDO DE ACUERDO CON ESTA NORMA UNA TARIFA NO SEA REEMBOLSABLE, TODOS LOS COSTOS, CARGOS, RECARGOS E IMPUESTOS PAGADOS POR EL PASAJERO EN RELACIÓN CON LA TARIFA TAMPOCO SERÁN REEMBOLSABLES.
- e. EN LOS CASOS EN QUE, DE CONFORMIDAD CON LO DISPUESTO EN ESTA NORMA, UN PASAJERO NO TIENE DERECHO A UN CRÉDITO RESPECTO DE UNA TARIFA, EL PASAJERO IGUALMENTE NO TENDRÁ DERECHO A UN CRÉDITO RESPECTO DE CUOTAS, CARGOS, RECARGOS E IMPUESTOS PAGADOS POR EL PASAJERO EN ASOCIACIÓN CON LA TARIFA.
- f. SIN PERJUICIO DE LO ANTERIOR, LA AEROLÍNEA SE RESERVA EL DERECHO DE ACOMODAR A LOS PASAJEROS QUE NO SE PRESENTEN PARA EL VUELO EN UN VUELO POSTERIOR, O DE PROPORCIONAR UN CRÉDITO NO REEMBOLSABLE PARA UN VUELO FUTURO.

#### F. TARIFAS DE GRUPO

1. PARA CALIFICAR PARA UNA TARIFA DE GRUPO, 10 O MÁS PASAJEROS DEBEN VIAJAR JUNTOS A UN DESTINO COMÚN DE VUELO.
2. LA AEROLÍNEA REQUIERE UN DEPÓSITO DE CAD/USD 100 POR PERSONA EN EL MOMENTO DE LA RESERVA. ESTE DEPÓSITO NO ES REEMBOLSABLE NI ACREDITABLE EN CASO DE CANCELACIÓN TOTAL; SIN EMBARGO, EL DEPÓSITO NO ES APLICABLE AL PAGO FINAL Y UNA VEZ RECIBIDO EL PAGO FINAL SE REEMBOLSARÁ A LA FORMA DE PAGO ORIGINAL.
3. PARA TODAS LAS RESERVAS DE GRUPO, EL PAGO TOTAL SE REQUIERE 30 DÍAS ANTES DE LA SALIDA.
4. LOS CAMBIOS DE NOMBRE REALIZADOS DENTRO DE LAS 24 HORAS ANTES DE LA SALIDA SE EVALUARÁN CON UN CARGO DE CAD/USD 100 POR NOMBRE CAMBIADO.
5. DIEZ POR CIENTO DEL GRUPO PUEDE LIBERARSE (ES DECIR, CANCELARSE) SIN PERDER EL DEPÓSITO HASTA LA FECHA DE VENCIMIENTO DEL PAGO FINAL.

6. LA AEROLÍNEA COMPLETARÁ UN REEMBOLSO TOTAL A LA FORMA DE PAGO ORIGINAL SI LA RESERVA SE CANCELA DENTRO DE LAS 24 HORAS SIGUIENTES A LA RESERVA PARA AQUELLAS RESERVAS EN LAS QUE LA FECHA DE SALIDA SEA EN UN PLAZO MAYOR QUE SIETE DÍAS.
7. VEINTE POR CIENTO DEL GRUPO PUEDE LIBERARSE (ES DECIR, CANCELARSE) SIN PERDER EL DEPÓSITO HASTA LA FECHA DE VENCIMIENTO DEL PAGO FINAL.
8. SIN PERJUICIO DE LO ANTERIOR, LA AEROLÍNEA SE RESERVA EL DERECHO DE REEMBOLSAR O PROPORCIONAR UN CRÉDITO, EN SU TOTALIDAD O PARTE, POR EL DEPÓSITO REALIZADO POR O PARA CUALQUIER PASAJERO.

#### G. EXENCIONES DE GST Y HST

LAS NORMAS DE EXENCIÓN DE GST/HST PARA LOS DEPARTAMENTOS DEL GOBIERNO FEDERAL Y PROVINCIAL FUERON ACEPTADAS POR LOS ÓRGANOS DEL GOBIERNO FEDERAL Y PROVINCIAL. LAS NORMAS ACTUALMENTE ESTABLECEN UNA EXENCIÓN AL GST/HST PARA CIERTAS “ENTIDADES QUE COTIZAN EN BOLSA” EN LAS PROVINCIAS DE QUEBEC, MANITOBA, SASKATCHEWAN, ALBERTA, LOS TERRITORIOS DEL NOROESTE Y EL YUKÓN. LA INFORMACIÓN SOBRE LAS ENTIDADES INCLUIDAS EN LA LISTA SE PUEDE OBTENER LLAMANDO A LA AGENCIA DE INGRESOS DE CANADÁ (CANADA REVENUE AGENCY) AL 1-800-959-8287. LA EXENCIÓN AL GST/HST ES VÁLIDA SOLO SI EL SUMINISTRO SE VENDE A UNA ENTIDAD QUE COTIZA EN BOLSA PARA LA ACTIVIDAD ECONÓMICA OFICIAL DE ESA ENTIDAD Y LA COMPRA SE PAGA CON “FONDOS DE LA CORONA”. LOS EMPLEADOS DE LAS ENTIDADES QUE COTIZAN EN BOLSA QUE COMPREN VIAJES PARA NEGOCIOS OFICIALES CON SUS TARJETAS DE CRÉDITO PERSONALES NO ESTÁN EXENTOS. EL PASAJERO ES RESPONSABLE DE ASEGURARSE DE QUE LAS EXENCIONES FISCALES PROVISTAS CUMPLAN CON LAS NORMAS DE EXENCIÓN ESPECÍFICAS AL IMPUESTO QUE SE EXIME EN CUALQUIER MOMENTO ESPECÍFICO Y DE ASEGURARSE DE CONOCER LAS NORMAS APLICABLES EN EL MOMENTO DE CONCEDER CUALQUIER EXENCIÓN.

## Norma 25 - Transporte de un pasajero con una discapacidad

### A. ACEPTACIÓN DE UN PASAJERO CON UNA DISCAPACIDAD

1. LA AEROLÍNEA ACEPTARÁ LA DETERMINACIÓN DE UNA PERSONA CON DISCAPACIDAD EN CUANTO A LA AUTOSUFICIENCIA. CUANDO UN PASAJERO HAYA INFORMADO A UNA AEROLÍNEA ACERCA DE SU AUTOSUFICIENCIA, UNA AEROLÍNEA NO SE NEGARÁ A TRANSPORTAR AL PASAJERO SOBRE LA BASE DE QUE HAY UNA FALTA DE ACOMPAÑANTE O QUE EL PASAJERO PODRÍA REQUERIR ATENCIÓN ADICIONAL DE LOS EMPLEADOS DE LA AEROLÍNEA.
2. LOS PASAJEROS CON UNA DISCAPACIDAD SERÁN ACEPTADOS PARA EL TRANSPORTE TAL COMO SE INDICA A CONTINUACIÓN:

| <b>DISCAPACIDAD</b>                            | <b>REQUIERE ACOMPAÑANTE</b> |
|--|-----------------------------|
| CIEGO  | NO                          |
| DISCAPACIDAD AUDITIVA                          | NO                          |
| CIEGO Y CON DISCAPACIDAD AUDITIVA              | SÍ                          |
| CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL/AUTOSUFICIENTE    | NO                          |
| CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL/NO AUTOSUFICIENTE | SÍ                          |
| AMBULATORIO/AUTOSUFICIENTE                     | NO                          |
| AMBULATORIO/NO AUTOSUFICIENTE                  | SÍ                          |



| DISCAPACIDAD                     | REQUIERE ACOMPAÑANTE |
|----------------------------------|----------------------|
| NO AMBULATORIO/AUTOSUFICIENTE    | NO                   |
| NO AMBULATORIO/NO AUTOSUFICIENTE | SÍ                   |

3. NOTA: EL MÁXIMO POR VUELO PODRÍA VERSE LIMITADO, SUJETO A LAS LIMITACIONES DE SEGURIDAD DE LOS PASAJEROS, LAS ESPECIFICACIONES DEL AVIÓN Y LAS INSTALACIONES DE MANIPULACIÓN DEL AEROPUERTO DISPONIBLES EN LOS AEROPUERTOS DE SALIDA O DE LLEGADA.

4. LA AEROLÍNEA SE RESERVA EL DERECHO DE EXIGIR UNA AUTORIZACIÓN MÉDICA DE LAS AUTORIDADES MÉDICAS DE LA COMPAÑÍA SI EL VIAJE IMPLICA CUALQUIER RIESGO O PELIGRO INUSUAL PARA EL PASAJERO U OTRAS PERSONAS (INCLUYE, EN CASO DE EMBARAZADAS, NIÑOS QUE NO HAN NACIDO).

5. LA AEROLÍNEA SE NEGARÁ A TRANSPORTAR, O RETIRARÁ EN CUALQUIER MOMENTO, A TODO PASAJERO CUYAS ACCIONES O INACCIONES LE DEMUESTREN A LA AEROLÍNEA QUE SU CONDICIÓN FÍSICA O MENTAL LO HACEN INCAPAZ DE CUIDARSE A SÍ MISMO SIN AYUDA, A MENOS QUE ÉL O ELLA ESTÉ ACOMPAÑADO POR UN ASISTENTE QUE SERÁ RESPONSABLE DE CUIDAR DE ÉL O ELLA DURANTE EL VIAJE Y, CON EL CUIDADO DE DICHO ASISTENTE, ÉL O ELLA NO REQUIERAN ATENCIÓN EXCESIVA O LA ASISTENCIA DE LA TRIPULACIÓN.

B. LOS PASAJEROS CON DISCAPACIDAD NO PODRÁN OCUPAR LOS ASIENTOS DE LAS FILAS DESIGNADAS PARA LA SALIDA DE EMERGENCIA O DE LAS FILAS DE LA SALIDA DE EMERGENCIA SITUADAS SOBRE EL ALA.

C. LAS RESERVAS DEBEN HACERSE AL MENOS 48 HORAS ANTES DEL VIAJE, INFORMANDO A LA AEROLÍNEA ACERCA DE LA NATURALEZA DE LA DISCAPACIDAD Y LA ASISTENCIA REQUERIDA, DE MODO QUE SE PUEDAN HACER LOS ARREGLOS NECESARIOS. LA AEROLÍNEA HARÁ TODO LO POSIBLE POR ADMITIR A LOS PASAJEROS QUE NO HAGAN RESERVAS 48 HORAS ANTES.

D. ADEMÁS DEL LÍMITE PERMITIDO DEL EQUIPAJE {X}, LA AEROLÍNEA ACEPTARÁ LOS SIGUIENTES ARTÍCULOS SI SON MÉDICAMENTE NECESARIOS PARA EL USO DURANTE EL TRANSPORTE COMO EQUIPAJE FACTURADO SIN CARGO:

1. SILLAS DE RUEDAS CON BATERÍAS DE CELDA SECA NO DERRAMABLES, INCLUIDAS LAS BATERÍAS DE ÁCIDO-PLOMO, CON TERMINALES DESCONECTADOS Y TAPADOS. LA AEROLÍNEA TAMBIÉN ACEPTARÁ BATERÍAS DE CELDA HÚMEDA Y SE ENCARGARÁ DE QUE SE EMPAQUETEN EN UN CONTENEDOR HERMÉTICO APROBADO. LA AEROLÍNEA SERÁ RESPONSABLE DE LA DESCONEXIÓN

Y RECONEXIÓN DE TODAS DICHAS AYUDAS DE MOVILIDAD ACEPTABLES, SEGÚN SEA NECESARIO, CON EL AVISO ADECUADO DE CONFORMIDAD CON LA SECCIÓN (D) ANTES MENCIONADA.

2. LOS ESCÚTERES DE LA MISMA MANERA QUE LAS SILLAS DE RUEDAS DE LOS CLIENTES. LOS PASAJEROS DEBERÁN HACER EL CHECK IN DE SU ESCÚTER Y PASAR A UNA SILLA DE RUEDAS PROVISTA POR LA AEROLÍNEA. SE NECESITA TIEMPO SUFICIENTE PARA DESCONECTAR/CONECTAR Y DESMONTAR Y VOLVER A ARMAR EL ESCÚTER ANTES Y DESPUÉS DEL VUELO Y LA AEROLÍNEA HARÁ LOS MAYORES ESFUERZOS POR REALIZAR ESTA TAREA DE MANERA PUNTUAL.
  3. OTROS MEDIOS AUXILIARES DE MOVILIDAD: LA AEROLÍNEA ACEPTARÁ ANDADORES ORTOPÉDICOS, BASTONES, MULETAS, PRÓTESIS, DISPOSITIVOS DE COMUNICACIÓN U OTROS APARATOS MÉDICOS SIN CARGO ADICIONAL, ADEMÁS DEL EQUIPAJE PERMITIDO. LOS CAMINADORES, LAS MULETAS, LOS BASTONES O LOS DISPOSITIVOS MÉDICOS QUE TENGAN UN TAMAÑO O SOBREPESO IRREGULAR PUEDEN SER RETENIDOS POR EL CLIENTE DURANTE EL VUELO, SIEMPRE QUE EL DISPOSITIVO SE PUEDA ALMACENAR EN UNA UBICACIÓN APROBADA SIN EXCEDER EL LÍMITE DE PESO PARA EL ÁREA MÁS APROPIADA DE LA AERONAVE, Y EL DISPOSITIVO NO OBSTRUYA EL ACCESO A LOS EQUIPOS DE SEGURIDAD, SALIDAS O EL PASILLO.
- E. LA AEROLÍNEA ACEPTARÁ EL TRANSPORTE, SIN CARGO, DE UN ANIMAL DE SERVICIO REQUERIDO PARA ASISTIR A UNA PERSONA CON UNA DISCAPACIDAD SIEMPRE QUE EL ANIMAL TENGA EL ARNÉS ADECUADO Y CUENTE CON UNA CERTIFICACIÓN ESCRITA ACERCA DEL ENTRENAMIENTO RECIBIDO EN UNA INSTITUCIÓN ANIMAL DE SERVICIO PROFESIONAL. DICHO ANIMAL NO PUEDE OCUPAR UN ASIENTO EN EL AVIÓN; SIN EMBARGO, LA AEROLÍNEA SE ASEGURARÁ DE QUE HAYA SUFICIENTE ESPACIO PARA EL ANIMAL DE CONFORMIDAD CON EL CÓDIGO DE PRÁCTICA: ACCESIBILIDAD DE LAS AERONAVES PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD PARA AERONAVES DE ALA FIJA CON 30 O MÁS ASIENTOS DE PASAJEROS. PARA LA COMODIDAD DE TODOS LOS PASAJEROS, EL PERSONAL DE LA AEROLÍNEA DETERMINARÁ, EN CONSULTA CON LA PERSONA CON DISCAPACIDAD, DÓNDE SE SENTARÁN LA PERSONA Y EL ANIMAL DE SERVICIO. LOS ANIMALES DE SERVICIO NO SE TRANSPORTARÁN A MENOS QUE SE OBTENGAN LOS PERMISOS APROPIADOS PARA LA ENTRADA EN LOS PAÍSES DE TRÁNSITO/DESTINO FINAL Y LOS PERMISOS SE PRESENTEN ANTES DE COMENZAR EL VIAJE. LA AEROLÍNEA RECOMIENDA QUE LAS PERSONAS QUE VIAJEN CON ANIMALES DE SERVICIO HAGAN LA RESERVA CON UN MÍNIMO DE 48 HORAS ANTES DE LA SALIDA; SIN EMBARGO, LA AEROLÍNEA HARÁ TODO LO POSIBLE POR ADMITIR LAS RESERVAS DENTRO DE LAS 48 HORAS DE LA SALIDA.
- F. LA AEROLÍNEA Y LOS SOCIOS DE CÓDIGO COMPARTIDO HARÁN LOS MAYORES ESFUERZOS POR ADMITIR A LOS ANIMALES DE SERVICIO SOBRE LA BASE DEL REGLAMENTO APLICABLE DEL PAÍS DE ORIGEN. PARA OBTENER MÁS INFORMACIÓN, CONSULTE EL SITIO WEB DEL SOCIO DE CÓDIGO COMPARTIDO.
- G. LA AEROLÍNEA ACEPTARÁ EL TRANSPORTE, SIN CARGO, DE UN PERRO, GATO, CABALLO MINIATURA, CERDO O MONO DE APOYO EMOCIONAL NECESARIO PARA ASISTIR A UNA PERSONA CON UNA DISCAPACIDAD MENTAL O EMOCIONAL EN LOS VUELOS. PARA VIAJAR CON UN ANIMAL DE APOYO EMOCIONAL, EL PASAJERO DEBE ENVIAR POR FAX UNA CARTA FIRMADA POR SU PROFESIONAL DE SALUD

MENTAL (POR EJEMPLO, UN PSIQUIATRA, PSICÓLOGO O TRABAJADOR SOCIAL) A LA OFICINA DE LA AEROLÍNEA. ESTA CARTA DEBE ESTAR ESCRITA EN UN PAPEL CON EL MEMBRETE DEL PROFESIONAL DE LA SALUD MENTAL Y DEBE INDICAR:

1. QUE EL PASAJERO TIENE UNA DISCAPACIDAD MENTAL O EMOCIONAL RECONOCIDA EN EL MANUAL DIAGNÓSTICO Y ESTADÍSTICO DE LOS TRASTORNOS MENTALES - CUARTA EDICIÓN (DSM IV).
  2. QUE EL PASAJERO REQUIERE AL {X}/ANIMAL DE APOYO EMOCIONAL COMO UNA ADAPTACIÓN PARA LOS VIAJES AÉREOS O PARA UNA ACTIVIDAD EN SU DESTINO PREVISTO.
  3. EL TIPO DE LICENCIA DEL PROFESIONAL DE SALUD MENTAL Y LA JURISDICCIÓN EN LA QUE SE EMITIÓ.
  4. SI EL PASAJERO NECESITA QUE EL ANIMAL DE APOYO EMOCIONAL VIAJE SOBRE SU REGAZO, SEGÚN LA DOCUMENTACIÓN, PARA MITIGAR UNA DISCAPACIDAD, EL ANIMAL NO PUEDE SER MÁS GRANDE QUE UN NIÑO PROMEDIO DE DOS AÑOS DE EDAD.
- H. SI UNA AYUDA DE MOVILIDAD SE DAÑA O SE PIERDE, LA AEROLÍNEA PROVEERÁ INMEDIATAMENTE UN REEMPLAZO TEMPORAL ADECUADO SIN CARGO. SI SE PUEDE REPARAR UN ELEMENTO DE ASISTENCIA DAÑADO, LA AEROLÍNEA SE ENCARGARÁ, A SU COSTO, DE LA PRONTA Y ADECUADA REPARACIÓN DE DICHO ELEMENTO Y DE DEVOLVERLO AL PASAJERO LO ANTES POSIBLE. SI UNA AYUDA DAÑADA NO PUEDE REPARARSE O SE PIERDE Y NO PUEDE UBICARSE DENTRO DE LAS 96 HORAS DESPUÉS DE LA LLEGADA DEL PASAJERO, LA AEROLÍNEA, A SU DISCRECIÓN, LA REEMPLAZARÁ CON UNA AYUDA IDÉNTICA SATISFACTORIA PARA EL PASAJERO O REEMBOLSARÁ AL PASAJERO POR EL COSTO DE REEMPLAZO DE LA AYUDA.

#### Norma 30 - Denegación de transporte

- A. LA AEROLÍNEA PUEDE RESERVARSE EL DERECHO A NEGARLE EL TRANSPORTE O RETIRAR DE CUALQUIER VUELO A CUALQUIER PASAJERO POR CUALQUIER MOTIVO, QUE INCLUYE, ENTRE OTROS:
1. UNA SOLICITUD DEL GOBIERNO O LAS REGULACIONES: SIEMPRE QUE DICHA ACCIÓN SEA NECESARIA PARA CUMPLIR CON CUALQUIER REGULACIÓN GUBERNAMENTAL O PARA CUMPLIR CON CUALQUIER SOLICITUD DEL GOBIERNO PARA EL TRANSPORTE DE EMERGENCIA EN RELACIÓN CON LA DEFENSA NACIONAL, O SIEMPRE QUE DICHA ACCIÓN SEA NECESARIA O CONVENIENTE DEBIDO A CONDICIONES CLIMÁTICAS U OTRAS CONDICIONES FUERA DE SU CONTROL (ENTRE LAS QUE SE INCLUYEN, EVENTOS DE CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR, HUELGAS, CONMOCIONES CIVILES, EMBARGOS, GUERRAS, HOSTILIDADES O DISTURBIOS) REALES, AMENAZADAS O INFORMADAS.
  2. EL REGISTRO DE PASAJEROS O PROPIEDAD: SI UN PASAJERO SE NIEGA A PERMITIR QUE SE REGISTRE SU PERSONA O SU PROPIEDAD EN BÚSQUEDA DE EXPLOSIVOS O UN ELEMENTO O ARMA MORTAL O PELIGROSO OCULTO.
  3. CONSTANCIA DE IDENTIDAD/EDAD: SI UN PASAJERO SE NIEGA A PROPORCIONAR UNA CONSTANCIA DE SU EDAD O IDENTIDAD SEGÚN LO SOLICITADO POR LA AEROLÍNEA, LA AEROLÍNEA PODRÁ, A SU DISCRECIÓN Y EN CUALQUIER MOMENTO, NEGARSE A

TRANSPORTAR AL PASAJERO. ADEMÁS, CUANDO UN PASAJERO VIAJE EN UNA TARIFA QUE TENGA UN REQUISITO DE EDAD PARTICULAR PARA CALIFICAR, ES POSIBLE QUE SE REQUIERA UNA CONSTANCIA DE EDAD. LAS FORMAS ACEPTABLES PARA DEMOSTRAR LA IDENTIDAD SON UNA LICENCIA DE CONDUCIR VÁLIDA, UN CERTIFICADO DE NACIMIENTO/BAUTISMO, UN PASAPORTE O UNA CREDENCIAL DE ATENCIÓN MÉDICA PROVINCIAL. LA FALTA DE PRESENTACIÓN DE LA CONSTANCIA SOLICITADA CONSTITUYE UN MOTIVO DE DENEGACIÓN DEL TRANSPORTE.

4. REQUISITOS DE DOCUMENTACIÓN PARA VIAJAR: LA AEROLÍNEA SE NEGARÁ A TRANSPORTAR A UN PASAJERO QUE, SEGÚN LA OPINIÓN DE LA AEROLÍNEA,
  - a. NO TENGA SUS DOCUMENTOS DE VIAJE EN ORDEN.
  - b. CUYA ENTRADA, TRÁNSITO O EMBARQUE DESDE CANADÁ O CUALQUIER OTRO PUNTO SEA ILEGAL.
5. INCUMPLIMIENTO DE LOS PLAZOS LÍMITE PUBLICADOS: SI UN PASAJERO NO LLEGA A LA UBICACIÓN ESPECIFICADA CON LA ANTELACIÓN REQUERIDA AL HORARIO DE SALIDA, SE PUEDE NEGAR EL TRANSPORTE DEL PASAJERO. LOS PASAJEROS PUEDEN HACER CHECK-IN UTILIZANDO APLICACIONES WEB, MÓVILES Y DE MODO QUIOSCO, DE 24 HORAS A 60 MINUTOS ANTES DE LA SALIDA. LOS PASAJEROS TAMBIÉN PUEDEN HACER EL CHECK-IN CON UN AGENTE EN EL MOSTRADOR DEL AEROPUERTO DESDE 3 HORAS HASTA 60 MINUTOS ANTES DE LA SALIDA.

#### HORAS LÍMITE

MOSTRADOR DE CHECK-IN: 60 MINUTOS

MOSTRADOR DE EQUIPAJE: 60 MINUTOS

PUERTA: 10 MINUTOS

NOTA 1: EL CHECK IN Y LA ENTREGA DEL EQUIPAJE EN EL MOSTRADOR SE DEBEN COMPLETAR AL MENOS 60 MINUTOS ANTES DE LA SALIDA.

NOTA 2: LOS PASAJEROS DEBEN DARSE EL TIEMPO SUFICIENTE PARA PASAR POR SEGURIDAD Y ADUANAS (CUANDO CORRESPONDA). SI UN PASAJERO LLEGA A LA PUERTA MENOS DE 10 MINUTOS ANTES DE LA SALIDA Y EL AVIÓN YA ESTÁ EMBARCADO, SE NEGARÁ EL TRANSPORTE DE DICHO PASAJERO. LOS PASAJEROS DEBEN TENER TIEMPO PARA PASAR POR LA SEGURIDAD Y ADUANAS (CUANDO CORRESPONDA). SI UN PASAJERO LLEGA A LA PUERTA MENOS DE 10 MINUTOS ANTES DE LA SALIDA Y EL AVIÓN YA ESTÁ EMBARCADO, SE NEGARÁ EL TRANSPORTE DE DICHO PASAJERO.

## 6. CONDUCTA/COMPORTAMIENTO DEL PASAJERO

LA AEROLÍNEA PUEDE IMPONER SANCIONES A TODA PERSONA QUE PARTICIPE O HAYA PARTICIPADO EN CUALQUIER CONDUCTA O COMPORTAMIENTO DENTRO DEL AVIÓN DE LA AEROLÍNEA O, SEGÚN EL CONOCIMIENTO RAZONABLE DE LA COMPAÑÍA, EN CUALQUIER AEROPUERTO U OTRAS AERONAVES DE LA AEROLÍNEA, QUE, SEGÚN EL CRITERIO RAZONABLE DE LA AEROLÍNEA, PUEDA TENER UN EFECTO NEGATIVO SOBRE LA SEGURIDAD, LA COMODIDAD Y LA SALUD DE DICHA PERSONA, LOS PASAJEROS, LOS EMPLEADOS O AGENTES DE LA AEROLÍNEA, LA TRIPULACIÓN, LA AERONAVE O LAS OPERACIONES SEGURAS DE LA AERONAVE DE LA AEROLÍNEA (LA “CONDUCTA PROHIBIDA”).

### B. LOS EJEMPLOS DE CONDUCTA PROHIBIDA QUE PODRÍAN DAR LUGAR A LA IMPOSICIÓN DE SANCIONES INCLUYEN:

1. DISFUNCIÓN SIGNIFICATIVA QUE SURJA DEL CONSUMO O USO DE ALCOHOL O DROGAS ANTES DEL EMBARQUE O A BORDO DE UN AVIÓN DE LA AEROLÍNEA.
2. PARTICIPAR EN UN COMPORTAMIENTO BELIGERANTE, LASCIVO U OBSCENO HACIA UN PASAJERO O EMPLEADO O AGENTE DE LA AEROLÍNEA.
3. AMENAZAR, ACOSAR, INTIMIDAR, AGREDIR O LESIONAR A UN PASAJERO O EMPLEADO O AGENTE DE LA AEROLÍNEA.
4. ALTERAR O DAÑAR UN AVIÓN, SU EQUIPO U OTRA PROPIEDAD DE LA AEROLÍNEA.
5. NO CUMPLIR CON TODAS LAS INSTRUCCIONES, QUE INCLUYE TODAS LAS INSTRUCCIONES DE PONER FIN A LA CONDUCTA PROHIBIDA, IMPARTIDAS POR LOS EMPLEADOS DE LA AEROLÍNEA.
6. INGRESO O INTENTO DE INGRESO NO AUTORIZADO EN EL MOSTRADOR DE VUELO DE UN AVIÓN.
7. FUMAR O TRATAR DE FUMAR EN UN AVIÓN.
8. USO O TRANSPORTE DE ARMAS PELIGROSAS O MORTALES EN EL AVIÓN (EXCEPTO EN EL CASO DE LOS OFICIALES DE ESCOLTA O DE LA PAZ QUE HAYAN CUMPLIDO CON LAS DIRECTIVAS DE LA AEROLÍNEA).
9. LA AEROLÍNEA SE NEGARÁ A TRANSPORTAR A UN PASAJERO QUE PRESENTE UN RIESGO BIOLÓGICO PARA LOS EMPLEADOS U OTROS PASAJEROS DEBIDO A EMESIS (VÓMITOS), ORINA, HECES U OTROS FLUIDOS CORPORALES.

### C. LAS SANCIONES QUE LA AEROLÍNEA PUEDE IMPONER A UNA PERSONA PUEDEN INVOLUCRAR A UNA O VARIAS DE LAS SIGUIENTE:

1. ADVERTENCIA ESCRITA O VERBAL.
2. NEGATIVA A PERMITIR EL EMBARQUE DE UN AVIÓN.
3. EXPULSIÓN DE UN AVIÓN EN CUALQUIER MOMENTO.

4. EXIGIR A LA PERSONA, QUE SE COMPROMETA POR ESCRITO A ABSTENERSE DE REPETIR LA CONDUCTA PROHIBIDA EN CUESTIÓN Y DE PARTICIPAR EN CUALQUIER OTRA CONDUCTA PROHIBIDA COMO REQUISITO PREVIO PARA VIAJAR CON LA AEROLÍNEA DURANTE EL PERÍODO DE PRUEBA QUE NORMALMENTE NO EXCEDERÁ EL AÑO.
5. NEGATIVA A TRANSPORTAR A LA PERSONA POR UN TIEMPO DETERMINADO, POR UN PERÍODO INDEFINIDO O PERMANENTE, SEGÚN LO DETERMINADO POR LA AEROLÍNEA.

LA AEROLÍNEA SE RESERVA EL DERECHO, A SU DISCRECIÓN RAZONABLE, A IMPONER LA SANCIÓN O LAS SANCIONES QUE CONSIDERE APROPIADAS EN LAS CIRCUNSTANCIAS DE CADA CASO, CONSIDERANDO LA GRAVEDAD DE LA CONDUCTA PROHIBIDA.

LA CONDUCTA PROHIBIDA DESCRITA EN EL PÁRRAFO (B) POR LO GENERAL IMPLICA LA IMPOSICIÓN DE UNA PROHIBICIÓN INDEFINIDA O PERMANENTE EN LOS VIAJES DE LA AEROLÍNEA. EL PERSONAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA AEROLÍNEA, EL PERSONAL DE SEGURIDAD, EL PERSONAL DE SERVICIO AL CLIENTE DEL AEROPUERTO Y LA TRIPULACIÓN ESTÁN INDIVIDUALMENTE AUTORIZADOS, A SU RAZONABLE DISCRECIÓN, A IMPONER LAS SANCIONES DESCRITAS EN EL PÁRRAFO (C). LOS MIEMBROS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA AEROLÍNEA Y LOS DEPARTAMENTOS DE SEGURIDAD ESTÁN AUTORIZADOS, A SU DISCRECIÓN RAZONABLE, A IMPONER LAS SANCIONES DESCRITAS EN EL PÁRRAFO (C) Y ANALIZARÁN LAS CIRCUNSTANCIAS DE CADA CASO ANTES DE IMPONER DICHAS SANCIONES. LA AEROLÍNEA LE ENTREGARÁ A CADA PERSONA UNA NOTIFICACIÓN POR ESCRITO ACERCA DE LA SANCIÓN IMPUESTA EN VIRTUD DEL PÁRRAFO (C).

- D. TODA PERSONA QUE RECIBA UNA SANCIÓN DE CONFORMIDAD CON EL PÁRRAFO (C) PUEDE ENVIAR UNA RESPUESTA POR ESCRITO A LA AEROLÍNEA ACERCA DE LOS MOTIVOS POR LOS CUALES LA AEROLÍNEA DEBERÍA RETIRAR LA SANCIÓN. LA AEROLÍNEA PUEDE RETIRAR UNA SANCIÓN IMPUESTA A UNA PERSONA DE CONFORMIDAD CON EL PÁRRAFO (C)(5) SI, SEGÚN LA DISCRECIÓN RAZONABLE DE LA AEROLÍNEA Y CONSIDERANDO LA CONDUCTA PREVIA DE LA PERSONA, LA AEROLÍNEA DETERMINA QUE LA PERSONA NO PARTICIPARÁ MÁS EN NINGUNA CONDUCTA PROHIBIDA, Y LA AEROLÍNEA COMUNICARÁ SU DECISIÓN A LA PERSONA DENTRO DE UN PLAZO RAZONABLE. SIN PERJUICIO DE NINGUNA OTRA DISPOSICIÓN CONTENIDA EN ESTE BAREMO, LA RESPONSABILIDAD EXCLUSIVA DE LA AEROLÍNEA HACIA UNA PERSONA A QUIEN LA AEROLÍNEA LE HAYA NEGADO EL TRANSPORTE LUEGO DE UN INCIDENTE DE CONDUCTA PROHIBIDA CONSISTE EN REEMBOLSAR A LA PERSONA LA PARTE NO UTILIZADA DE LA TARIFA DE LA PERSONA. RESPONSABILIDAD DE LA AEROLÍNEA POR NEGARSE A TRANSPORTAR A UN PASAJERO, SALVO QUE LA PRESENTE NORMA DISPONGA LO CONTRARIO Y EN LA

MEDIDA EN QUE LO PERMITA LA LEY, LA AEROLÍNEA NO SERÁ RESPONSABLE ANTE NINGÚN PASAJERO NI ANTE NINGUNA OTRA PERSONA POR NEGARSE A EMBARCAR O A TRANSPORTAR A ESE PASAJERO O A CUALQUIER PERSONA EN CUALQUIER AERONAVE DE LA AEROLÍNEA, NI POR RETIRAR A UN PASAJERO DE LA AERONAVE EN CUALQUIER MOMENTO DEL VUELO;

SALVO LO DISPUESTO EN LA PRESENTE NORMA Y EN LA MEDIDA EN QUE LO PERMITA LA LEY, LA AEROLÍNEA NO SERÁ RESPONSABLE HACIA CUALQUIER PASAJERO U OTRA PERSONA POR NEGARSE A TRANSPORTAR A DICHO PASAJERO O A CUALQUIER PERSONA EN CUALQUIER AVIÓN DE LA AEROLÍNEA O POR RETIRAR A UN PASAJERO DE LA AERONAVE EN CUALQUIER PUNTO DEL VUELO; ASIMISMO, LA AEROLÍNEA NO SERÁ RESPONSABLE HACIA CUALQUIER PASAJERO U OTRA PERSONA POR EJERCER SU DISCRECIÓN DE NO NEGARSE A TRANSPORTAR O RETIRAR A CUALQUIER PASAJERO U OTRA PERSONA DE LA AERONAVE.

- E. PARA LOS SERVICIOS QUE SALGAN DE LA UNIÓN EUROPEA (UE), SE APLICARÁN LAS DISPOSICIONES DEL REGLAMENTO CE N.º 1107/2006.
- F. PARA LOS SERVICIOS QUE SALGAN DE MÉXICO, WS APLICARÁ LAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL, DERECHOS DE LOS PASAJEROS.

#### Norma 35 - Admisión de niños

##### A. ACOMPAÑADOS

SE ADMITIRÁ EL TRANSPORTE DE NIÑOS MENORES DE 12 AÑOS SIEMPRE QUE ESTÉN ACOMPAÑADOS EN EL MISMO VUELO Y EN EL MISMO COMPARTIMENTO POR UN PASAJERO DE AL MENOS 12 AÑOS.

##### B. NO ACOMPAÑADOS

WESTJET YA NO OFRECE EL SERVICIO PARA MENORES NO ACOMPAÑADOS EN VUELOS INTERNACIONALES.

##### C. BEBÉS

UN BEBÉ DE MENOS DE DOS AÑOS QUE NO OCUPE UN ASIENTO Y ESTÉ ACOMPAÑADO DE UN PASAJERO DE AL MENOS 12 AÑOS DE EDAD SERÁ TRANSPORTADO SIN CARGO ALGUNO. SE REQUIERE UN CERTIFICADO DE NACIMIENTO DE TODOS LOS NIÑOS MENORES DE DOS AÑOS Y TAMBIÉN PUEDEN SER NECESARIOS OTROS DOCUMENTOS, COMO LA CARTA DE CONSENTIMIENTO DE VIAJE FIRMADO POR LOS PADRES O LOS TUTORES. SI UN BEBÉ QUE VIAJA SOBRE EL REGAZO CUMPLE LOS DOS AÑOS DENTRO DE LOS 30 DÍAS DE LA FECHA DEL VUELO DE REGRESO, LA AEROLÍNEA NO COBRARÁ NINGUNA TARIFA POR EL VUELO DE REGRESO. SIN EMBARGO, LA AEROLÍNEA ESTÁ OBLIGADA A COBRAR Y PRESENTAR LOS IMPUESTOS, LAS TASAS Y LOS CARGOS APLICABLES.

#### D. POLÍTICA Y PROCEDIMIENTOS DE TARIFAS PARA TUTORES

SE ACEPTARÁ EL TRANSPORTE DE NIÑOS DE ENTRE 2 Y 11 AÑOS CUANDO VIAJEN ACOMPAÑADOS DE UN TUTOR. LA AEROLÍNEA IMPLEMENTÓ UN PROGRAMA DE TARIFAS PARA TUTORES QUE PERMITE QUE UN CLIENTE VIAJE CON UN NIÑO A UN DESTINO Y REGRESE MÁS TARDE A RECOGERLO. LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES ESPECÍFICOS APLICABLES A LAS TARIFAS PARA TUTORES SON LOS SIGUIENTES.

1. LOS NIÑOS ENTRE 2 Y 11 AÑOS DE EDAD SON ELEGIBLES PARA VIAJAR EN LOS VUELOS DE WESTJET SEGÚN EL PROGRAMA DE TARIFAS PARA TUTORES. ESTE PROGRAMA NO ESTÁ DISPONIBLE PARA VIAJES EN VUELOS DE CÓDIGO COMPARTIDO.
2. EL TUTOR DEBE TENER POR LO MENOS 18 AÑOS DE EDAD.
3. TODAS LAS RESERVAS SE BASAN EN LA DISPONIBILIDAD.
4. EL TUTOR (O TUTORES) DEBE ASIGNARSE EN EL MOMENTO DE LA RESERVA Y SERÁ TOTALMENTE RESPONSABLE DEL TRANSPORTE DEL NIÑO O LOS NIÑOS.
5. LA TARIFA PARA LOS NIÑOS QUE VIAJEN CON EL PROGRAMA DE TARIFAS PARA TUTORES SE BASA EN LA TARIFA QUE SE ENCUENTRE DISPONIBLE EN EL MOMENTO DE LA RESERVA.
6. EL TUTOR RECIBIRÁ UN 50 % DE DESCUENTO EN LA TARIFA MÁS BAJA DISPONIBLE EN EL MOMENTO DE SU RESERVA.
7. LA TARIFA PARA TUTORES ES VÁLIDA SOLO PARA UNA PERSONA QUE VIAJA CON EL NIÑO O LOS NIÑOS.
8. EL TUTOR PUEDE VIAJAR CON MÁS DE UN NIÑO.
9. SE PUEDE DESIGNAR A DOS PERSONAS DISTINTAS COMO TUTORES EN EL MOMENTO DEL VIAJE; UNA PERSONA QUE VIAJE EN EL VUELO DE SALIDA Y UNA PERSONA DIFERENTE QUE VIAJE EN EL VUELO DE REGRESO.
10. LA HORA DE SALIDA PROGRAMADA PARA EL VUELO DE REGRESO DEBE ESTAR DENTRO DE LAS 24 HORAS DEL VUELO ORIGINAL (BASADO EN EL TIEMPO DE LA CIUDAD DE SALIDA ORIGINAL). SI EL SIGUIENTE VUELO DISPONIBLE NO ESTÁ DENTRO DE ESTA RESTRICCIÓN HORARIA DE 24 HORAS, LA TARIFA DEL TUTOR NO SE RESERVARÁ, SIN EXCEPCIONES. POR EJEMPLO, LOS VUELOS A DESTINOS DONDE LOS VUELOS SOLO OCURREN UNA VEZ A LA SEMANA NO PODRÁN RESERVARSE CON EL PROGRAMA DE TARIFAS PARA TUTORES.
11. LAS RESERVAS DE TARIFAS PARA TUTORES SE CREAN BAJO UN CÓDIGO DE RESERVA INDEPENDIENTE DEL NIÑO.
12. LAS RESERVAS DE TARIFAS PARA TUTORES SOLO PUEDEN REALIZARSE Y MODIFICARSE A TRAVÉS DEL CENTRO DE RESERVAS DE LA AEROLÍNEA.
13. UNA VEZ QUE SE HAYA TOMADO LA PARTE SALIENTE DE LOS VUELOS, TODA CANCELACIÓN DE VUELOS ADICIONALES EN LA RESERVA DEL TUTOR TENDRÁ COMO RESULTADO UNA PÉRDIDA TOTAL DE LA TARIFA RESTANTE, LAS TASAS, LOS IMPUESTOS Y RECARGOS ASOCIADOS. NO SE EXPEDIRÁ NINGUNA INDEMNIZACIÓN, EN NINGUNA FORMA.



Norma 55 - Limitación de responsabilidad: pasajeros

A. VIAJES REGIDOS POR EL CONVENIO DE MONTREAL

PARA FINES DEL TRANSPORTE INTERNACIONAL REGIDO POR EL CONVENIO DE MONTREAL, LAS NORMAS DE RESPONSABILIDAD ESTABLECIDAS EN EL CONVENIO DE MONTREAL SE INCORPORAN PLENAMENTE EN EL PRESENTE DOCUMENTO Y REEMPLAZARÁN Y PREVALECERÁN SOBRE LAS DISPOSICIONES DE ESTE BAREMO QUE PUDIERAN SER INCOMPATIBLES CON ESAS NORMAS.

B. VIAJES REGIDOS POR EL CONVENIO DE VARSOVIA

EL TRANSPORTE EN VIRTUD DEL PRESENTE PUEDE ESTAR SUJETO A LAS NORMAS Y LIMITACIONES RELATIVAS A LA RESPONSABILIDAD ESTABLECIDAS POR EL CONVENIO DE VARSOVIA O SUS MODIFICACIONES, A MENOS QUE DICHO TRANSPORTE NO SEA UN “TRANSPORTE INTERNACIONAL” CONFORME SE DEFINE EN EL CONVENIO DE VARSOVIA. CON RESPECTO A TODO EL TRANSPORTE INTERNACIONAL REALIZADO, TAL COMO SE DEFINE EN EL CONVENIO ANTES MENCIONADO, LA AEROLÍNEA ACUERDA QUE EL LÍMITE DE RESPONSABILIDAD PARA CADA PASAJERO POR MUERTE, HERIDAS U OTRAS LESIONES CORPORALES SE LIMITARÁ A LOS DAÑOS COMPROBADOS QUE NO SUPEREN LA SUMA DE 100 000 DERECHOS ESPECIALES DE GIRO, EXCLUIDOS LOS HONORARIOS LEGALES Y DESEMBOLSOS.

C. VIAJES REGIDOS YA SEA POR EL CONVENIO DE MONTREAL O POR EL CONVENIO DE VARSOVIA

NINGUNA PARTE DE ESTE DOCUMENTO AFECTARÁ LOS DERECHOS Y LAS RESPONSABILIDADES DE LA AEROLÍNEA CON RESPECTO A CUALQUIER PERSONA QUE HAYA CAUSADO UN DAÑO INTENCIONAL CUYO RESULTADO HAYA SIDO LA MUERTE, HERIDAS U OTRAS LESIONES CORPORALES DE UN PASAJERO. LA AEROLÍNEA NO MANTIENE, OPERA NI PROPORCIONA TRANSPORTE TERRESTRE ENTRE AEROPUERTOS, O ENTRE LOS AEROPUERTOS Y EL CENTRO DE LAS CIUDADES. ESTOS SERVICIOS SON REALIZADOS POR CONTRATISTAS INDEPENDIENTES QUE NO SON NI SE CONSIDERARÁN AGENTES NI EMPLEADOS DE LA AEROLÍNEA. LA AEROLÍNEA NO SERÁ RESPONSABLE DE LOS ACTOS U OMISIONES DE NINGÚN CONTRATISTA INDEPENDIENTE.

Norma 60 - Limitación de responsabilidad por equipaje o bienes

- A. SI EL EQUIPAJE NO LLEGA EN EL MISMO VUELO QUE EL PASAJERO, LA AEROLÍNEA TOMARÁ LAS MEDIDAS NECESARIAS PARA ENVIAR EL EQUIPAJE A LA RESIDENCIA/HOTEL DEL PASAJERO LO ANTES POSIBLE. LA AEROLÍNEA TOMARÁ LAS MEDIDAS NECESARIAS PARA INFORMAR AL PASAJERO SOBRE EL ESTADO DEL EQUIPAJE Y SE ASEGURARÁ DE QUE EL PASAJERO TENGA SUS IMPREVISTOS CUBIERTOS O UN KIT DE NOCHE SEGÚN SEA NECESARIO. LA AUTORIZACIÓN DE GASTOS IMPREVISTOS ES DE CAD 100 POR LAS PRIMERAS 48 HORAS Y LUEGO CAD 150 ADICIONALES DESPUÉS DE LAS 48 HORAS. ESTO NO LIMITA NI REDUCE EL DERECHO DEL PASAJERO A RECLAMAR DAÑOS Y PERJUICIOS, SI LOS HUBIERE, EN VIRTUD DEL CONVENIO APLICABLE O LAS LEYES.

B. VIAJES REGIDOS POR EL CONVENIO DE MONTREAL

LAS NORMAS DE RESPONSABILIDAD ESTABLECIDAS EN EL CONVENIO DE MONTREAL SE INCORPORAN POR COMPLETO AL PRESENTE Y REEMPLAZARÁN Y PREVALECERÁN SOBRE CUALQUIER DISPOSICIÓN DE ESTE BAREMO QUE PUEDA SER INCONSISTENTE CON DICHAS NORMAS.

C. VIAJES REGIDOS POR EL CONVENIO DE VARSOVIA

LA RESPONSABILIDAD DE LA AEROLÍNEA EN CUANTO A LA PÉRDIDA, DAÑO O RETRASO EN LA ENTREGA DE CUALQUIER PROPIEDAD PERSONAL, INCLUIDO EL EQUIPAJE QUE SE TRANSPORTE COMO EQUIPAJE FACTURADO Y LOS BIENES, SE LIMITA A LA SUMA DE 250 FRANCOS POR KILOGRAMO, A UN MÁXIMO DE 17 DEG POR KILOGRAMO FACTURADO Y DE CARGA, Y 332 DEG PARA EL EQUIPAJE DE MANO, EXCEPTO PARA LOS ELEMENTOS DE ASISTENCIA DE MOVILIDAD, A MENOS QUE EL PASAJERO EN EL MOMENTO DE PRESENTAR DICHO EQUIPAJE O BIENES PARA SU TRANSPORTE HAYA DECLARADO UN VALOR SUPERIOR Y HAYA PAGADO UN CARGO ADICIONAL DE CONFORMIDAD CON ESTA NORMA. EN LO QUE SE REFIERE A LOS OBJETOS DE LOS QUE EL PASAJERO SE ENCARGA POR SÍ MISMO, LA RESPONSABILIDAD DE LA AEROLÍNEA SE LIMITA A 5000 FRANCOS POR PASAJERO. EN EL CASO DE PÉRDIDA, DAÑO O RETRASO DE PARTE DE LA PROPIEDAD TRANSPORTADA COMO EQUIPAJE FACTURADO, EL PESO QUE SE TENDRÁ EN CUENTA PARA DETERMINAR EL MONTO LÍMITE DE LA RESPONSABILIDAD DE LA AEROLÍNEA SERÁ SOLO EL PESO TOTAL DE LA PROPIEDAD PERDIDA, DAÑADA O RETRASADA. NO OBSTANTE, CUANDO LA PÉRDIDA, DAÑO O RETRASO DE UNA PARTE DE LA PROPIEDAD AFECTE EL VALOR DE OTROS BIENES CUBIERTOS POR EL MISMO TALÓN DE EQUIPAJE, EL PESO TOTAL DE LA PROPIEDAD CUBIERTA POR EL TALÓN DE EQUIPAJE TAMBIÉN SE TOMARÁ EN CUENTA PARA DETERMINAR EL LÍMITE DE RESPONSABILIDAD. LA UNIDAD MONETARIA MENCIONADA EN LA PRESENTE REGLA SE CONSIDERARÁ EN REFERENCIA AL FRANCO DE ORO AL QUE SE REFIERE EN LA LEY DE TRANSPORTE AÉREO (CARRIAGE BY AIR ACT), R.S.C, 1985, C. C-26. Y LOS ANEXOS AL PRESENTE. A LOS FINES DE LA RESOLUCIÓN DE RECLAMOS Y EN CASO DE UNA ACCIÓN CONTRA LA AEROLÍNEA, CUALQUIER SUMA EN FRANCOS SE CONVERTIRÁ A DÓLARES CANADIENSES MEDIANTE:

- I. LA CONVERSIÓN DE FRANCOS EN DERECHOS ESPECIALES DE GIRO A LA TASA DE UN DERECHO ESPECIAL DE GIRO DE 15,075 FRANCOS.
- II. LA CONVERSIÓN DE LOS DERECHOS ESPECIALES DE GIRO EN DÓLARES CANADIENSES A LA TASA ESTABLECIDA POR EL FONDO MONETARIO INTERNACIONAL.

LA TASA DE CONVERSIÓN DE DERECHOS ESPECIALES DE GIRO EN DÓLARES CANADIENSES SERÁ LA TASA VIGENTE EN LA FECHA EN LA QUE UN TRIBUNAL DETERMINE EL IMPORTE DE CUALQUIER DAÑO A SER PAGADO POR LA AEROLÍNEA O, EN EL CASO DE QUE LA AEROLÍNEA Y EL DEMANDANTE LLEGUEN A UN ACUERDO, EN LA FECHA DEL ACUERDO.

D. VIAJES REGIDOS YA SEA POR EL CONVENIO DE MONTREAL O POR EL CONVENIO DE VARSOVIA

SI EL PASAJERO O LA COMPAÑÍA DE CHÁRTER DECIDEN DECLARAR UN VALOR SUPERIOR, SE PAGARÁ UN CARGO ADICIONAL Y LA RESPONSABILIDAD DE LA AEROLÍNEA NO EXCEDERÁ EL VALOR SUPERIOR DECLARADO. EL CARGO ADICIONAL SE CALCULARÁ DE LA SIGUIENTE MANERA:

- I. EL IMPORTE DE LA RESPONSABILIDAD BÁSICA DE LA AEROLÍNEA PARA LOS ITINERARIOS REGIDOS POR EL CONVENIO DE MONTREAL ESTABLECIDA ANTERIORMENTE SERÁ DE HASTA 1131 DEG, INCLUIDOS LOS GASTOS IMPREVISTOS, A MENOS QUE SE HAYA ADQUIRIDO UN VALOR EXCEDENTE.
- II. NO SE PAGARÁ NINGÚN CARGO SOBRE LA PARTE DEL VALOR DECLARADO QUE NO EXCEDA LA RESPONSABILIDAD BÁSICA DE LA AEROLÍNEA.
- III. PARA LA PARTE DEL VALOR DECLARADO QUE NO EXCEDA LA RESPONSABILIDAD BÁSICA DE LA AEROLÍNEA (VALOR EXCEDENTE) SE PAGARÁ UN CARGO A RAZÓN DE CAD/USD 10,00, HASTA UN MÁXIMO DE RESPONSABILIDAD TOTAL DE CAD/USD 3000,00, INCLUIDA LA RESPONSABILIDAD BÁSICA DE LA AEROLÍNEA.
- IV. EL LÍMITE DE RESPONSABILIDAD NO SE APLICA SI SE DEMUESTRA QUE EL DAÑO FUE RESULTADO DE UN ACTO U OMISIÓN POR PARTE DE LA AEROLÍNEA, SUS FUNCIONARIOS O AGENTES, HECHO CON LA INTENCIÓN DE CAUSAR DAÑO SIEMPRE QUE, EN EL CASO DEL AGENTE O FUNCIONARIO, SE DEMUESTRE QUE DICHO FUNCIONARIO O AGENTE ESTABA ACTUANDO DENTRO DEL ÁMBITO DE SU EMPLEO. NO SE TOMARÁ NINGUNA ACCIÓN CONTRA LA AEROLÍNEA EN CASO DE PÉRDIDA O RETRASO EN LA ENTREGA DEL EQUIPAJE FACTURADO Y NO FACTURADO, A MENOS QUE EL PASAJERO ENVÍE UNA QUEJA POR ESCRITO AL TRANSPORTISTA DENTRO DE:
  - A. 21 DÍAS A PARTIR DE LA FECHA EN LA QUE EL EQUIPAJE SE HAYA PUESTO A DISPOSICIÓN DEL PASAJERO (EN CASO DE RETRASO); O
  - B. 21 DÍAS A PARTIR DE LA FECHA EN LA QUE EL EQUIPAJE DEBERÍA HABERSE PUESTO A DISPOSICIÓN DEL PASAJERO (EN CASO DE PÉRDIDA).

EN EL CASO DE DAÑOS AL EQUIPAJE FACTURADO, EL PASAJERO DEBE ENVIAR UN RECLAMO A LA AEROLÍNEA INMEDIATAMENTE DESPUÉS DE DESCUBRIR LOS DAÑOS Y, A MÁS TARDAR, DENTRO DE LOS SIETE DÍAS SIGUIENTES A LA RECEPCIÓN DEL EQUIPAJE.

TODO RECLAMO CONTRA UNA AEROLÍNEA SE ANULARÁ A MENOS QUE SE PRESENTE UNA ACCIÓN DENTRO DE UN PLAZO DE DOS AÑOS CONTADOS A PARTIR DE LA FECHA DE LLEGADA AL LUGAR DE DESTINO, O A PARTIR DE LA FECHA EN LA QUE LA AERONAVE DEBERÍA HABER LLEGADO, O LA FECHA EN LA QUE SE INTERRUMPIÓ EL TRANSPORTE.

- V. EN TODO CASO, LA AEROLÍNEA NO TENDRÁ NINGUNA RESPONSABILIDAD SEGÚN ESTE BAREMO POR CUALQUIER PÉRDIDA O RECLAMO CUANDO EL PASAJERO HAYA REALIZADO UNA DECLARACIÓN FALSA ACERCA DE LA PRUEBA DEL MONTO DE LA PÉRDIDA O DE LAS CIRCUNSTANCIAS RELACIONADAS CON LA PRESENTACIÓN DE LA PRUEBA DEL MONTO DE LA PÉRDIDA.

#### Norma 65 - Boletos

- A. NINGUNA PERSONA TENDRÁ DERECHO A SER TRANSPORTADO, EXCEPTO LUEGO DE LA PRESENTACIÓN DE UN NÚMERO DE CONFIRMACIÓN VÁLIDO Y UNA IDENTIFICACIÓN CON FOTO ACEPTABLE.
- B. LOS BOLETOS NO SON TRANSFERIBLES Y LA AEROLÍNEA NO ES RESPONSABLE ANTE EL PROPIETARIO DEL BOLETO POR HONRAR O REEMBOLSAR DICHO BOLETO CUANDO SEA PRESENTADO POR OTRA PERSONA.
- C. LA AEROLÍNEA NO ACEPTA BOLETOS EN PAPEL GENERADOS POR NINGUNA OTRA AEROLÍNEA O SU AGENTE.

#### Norma 70 - Confirmación de un espacio reservado

LA RESERVA DE UN ESPACIO EN UN VUELO DETERMINADO ES VÁLIDA CUANDO LA DISPONIBILIDAD Y LA ASIGNACIÓN DE DICHO ESPACIO SEA CONFIRMADA POR LA AEROLÍNEA A UNA PERSONA SUJETO AL PAGO U OTROS ACUERDOS DE CRÉDITO SATISFACTORIOS. UN PASAJERO CON UN NÚMERO DE CONFIRMACIÓN VÁLIDO QUE REFLEJE LAS RESERVAS PARA UN VUELO ESPECÍFICO Y LA FECHA EN LA AEROLÍNEA SE CONSIDERA CONFIRMADO, A MENOS QUE LA RESERVA SE HAYA CANCELADO DEBIDO A UNO DE LOS MOTIVOS INDICADOS EN LA NORMA 15(B). LA AEROLÍNEA NO GARANTIZA NINGÚN ASIENTO ESPECÍFICO.

#### A. POLÍTICA Y PROCEDIMIENTOS

LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA SELECCIÓN DE ASIENTOS SON LOS SIGUIENTES: LA DISPONIBILIDAD DE ASIENTOS SE DETERMINA POR EL TIPO DE AERONAVE QUE OPERA UN VUELO SELECCIONADO Y LA COMPRA DEL NIVEL DE TARIFA. A CAUSA DE RESTRICCIONES OPERATIVAS, ES POSIBLE QUE NO SE PUEDA OFRECER LA SELECCIÓN DE ASIENTOS POR ADELANTADO EN ALGUNOS VUELOS. ALGUNOS ASIENTOS NO ESTARÁN DISPONIBLES DEBIDO A NECESIDADES OPERATIVAS. LA SELECCIÓN DE ASIENTOS POR ADELANTADO ES UNA OPCIÓN DISPONIBLE PARA TODOS LOS PASAJEROS; SIN EMBARGO, ESTA OPCIÓN PUEDE NO ESTAR DISPONIBLE A

TRAVÉS DE ALGUNOS CANALES DE RESERVA. NO TODOS LOS ASIENTOS ESTARÁN DISPONIBLES PARA TODOS LOS TIPOS DE TARIFAS. LOS PASAJEROS CON DISCAPACIDADES PUEDEN SOLICITAR UN ASIENTO PONIÉNDOSE EN CONTACTO CON EL CENTRO DE LLAMADAS DE LA AEROLÍNEA. LA SELECCIÓN DE ASIENTOS POR ANTICIPADO A CAMBIO DE UN CARGO ES UNA OPCIÓN DISPONIBLE HASTA DOS (2) HORAS ANTES DE LA SALIDA DEL VUELO A TRAVÉS DEL SITIO WEB DE LA AEROLÍNEA, Y HASTA 60 MINUTOS ANTES DE LA SALIDA DEL VUELO A TRAVÉS DEL CENTRO DE RESERVAS DE LA AEROLÍNEA (CON EXCEPCIÓN DEL TIPO DE TARIFA PLUS QUE TIENE LA OPCIÓN DE SELECCIONAR UN ASIENTO SIN COSTO ADICIONAL). LA SELECCIÓN DEL ASIENTO DENTRO DE LAS 24 HORAS DE LA SALIDA DE VUELO ESTÁ DISPONIBLE SIN COSTO ALGUNO A TRAVÉS DEL SITIO WEB DE LA AEROLÍNEA. LA SELECCIÓN POR ANTICIPADO DEL ASIENTO NO ESTÁ GARANTIZADA Y PUEDE ESTAR SUJETA A CAMBIOS O CANCELACIONES SOBRE LA BASE DE REQUISITOS OPERATIVOS.

B. TARIFAS POR SELECCIÓN DE ASIENTOS POR ANTICIPADO

1. LOS COSTOS DE LA SELECCIÓN DE ASIENTOS POR ANTICIPADO SE MUESTRAN EN DÓLARES CANADIENSES Y PUEDEN SER PAGADEROS EN LA MONEDA DE LA RESERVA DE CONFORMIDAD CON LA NORMA 15(A). LOS GASTOS POR SELECCIÓN DE ASIENTOS POR ANTICIPADO SE CALCULAN POR SEGMENTO (ES DECIR, COMO SE IDENTIFICA POR UN CAMBIO EN EL NÚMERO DE VUELO) PARA CADA DIRECCIÓN DE VIAJE DESDE EL PUNTO DE ORIGEN HASTA EL PUNTO DE DESTINO. CUANDO LOS ASIENTOS SE SELECCIONEN EN VUELOS MULTITRAYECTO, SE COBRARÁN CARGOS POR CADA SEGMENTO DE VUELO. LAS TARIFAS SE CALCULAN SOBRE LA BASE DEL TIEMPO APROXIMADO DE VUELO PARA CADA SEGMENTO DE VUELO. PARA LAS RESERVAS DE IDA Y VUELTA, LOS CARGOS POR SELECCIÓN DEL ASIENTO SE COBRAN EN CADA DIRECCIÓN DE VIAJE. LOS DIFERENTES CARGOS DE ASIENTO SE APLICAN PARA LOS ASIENTOS REGULARES, EN LA FILA DE SALIDA Y DE LA TARIFA PLUS. LOS CARGOS POR SELECCIÓN DEL ASIENTO SON REEMBOLSABLES A LA FORMA DE PAGO ORIGINAL HASTA 24 HORAS ANTES DE LA HORA PROGRAMADA DE SALIDA. EN CASO DE CANCELACIÓN TOTAL DEL ITINERARIO REALIZADA MÁS DE DOS HORAS ANTES DE LA HORA ORIGINALMENTE PREVISTA PARA LA SALIDA, EL CARGO DEL ASIENTO SE INCLUIRÁ EN LOS FONDOS DE CANCELACIÓN. LA ADICIÓN DE UNA SELECCIÓN DE ASIENTO A UNA RESERVA NUEVA O EXISTENTE NO SE CONSIDERA UN CAMBIO EN LA RESERVA Y, POR LO TANTO, NO INCURRIRÁ EN CARGOS POR CAMBIO. CAMBIOS EN EL TIPO DE ASIENTO: LOS PASAJEROS QUE HAYAN ADQUIRIDO UN ASIENTO REGULAR Y SOLICITEN UN TRASLADO A UN ASIENTO EN LA FILA DE SALIDA DE EMERGENCIA DEBERÁN PAGAR CUALQUIER INCREMENTO EN LA TARIFA; SE EMITIRÁ UN REEMBOLSO O CRÉDITO EN CASO DE UNA DISMINUCIÓN EN EL MONTO DE LA TARIFA. CUANDO SE APLIQUEN IMPUESTOS AL VUELO, ESTOS TAMBIÉN SERÁN APLICABLES A LAS TARIFAS DE SELECCIÓN DE ASIENTOS.

TARIFAS DE LOS ASIENTOS SELECCIONADOS PARA VIAJAR EL 1 DE FEBRERO DEL 2018 O DESPUÉS DE DICHA FECHA

|                      | <b>ECONO<br/>(LOWEST)</b> | <b>ECONO</b>           | <b>FLEX</b>            | <b>PLUS<br/>(LOWEST)</b> | <b>PLUS<br/>(FLEXIBLE)</b> |
|----------------------|---------------------------|------------------------|------------------------|--------------------------|----------------------------|
| ASIENTO REGULAR      | EXCLUIDO                  | De CAD 5 a<br>CAD 50   | De CAD 5 a<br>CAD 50   | \$0                      | \$0                        |
| ASIENTO<br>PREFERIDO | EXCLUIDO                  | De CAD 5 a<br>CAD 50   | De CAD 5 a<br>CAD 50   | \$0                      | \$0                        |
| FILA DE SALIDA       | EXCLUIDO                  | De CAD 10 a<br>CAD 50  | De CAD 10 a<br>CAD 50  | \$0                      | \$0                        |
| ASIENTO PLUS*        | EXCLUIDO                  | De CAD 20 a<br>CAD 500 | De CAD 20 a<br>CAD 500 | INCLUIDO                 | INCLUIDO                   |

\* LOS CARGOS DE LOS ASIENTOS PLUS ESTÁN INCLUIDOS EN LA COMPRA DE UNA TARIFA PLUS.

ASIENTO PREFERIDO: UN ASIENTO QUE PUEDE TENER ESPACIO ADICIONAL PARA LAS PIERNAS O ESTAR DE CUALQUIER OTRO MODO UBICADO FRENTE AL ALA, PERO DETRÁS DE LAS FILAS PLUS DESIGNADAS. DE LO CONTRARIO, UNA FILA PUEDE CONSIDERARSE PREFERIDA SI SE ENCUENTRA EN FRENTE DEL ALA, LO CUAL PERMITE QUE LOS PASAJEROS TENGAN LA CONVENIENCIA DE DESEMBARCAR MÁS RÁPIDO LUEGO DE LA LLEGADA.

TARIFA DE ASIENTOS PLUS: SI SE ENCUENTRA DISPONIBLE EN EL MOMENTO DEL CHECK IN, LOS PASAJEROS PUEDEN COMPRAR UN ASIENTO EN PLUS DESDE CAD 20 HASTA CAD 500 PARA AQUELLAS PERSONAS QUE NO HAYAN COMPRADO UNA TARIFA PLUS EN EL MOMENTO DE LA RESERVA. LOS ASIENTOS EN PLUS SE UBICAN EN LAS PRIMERAS TRES O CUATRO FILAS DE LOS AVIONES BOEING DE WESTJET. LOS PRECIOS VARÍAN DEPENDIENDO DE LA DURACIÓN DEL VUELO. LOS PRECIOS ESTÁN EXPRESADOS EN DÓLARES CANADIENSES.

#### C. CAMBIOS Y CANCELACIONES DE UNA SELECCIÓN DE ASIENTOS POR ADELANTADO

ESTA SECCIÓN SOLO TRATA LOS CAMBIOS O CANCELACIONES REALIZADOS A UNA RESERVA EN LA QUE EXISTE UNA TARIFA DE SELECCIÓN DE ASIENTOS.

1. LOS CAMBIOS EN UNA SELECCIÓN DE ASIENTOS REALIZADA PARA UNA RESERVA NO TENDRÁN COSTOS.

2. PARA LOS CAMBIOS EN LAS SOLICITUDES DE SELECCIÓN DE ASIENTOS EN LAS QUE HAYA UNA DIFERENCIA EN EL TIPO DE ASIENTO, LA AEROLÍNEA DEBERÁ RENUNCIAR A CUALQUIER DIFERENCIA EN LA TARIFA DEL ASIENTO SI EL CAMBIO ES POR UNA TARIFA SUPERIOR; SIN EMBARGO, LA AEROLÍNEA NO REEMBOLSARÁ NINGUNA DIFERENCIA SI EL CAMBIO ES POR UNA TARIFA INFERIOR.
  3. LA ADICIÓN DE UNA SELECCIÓN DE ASIENTOS A UNA RESERVA NO TENDRÁ COSTOS.
  4. SI EL PASAJERO INICIÓ LAS CANCELACIONES DE UNA RESERVA O DE UNO O VARIOS SEGMENTOS QUE INCLUÍAN UNA TARIFA DE SELECCIÓN DE ASIENTOS, SE REEMBOLSARÁ LA TARIFA DE SELECCIÓN DE ASIENTOS.
  5. LA AEROLÍNEA SE RESERVA EL DERECHO DE CANCELAR O CAMBIAR LOS ASIENTOS SELECCIONADOS EN CUALQUIER SEGMENTOS POR EL CUAL SE HAYAN PAGADO CARGOS, EN CUALQUIER MOMENTO, POR CUALQUIER MOTIVO, SIN PREVIO AVISO A CUALQUIER PASAJERO AFECTADO Y, EN RELACIÓN CON ELLO, LA AEROLÍNEA NO PROVEERÁ NINGÚN REEMBOLSO, PERO PUEDE PROVEERLE UN CRÉDITO A CUALQUIER PASAJERO CON RESPECTO A DICHA CANCELACIÓN O CAMBIO.
  6. SIN PERJUICIO DE LO ANTERIOR, LA AEROLÍNEA SE RESERVA EL DERECHO DE ACOMODAR AL PASAJERO EN UN ASIENTO COMPARABLE, O EL MEJOR ASIENTO DISPONIBLE EN ESE MOMENTO, O PROVEERLE UN CRÉDITO NO REEMBOLSABLE O REEMBOLSO POR LOS CARGOS ASOCIADOS CON EL ASIENTO.
- D. WS HARÁ LOS ESFUERZOS RAZONABLES POR GARANTIZAR QUE LOS NIÑOS ESTÉN SENTADOS JUNTO A SU PADRE O TUTOR ACOMPAÑANTE. LA AEROLÍNEA LES BRINDA A LOS PASAJEROS LA OPCIÓN DE COMPRA ANTICIPADA (CONSULTE (A) Y (B) ARRIBA) HASTA 24 HORAS ANTES DE LA SALIDA, PERO NO HAY OBLIGACIÓN DE HACERLO. LAS POLÍTICAS COMPLEMENTARIAS DE LA AEROLÍNEA CON RESPECTO A LA ASIGNACIÓN DE ASIENTOS PARA MENORES SON:
1. ENTRE 72 Y 24 HORAS ANTES DE LA SALIDA DEL VUELO, ANTES DEL CHECK-IN, LA HERRAMIENTA DE ASIGNACIÓN AUTOMÁTICA DE ASIENTOS DE LA AEROLÍNEA INTENTARÁ ASIGNAR ASIENTOS SECUENCIALES PARA NIÑOS MENORES DE 12 AÑOS Y SU PADRE/TUTOR ACOMPAÑANTE SIEMPRE QUE ESTÉN VIAJANDO BAJO EL MISMO REGISTRO DE NOMBRE DE PASAJERO (PNR) Y LA SOLICITUD DE SERVICIO ESPECIAL (SSR) QUE IDENTIFIQUE AL NIÑO SE HAYA ADJUNTADO AL PNR.
  2. CUALQUIER OTRO NIÑO Y SU PADRE O TUTOR ACOMPAÑANTE A QUIENES LA HERRAMIENTA AUTOMÁTICA DE ASIGNACIÓN DE ASIENTOS DE LA AEROLÍNEA NO ASIGNE ASIENTOS JUNTOS TENDRÁN LA OPORTUNIDAD DE INTENTAR GARANTIZAR LA ASIGNACIÓN DE ASIENTOS JUNTOS CUANDO REALICEN EL CHECK-IN (YA SEA A TRAVÉS DE INTERNET (SIN CARGO), PROCESOS SEMIAUTOMÁTICOS COMO QUIOSCOS DE AUTOSERVICIO O PROCEDIMIENTOS EJECUTADOS POR AGENTES DE SERVICIO AL CLIENTE DEL AEROPUERTO).
  3. SI LA HERRAMIENTA AUTOMÁTICA DE ASIGNACIÓN DE ASIENTOS NO PUEDE SENTAR AL NIÑO Y AL ADULTO/TUTOR JUNTOS DURANTE EL CHECK-IN, EL REPRESENTANTE DE SERVICIO AL CLIENTE EN LA PUERTA HARÁ TODO LO POSIBLE PARA SENTARLOS JUNTOS DE FORMA MANUAL.

4. SI UNA INTERVENCIÓN MANUAL NO ES POSIBLE, EL REPRESENTANTE DE SERVICIO AL CLIENTE EN LA PUERTA PEDIRÁ VOLUNTARIOS ENTRE LOS PASAJEROS PARA CAMBIAR LOS ASIENTOS.
5. SI NINGÚN PASAJERO SE OFRECE COMO VOLUNTARIO, EL REPRESENTANTE DE SERVICIO AL CLIENTE EN LA PUERTA INFORMARÁ A LOS AUXILIARES DE VUELO PARA MOVER LOS PASAJEROS COMO SEA POSIBLE.
6. SI LOS AUXILIARES DE VUELO NO PUEDEN SENTAR AL MENOR CON EL ADULTO O TUTOR ACOMPAÑANTE, SIN PERJUICIO DE LO ANTERIOR, EL AUXILIAR DE VUELO PROPORCIONARÁ AL MENOR UNA CHARLA INFORMATIVA PARA EL MENOR SIN ACOMPAÑANTE.

SIN PERJUICIO DE LO ANTERIOR, LA AEROLÍNEA SE RESERVA EL DERECHO DE ACOMODAR A LOS PASAJEROS AFECTADOS CON EL CAMBIO DE ASIENTOS EN UN ASIENTO COMPARABLE O EN EL MEJOR ASIENTO DISPONIBLE EN EL MOMENTO, O DE PROPORCIONAR UN CRÉDITO NO REEMBOLSABLE O UN REEMBOLSO POR LOS COSTOS ASOCIADOS CON LOS ASIENTOS.

#### Norma 75 - Irregularidades en el programa

##### A. APLICABILIDAD

ESTA NORMA SE APLICA A TODOS LOS PASAJEROS INDEPENDIEMENTE DEL TIPO DE TARIFA CON EL QUE ESTÉN VIAJANDO.

##### B. DISPOSICIONES GENERALES

1. LA AEROLÍNEA HARÁ TODOS LOS ESFUERZOS RAZONABLES POR TRANSPORTAR AL PASAJERO Y SU EQUIPAJE EN LOS HORARIOS INDICADOS EN SU PROGRAMA.
2. LOS HORARIOS INDICADOS EN LOS PROGRAMAS O EN OTROS LUGARES SON APROXIMADOS Y NO GARANTIZADOS, Y NO FORMAN PARTE DEL CONTRATO DE TRANSPORTE. LA AEROLÍNEA NO SERÁ RESPONSABLE DE LOS ERRORES U OMISIONES EN LOS PROGRAMAS U OTRA REPRESENTACIÓN DE LOS HORARIOS. NINGÚN EMPLEADO, AGENTE O REPRESENTANTE DE LA AEROLÍNEA ESTÁ AUTORIZADO A OBLIGAR A LA AEROLÍNEA POR CUALQUIER AFIRMACIÓN O DECLARACIÓN RESPECTO DE LAS FECHAS U HORARIOS DE SALIDA O LLEGADA, O DE LA OPERACIÓN DE CUALQUIER VUELO.
3. LA AEROLÍNEA NO GARANTIZA Y NO SERÁ RESPONSABLE DE LAS CANCELACIONES O LOS CAMBIOS EN LOS HORARIOS DE LOS VUELOS QUE APARECEN EN LOS BOLETOS DE LOS PASAJEROS DEBIDO A MOTIVOS DE FUERZA MAYOR. SIN EMBARGO, EN EL CASO DE TRANSPORTE INTERNACIONAL, UN PASAJERO PUEDE ACOGERSE A LAS DISPOSICIONES DEL CONVENIO ACERCA DE LA RESPONSABILIDAD EN CASO DE RETRASO DEL PASAJERO. (CONSULTE LA NORMA 55).
4. LA AEROLÍNEA HARÁ TODOS LOS ESFUERZOS QUE SEAN RAZONABLES POR INFORMAR A LOS PASAJEROS ACERCA DE LOS RETRASOS Y LOS CAMBIOS DE HORARIO Y, EN LA MEDIDA DE LO POSIBLE, EL MOTIVO DEL RETRASO O EL CAMBIO.



5. SIEMPRE SE RECOMIENDA QUE EL PASAJERO SE COMUNIQUE CON LA AEROLÍNEA POR TELÉFONO, DISPOSITIVO ELECTRÓNICO O A TRAVÉS DEL SITIO WEB DE LA AEROLÍNEA, O QUE SE ACERQUE A LAS PANTALLAS DE LA TERMINAL DEL AEROPUERTO PARA AVERIGUAR EL ESTADO DEL VUELO Y LA HORA DE SALIDA.
6. EN CASO DE IRREGULARIDADES EN EL PROGRAMA, LA AEROLÍNEA PRIORIZARÁ LA ASISTENCIA A PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y MENORES NO ACOMPAÑADOS.
7. LA AEROLÍNEA CUYO VUELO EXPERIMENTE UNA IRREGULARIDAD EN EL PROGRAMA REALIZARÁ ARREGLOS PROGRESIVOS PARA LLEVAR AL PASAJERO AL SIGUIENTE PUNTO DE PARADA QUE SE MUESTRA EN EL BOLETO.
8. LA AEROLÍNEA SE ESFORZARÁ POR TRANSPORTAR AL PASAJERO Y EL EQUIPAJE EN UN TIEMPO RAZONABLE, PERO LOS HORARIOS INDICADOS EN LOS CRONOGRAMAS O EN OTROS LUGARES NO ESTÁN GARANTIZADOS NI FORMAN PARTE DE ESTE CONTRATO.
9. LAS ESCALAS ACORDADAS SON AQUELLOS LUGARES QUE SE MUESTRAN EN EL CRONOGRAMA DE LA AEROLÍNEA COMO LUGARES DE PARADA PROGRAMADOS EN LA RUTA. LA AEROLÍNEA PUEDE, SIN PREVIO AVISO, SUSTITUIR OPERADORES O AVIONES ALTERNATIVOS Y, SI ES NECESARIO, PUEDE ALTERAR U OMITIR LAS ESCALAS INDICADAS EN EL CRONOGRAMA.

#### C. OPCIONES DE LOS PASAJEROS - REDIRECCIONAMIENTO O REEMBOLSO

1. DADO QUE LOS PASAJEROS TIENEN DERECHO A RECIBIR INFORMACIÓN SOBRE LOS HORARIOS DE VUELO Y LOS CAMBIOS DE HORARIOS, LA AEROLÍNEA HARÁ LOS ESFUERZOS RAZONABLES POR INFORMAR A LOS PASAJEROS ACERCA DE LAS IRREGULARIDADES EN EL PROGRAMA Y, EN LA MEDIDA DE LO POSIBLE, EL MOTIVO DE DICHAS IRREGULARIDADES.
2. EN CASO DE IRREGULARIDAD EN EL PROGRAMA, QUE SE ENCUENTRE DENTRO DEL CONTROL DE LA AEROLÍNEA, LA AEROLÍNEA OFRECERÁ AL PASAJERO LAS SIGUIENTES OPCIONES:
  - A. TRANSPORTAR AL PASAJERO AL DESTINO DESIGNADO EN EL BOLETO, O A LA PARTE APLICABLE DEL MISMO, DENTRO DE UN PERÍODO RAZONABLE, EN OTRO DE SUS AVIONES DE PASAJEROS O EN OTRA CLASE DE SERVICIO EN QUE HAYA LUGAR DISPONIBLE, SIN CARGO ADICIONAL, INDEPENDIEMENTE DE LA CLASE DE SERVICIO EN EL QUE EL PASAJERO HAYA RESERVADO; O
  - B. REDIRECCIONAR AL PASAJERO AL DESTINO INDICADO EN EL BOLETO, O LA PARTE APLICABLE DEL MISMO, EN SUS PROPIOS SERVICIOS DE TRANSPORTE DENTRO DE UN PERÍODO RAZONABLE. SI LA TARIFA PARA LA RUTA MODIFICADA O LA CLASE DE SERVICIO ES SUPERIOR A LA TARIFA PAGADA POR EL PASAJERO, LA AEROLÍNEA NO REQUERIRÁ NINGÚN PAGO ADICIONAL POR PARTE DEL PASAJERO. SI LA TARIFA PARA LA RUTA MODIFICADA SE ENCUENTRA EN UNA CLASE DE SERVICIO INFERIOR, SE PROVEERÁ UN REEMBOLSO POR LA DIFERENCIA EN LA TARIFA. EL REEMBOLSO SE REALIZARÁ AL COMPRADOR DEL BOLETO. LA FORMA DEL REEMBOLSO SERÁ LA MISMA QUE LA FORMA DE PAGO UTILIZADA PARA COMPRAR EL BOLETO. EL REEMBOLSO SE BASARÁ EN EL VALOR TOTAL DEL BOLETO; O

- C. REDIRIGIR AL PASAJERO AL DESTINO INDICADO EN EL BOLETO, O LA PARTE APLICABLE DEL MISMO, EN OTROS SERVICIOS DE TRANSPORTE AÉREO DE LA AEROLÍNEA, QUE INCLUYE INTERLÍNEA O, CUANDO SEA POSIBLE Y NECESARIO, NO INTERLÍNEA, DENTRO DE UN PLAZO DE TIEMPO RAZONABLE. SI LA TARIFA PARA LA RUTA MODIFICADA O LA CLASE DE SERVICIO ES SUPERIOR A LA TARIFA PAGADA POR EL PASAJERO, LA AEROLÍNEA NO REQUERIRÁ NINGÚN PAGO ADICIONAL POR PARTE DEL PASAJERO. SI LA TARIFA PARA LA RUTA MODIFICADA SE ENCUENTRA EN UNA CLASE DE SERVICIO INFERIOR, SE PROVEERÁ UN REEMBOLSO POR LA DIFERENCIA EN LA TARIFA Y EL REEMBOLSO SERÁ HECHO AL COMPRADOR DEL BOLETO. LA FORMA DEL REEMBOLSO SERÁ LA MISMA QUE LA FORMA DE PAGO UTILIZADA PARA COMPRAR EL BOLETO. EL REEMBOLSO SE BASARÁ EN EL VALOR TOTAL DEL BOLETO; O
  - D. SI EL PASAJERO DECIDE NO VIAJAR DEBIDO A QUE LA IRREGULARIDAD EN EL PROGRAMA HACE QUE SE PIERDA EL OBJETIVO DEL VIAJE O SI LA AEROLÍNEA NO PUEDE LLEVAR A CABO LA OPCIÓN MENCIONADA EN (A), (B) O (C) DENTRO DE UN PLAZO DE TIEMPO RAZONABLE, LA AEROLÍNEA TRANSPORTARÁ AL PASAJERO AL PUNTO DE ORIGEN INDICADO EN EL BOLETO Y REEMBOLSARÁ EL IMPORTE TOTAL DEL BOLETO DE ACUERDO CON LA NORMA 105, INDEPENDIENTEMENTE DE SI EL VIAJE COMENZÓ O, SUJETO A LA ACEPTACIÓN DEL PASAJERO, LE OFRECERÁ UN VALE PARA VIAJES FUTUROS POR EL MISMO MONTO;
  - E. DE LO CONTRARIO, SI EL TRANSPORTE ALTERNATIVO PROPUESTO POR LA AEROLÍNEA NO SATISFACE AL PASAJERO, LA AEROLÍNEA OFRECERÁ UN REEMBOLSO IGUAL A LA TARIFA Y LOS CARGOS PAGADOS. EL REEMBOLSO SE REALIZARÁ AL COMPRADOR DEL BOLETO. LA FORMA DEL REEMBOLSO SERÁ LA MISMA QUE SE UTILIZÓ PARA PAGAR EL BOLETO. EL REEMBOLSO SE BASARÁ EN EL VALOR TOTAL DEL BOLETO. PARA CONOCER LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES COMPLETOS DE LOS REEMBOLSOS, CONSULTE LA NORMA 105. NINGUNA DISPOSICIÓN ESTABLECIDA PREVIAMENTE LIMITARÁ O REDUCIRÁ EL DERECHO DEL PASAJERO, SI CORRESPONDE, A RECLAMAR DAÑOS, SI LOS HUBIERE, EN VIRTUD DEL CONVENIO APLICABLE O EN VIRTUD DE LA LEY CUANDO NINGÚN CONVENIO RESULTE APLICABLE. ADEMÁS DE LO ANTERIOR, LA AEROLÍNEA SIEMPRE CONSIDERARÁ LAS NECESIDADES DEL PASAJERO EN CADA CASO Y TOMARÁ EN CUENTA TODAS LAS CIRCUNSTANCIAS CONOCIDAS PARA EVITAR O MITIGAR LOS DAÑOS CAUSADOS POR UNA IRREGULARIDAD EN EL PROGRAMA DENTRO DEL CONTROL DE LA AEROLÍNEA.
3. EN CASO DE UNA IRREGULARIDAD DE HORARIO QUE NO ESTÉ BAJO EL CONTROL DE LA AEROLÍNEA (P. EJ., UN CASO DE FUERZA MAYOR), LA AEROLÍNEA OFRECERÁ LAS SIGUIENTES OPCIONES:
- A. LA AEROLÍNEA LE OFRECERÁ AL PASAJERO LA POSIBILIDAD DE VIAJAR EN OTRO DE SUS VUELOS PROGRAMADOS CON LA MISMA RUTA ASIGNADA ORIGINALMENTE AL PASAJERO O VIAJAR EN UN RECORRIDO DIFERENTE OPERADO POR LA AEROLÍNEA AL MISMO DESTINO.

- B. SI ESTAS OPCIONES NO SE ENCUENTRAN DISPONIBLES, LA AEROLÍNEA SE OFRECERÁ A TRANSPORTAR AL PASAJERO EN LA MISMA RUTA ASIGNADA ORIGINALMENTE O EN UNA RUTA DIFERENTE OPERADA POR LOS SERVICIOS DE OTRA AEROLÍNEA CON LA QUE LA AEROLÍNEA ORIGINAL TENGA UN ACUERDO COMERCIAL, SIEMPRE QUE HAYA LUGAR DISPONIBLE.
- C. SI LA TARIFA PARA EL TRANSPORTE ALTERNATIVO PROPUESTO POR LA AEROLÍNEA ES MÁS CARA, NO HABRÁ NINGÚN COSTO ADICIONAL PARA EL PASAJERO.
- D. SI LA TARIFA PARA EL TRANSPORTE ALTERNATIVO PROPUESTO POR LA AEROLÍNEA ES MÁS BARATA, EL COMPRADOR DEL BOLETO RECIBIRÁ UN REEMBOLSO. LA FORMA DEL REEMBOLSO SERÁ LA MISMA QUE SE UTILIZÓ PARA PAGAR EL BOLETO. EL REEMBOLSO SE BASARÁ EN EL VALOR TOTAL DEL BOLETO. PARA CONOCER LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES COMPLETOS DE LOS REEMBOLSOS, CONSULTE LA NORMA 105.
- E. SI EL TRANSPORTE ALTERNATIVO PROPUESTO POR LA AEROLÍNEA NO SATISFACE AL PASAJERO, LA PARTE NO UTILIZADA DEL BOLETO DEL PASAJERO SERÁ REEMBOLSADA. EL REEMBOLSO SE REALIZARÁ AL COMPRADOR DEL BOLETO. LA FORMA DEL REEMBOLSO SERÁ LA MISMA QUE SE UTILIZÓ PARA PAGAR EL BOLETO. EL REEMBOLSO SE BASARÁ EN EL VALOR TOTAL DEL BOLETO. PARA CONOCER LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES COMPLETOS DE LOS REEMBOLSOS, CONSULTE LA NORMA 105.
- F. CUANDO SE SOLICITE UN REEMBOLSO COMO RESULTADO DE UNA IRREGULARIDAD EN EL PROGRAMA, EL PASAJERO DEBERÁ PRESENTAR LAS PARTES NO UTILIZADAS DE SU BOLETO A LA AEROLÍNEA A MÁS TARDAR 30 DÍAS DESPUÉS DE LA VALIDEZ QUE FIGURA EN EL BOLETO.

#### D. DERECHO A RECIBIR COMPENSACIÓN

SALVO QUE SE INDIQUE LO CONTRARIO EN OTRA LEY EXTRANJERA CORRESPONDIENTE, ADEMÁS DE LAS DISPOSICIONES ESTABLECIDAS EN ESTA NORMA, EN CASO DE UNA IRREGULARIDAD EN EL PROGRAMA DENTRO DEL CONTROL DE LA AEROLÍNEA, SE OFRECERÁ LO SIGUIENTE A LOS PASAJEROS:

1. EN CASO DE UNA IRREGULARIDAD EN EL PROGRAMA QUE DURE MÁS DE 4 HORAS, LA AEROLÍNEA LE ENTREGARÁ UN VALE DE COMIDA AL PASAJERO.
2. EN CASO DE UNA IRREGULARIDAD EN EL PROGRAMA QUE DURE MÁS DE 8 HORAS O TODA LA NOCHE, LA AEROLÍNEA PROPORCIONARÁ ALOJAMIENTO DE HOTEL Y TRASLADOS AL AEROPUERTO PARA EL PASAJERO. LA AEROLÍNEA NO ESTÁ OBLIGADA A PROPORCIONAR ALOJAMIENTO PARA LOS PASAJEROS EN EL PRIMER AEROPUERTO DE SALIDA QUE FIGURA EN EL BOLETO.
3. SI LOS PASAJEROS YA SE ENCUENTRAN DENTRO DEL AVIÓN CUANDO SE PRODUCE UN RETRASO, LA AEROLÍNEA OFRECERÁ BEBIDAS Y BOCADILLOS SI ES SEGURO, PRÁCTICO Y OPORTUNO. SI EL RETRASO SUPERA LOS NOVENTA (90) MINUTOS Y LAS

CIRCUNSTANCIAS LO PERMITEN, LA AEROLÍNEA OFRECERÁ AL PASAJERO LA OPCIÓN DE DESEMBARCAR DEL AVIÓN HASTA EL MOMENTO DE LA SALIDA.

#### Norma 80 - Aplicación de tarifas y rutas

##### A. DISPOSICIONES GENERALES

EL PRECIO DEL TRANSPORTE SE DIVULGARÁ EN EL MOMENTO DE LA CONFIRMACIÓN, AUNQUE LAS TARIFAS ESTÁN SUJETAS A CAMBIOS SIN PREVIO AVISO.

##### B. MONEDA

TODAS LAS TARIFAS Y CARGOS SE EXPRESAN EN LA MONEDA DEL PAÍS DESDE EL CUAL EL PASAJERO INICIARÁ EL VIAJE.

##### C. CAMBIOS DE TARIFAS

LAS TARIFAS DE LA AEROLÍNEA SE MODIFICAN DE VEZ EN CUANDO.

##### D. VUELO DE CONEXIÓN

CUANDO UN ÁREA CUENTE CON MÁS DE UN AEROPUERTO Y UN PASAJERO LLEGUE A UN AEROPUERTO Y DEBA SALIR DE OTRO, SERÁ RESPONSABILIDAD DEL PASAJERO ORGANIZAR Y PAGAR EL TRANSPORTE ENTRE LOS AEROPUERTOS.

##### E. PARADA

1. UNA PARADA SIGNIFICA UNA INTERRUPCIÓN DELIBERADA DE UN VIAJE POR PARTE DEL PASAJERO, ACORDADA POR ADELANTADO POR LA AEROLÍNEA, EN UN PUNTO ENTRE EL LUGAR DE SALIDA Y EL LUGAR DE DESTINO.
2. NO SE REALIZARÁN PARADAS CUANDO EL PASAJERO SALGA DE LA CIUDAD INTERMEDIA EN UN VUELO PROGRAMADO PARA PARTIR DENTRO DE LAS 4 HORAS POSTERIORES A LA LLEGADA DEL PASAJERO.

##### F. RUTA

UNA TARIFA SOLO SE APLICA A:

1. EL TRANSPORTE A TRAVÉS DE LA RUTA ESPECIFICADA POR LA AEROLÍNEA EN REFERENCIA A DICHA TARIFA. CUALQUIER OTRA RUTA PUEDE HACER QUE EL PASAJERO DEBA PAGAR A UN CARGO ADICIONAL.
2. TRANSPORTE ENTRE AEROPUERTOS. NO SE PUEDEN EMITIR O ACEPTAR BOLETOS PARA EL TRANSPORTE QUE SE ORIGINE O TERMINE EN UN AEROPUERTO DISTINTO DEL AEROPUERTO PARA EL CUAL SE PUBLICAN LAS TARIFAS.

##### G. BEBÉS

UN BEBÉ DE MENOS DE DOS (2) AÑOS QUE NO OCUPE UN ASIENTO Y VIAJE ACOMPAÑADO DE UN PASAJERO DE AL MENOS 12 AÑOS SE TRANSPORTARÁ SIN CARGO ALGUNO. SE REQUIERE UN CERTIFICADO DE NACIMIENTO PARA TODOS LOS BEBÉS MENORES DE DOS (2) AÑOS.

## H. TARIFA PARA TUTORES

LA TARIFA PARA TUTORES PERMITE QUE LOS PADRES O TUTORES (CLIENTE DE 18 AÑOS O MÁS) ACOMPAÑEN A SUS HIJOS (CLIENTES DE ENTRE DOS [2] Y 11 AÑOS DE EDAD) A SU DESTINO Y LUEGO REGRESEN INMEDIATAMENTE A SU CIUDAD DE ORIGEN, CON UNA TARIFA SUSTANCIALMENTE REDUCIDA.

Norma 85 - Aceptación de equipaje y carga

### A. ACEPTACIÓN DEL EQUIPAJE DE MANO

TODO EL EQUIPAJE DE MANO DEBE ALMACENARSE EN UN COMPARTIMENTO SUPERIOR O COLOCARSE POR COMPLETO BAJO EL ASIENTO DIRECTAMENTE DELANTE DEL PASAJERO. LA AEROLÍNEA PUEDE ACEPTAR UN (1) ARTÍCULO DE EQUIPAJE DE MANO POR PASAJERO QUE PAGA LA TARIFA Y UN (1) ARTÍCULO PERSONAL POR PASAJERO QUE PAGA LA TARIFA EN LOS VUELOS A TODOS LOS DESTINOS EN TODOS LOS CASOS Y LOS ARTÍCULOS NO PUEDEN EXCEDER LAS MEDIDAS QUE SE INDICAN A CONTINUACIÓN:

EQUIPAJE DE MANO: TAMAÑO MÁXIMO DE 53 CM X 23 CM X 38 CM (21" X 9" X 15")

ARTÍCULO PERSONAL: TAMAÑO MÁXIMO DE 41 CM X 15 CM X 33 CM (16" X 6" X 13")

EN INTERÉS DE LA SEGURIDAD DE LOS PASAJEROS DENTRO DE LA CABINA, LA AEROLÍNEA TAMBIÉN SE RESERVA EL DERECHO DE FACTURAR TODO EQUIPAJE DE MANO QUE NO QUEPA DEBIDO A EXCESOS DE BULTOS DENTRO DE LA CABINA.

### B. ACEPTACIÓN DE EQUIPAJE FACTURADO

LA AEROLÍNEA ACEPTA (DE ACUERDO CON EL ESPACIO DISPONIBLE):

1. UNA PRIMERA, SEGUNDA, TERCERA O CUARTA PIEZA DE EQUIPAJE FACTURADO DENTRO DE LOS LÍMITES DE PESO Y TAMAÑO DEFINIDOS EN ESTA SECCIÓN SE COBRARÁN DE ACUERDO CON LAS TABLAS DE TARIFAS A CONTINUACIÓN, EXCEPTO POR LOS PASAJEROS (EXCLUIDOS LOS BEBÉS) QUE VIAJEN CON WESTJET ENCORE, QUE TIENE UN LÍMITE DE TRES (3) MALETAS FACTURADAS EN TOTAL O, CUANDO SE VIAJE HACIA/DESDE JAMAICA O TRINIDAD Y TOBAGO, DONDE SE PERMITE UN MÁXIMO DE DOS MALETAS FACTURADAS.
2. EL EQUIPAJE QUE TENGA EXCESO DE TAMAÑO SEGÚN LAS DIMENSIONES COMBINADAS DE 157 CM (62"), PERO QUE NO EXCEDA LOS 203 CM (80") SE ACEPTARÁ DESDE Y HACIA TODOS LOS DESTINOS (EXCEPTO JAMAICA O TRINIDAD Y TOBAGO), SUJETO A

LAS TARIFAS EN LAS TABLAS SIGUIENTES. EL EQUIPAJE CON DIMENSIONES COMBINADAS QUE EXCEDA LOS 203 CM (80") NO SE ACEPTARÁ PARA SU TRANSPORTE.

3. EQUIPAJE CON EXCESO DE PESO: SE ACEPTARÁN MÁS DE 23 KG (50 LB), PERO SIN EXCEDER LOS 45 KG (100 LB), A TODOS LOS DESTINOS (EXCEPTO JAMAICA O TRINIDAD Y TOBAGO, PUES NO SE ACEPTARÁ EQUIPAJE CON EXCESO DE PESO), SUJETO A LAS TARIFAS ESTABLECIDAS EN LAS SIGUIENTES TABLAS. EL EQUIPAJE DE MÁS DE 45 KG (100 LB) NO SE ACEPTARÁ PARA SU TRANSPORTE.
4. EXCESOS COMBINADOS: UN ARTÍCULO DE EQUIPAJE QUE EXCEDA EL LÍMITE PERMITIDO DEL EQUIPAJE, ES DE TAMAÑO EXCESIVO O TIENE EXCESO DE PESO, ESTARÁ SUJETO A TODAS LAS COMBINACIONES DE CARGOS APLICABLES.
  - A. LA AEROLÍNEA NO FACTURARÁ EL EQUIPAJE A UN DESTINO FINAL DISTINTO DEL INDICADO EN LA RESERVA DEL PASAJERO.
  - B. TODO EL EQUIPAJE DEBE TENER UNA ETIQUETA DE EQUIPAJE SUJETA CON EL NOMBRE REAL DEL PASAJERO, LA DIRECCIÓN Y EL TELÉFONO DE CONTACTO.
  - C. EL EQUIPAJE FACTURADO PUEDE PESAR HASTA 23 KG (50 LB) CON LA LONGITUD COMBINADA MÁS EL ANCHO MÁS LAS DIMENSIONES DE ALTURA DE 157 CM (62"). CONSULTE SOBRE LA ACEPTACIÓN DE EQUIPAJE ADICIONAL Y EN EXCESO.
  - D. POR CADA PASAJERO QUE PAGA TARIFA, LA AEROLÍNEA PERMITE UN LÍMITE DE UNA (1) PIEZA DE EQUIPAJE FACTURADO GRATIS.
  - E. EN EL CASO DE LOS BEBÉS Y NIÑOS MENORES DE DOS AÑOS QUE VIAJEN EN EL REGAZO DE LA PERSONA, LA AEROLÍNEA PERMITE HASTA DOS (2) PIEZAS DE EQUIPO INFANTIL (POR EJEMPLO, UN SISTEMA DE SUJECIÓN INFANTIL APROBADO, CORRALITO O COCHECITO) ADEMÁS DE UN LÍMITE PERMITIDO DEL EQUIPAJE FACTURADO PARA EL PASAJERO ADULTO QUE PAGA LA TARIFA.
  - F. EN EL CASO DE LOS NIÑOS QUE VIAJEN EN UN ASIENTO DE PAGO, LA AEROLÍNEA LE PERMITIRÁ OBTENER EL LÍMITE PERMITIDO DEL EQUIPAJE FACTURADO APLICABLE PARA LA FECHA DE VIAJE, TAL COMO SE INDICA A CONTINUACIÓN MÁS UNA (1) PIEZA DE EQUIPO INFANTIL (POR EJEMPLO, UN SISTEMA DE SUJECIÓN PARA NIÑOS APROBADO, CORRALITO O COCHECITO).

TARIFAS DE EQUIPAJE PARA VIAJAR A PARTIR DEL 6 DE ENERO DE 2016. LAS TARIFAS DE EQUIPAJE (NOTA 1) PUEDEN COMBINARSE (POR EJEMPLO, SI UNA MALETA TIENE SOBREPESO [NOTA 2] Y UN EXCESO DE TAMAÑO [NOTA 3], SE APLICARÁN AMBOS CARGOS), Y TAMBIÉN SE APLICAN A LA MAYORÍA DE LOS EQUIPOS DEPORTIVOS.

| <b>TIPO DE TARIFA</b>   | <b>PRIMERA<br/>NOTA 2/3</b> | <b>SEGUNDA<br/>NOTA 2/3</b> | <b>TERCERA<br/>NOTA 2/3/4<br/>CUARTA<br/>NOTA 2/3/4/5</b> |
|---|-----------------------------|-----------------------------|---|
| TARIFA ECONO<br>NOTA 6  | \$25                        | \$35                        | CAD 100 (POR<br>PIEZA)                                    |
| TARIFA FLEX<br>NOTA 6   | \$0                         | \$35                        | CAD 100 (POR<br>PIEZA)                                    |
| TARIFA PLUS (LOWEST) Y PLUS<br>(FLEXIBLE)<br>NOTA 6                       | \$0                         | \$0                         | CAD 100 (POR<br>PIEZA)                                    |
| VIAJES FUERA DE CANADÁ/EE. UU.  | \$0                         | \$35                        | CAD 100 (POR<br>PIEZA)                                    |
| VACACIONES WESTJET<br>NOTA 6/7  | \$25                        | \$35                        | CAD 100 (POR<br>PIEZA)                                    |
| TITULARES PRIMARIOS DE<br>TARJETAS WESTJET RBC WORLD<br>ELITE MASTER CARD | \$0                         | \$35                        | CAD 100 (POR<br>PIEZA)                                    |
| MIEMBROS SILVER<br>NOTA 8   | \$0                         | \$35                        | CAD 100 (POR<br>PIEZA)                                    |

| <b>TIPO DE TARIFA</b>   | <b>PRIMERA<br/>NOTA 2/3</b> | <b>SEGUNDA<br/>NOTA 2/3</b> | <b>TERCERA<br/>NOTA 2/3/4<br/>CUARTA<br/>NOTA 2/3/4/5</b> |
|-------------------------|-----------------------------|-----------------------------|---|
| MIEMBROS GOLD<br>NOTA 8 | \$0                         | \$0                         | CAD 100 (POR<br>PIEZA)                                    |

VALOR EXCEDENTE

CAD 10 (POR  
PIEZA)

LAS TARIFAS SE COBRAN SEGÚN EL TIPO DE PASAJERO MENOS RESTRICTIVO.

NOTA 1: EN CASO DE QUE SE PIERDA UNA MALETA, SE LE REEMBOLSARÁ A LOS PASAJEROS LA TARIFA DE EQUIPAJE (SIN INCLUIR VALOR EXCEDENTE) ADEMÁS DE UN PAGO POR LA PÉRDIDA DEL EQUIPAJE.

NOTA 2: ADEMÁS DE CUALQUIER OTRA TARIFA DE EQUIPAJE APLICABLE, SE COBRARÁ UNA TARIFA DE CAD 75 POR CADA MALETA CON SOBREPESO.

NOTA 3: ADEMÁS DE CUALQUIER OTRA TARIFA DE EQUIPAJE APLICABLE, SE COBRARÁ UNA TARIFA DE CAD 75 POR CADA MALETA CON UN TAMAÑO EXCESIVO. SE PERMITE SOLO UN BOLSO DE GOLF CON PALOS DE TAMAÑO EXCESIVO HACIA/DESDE JAMAICA O TRINIDAD Y TOBAGO.

NOTA 4: NO SE PERMITE UNA TERCERA O CUARTA PIEZA EN LOS VUELOS HACIA/DESDE JAMAICA O TRINIDAD Y TOBAGO.

NOTA 5: NO SE PERMITE UNA CUARTA PIEZA EN LOS VUELOS OPERADOS POR WESTJET ENCORE.

NOTA 6: INCLUYE TARIFAS DE GRUPO.



NOTA 7: SE COBRA UNA TARIFA POR VUELOS DENTRO DE CANADÁ O HACIA/DESDE LOS ESTADOS UNIDOS (EXCEPTO PUERTO RICO). LA TARIFA DE LA PRIMERA MALETA NO SE COBRA EN LOS VUELOS HACIA/DESDE DESTINOS INTERNACIONALES (CARIBE, CENTROAMÉRICA, EUROPA Y MÉXICO).

NOTA 8: SE RENUNCIARÁ A LA TARIFA EN CASO DE MIEMBROS DE WESTJET REWARDS Y HASTA OCHO ACOMPAÑANTES QUE VIAJEN EN LA MISMA RESERVA; EL WESTJET ID DEL MIEMBRO ELEGIBLE DEBE INCLUIRSE EN LA RESERVA EN EL MOMENTO DEL CHECK-IN.

LA AEROLÍNEA COBRA TARIFAS POR EL EQUIPO DEPORTIVO FACTURADO EN EXCESO DE LOS LÍMITES DE EQUIPAJE FACTURADO GRATIS. SE APLICARÁN TARIFAS ADICIONALES POR SOBREPESO Y EXCESO DE TAMAÑO CON LAS SIGUIENTES EXCEPCIONES EN TODOS LOS CASOS; LAS MALETAS DEBEN CONTENER EL EQUIPO INDICADO A FIN DE QUEDAR EXENTAS.

| <b>EQUIPAMIENTO DEPORTIVO</b> | <b>TAMAÑO EXCESIVO</b> | <b>SOBREPESO</b> |
|-------------------------------|------------------------|------------------|
| CAÑAS DE PESCAR               | EXENTO                 | CAD/USD 75       |
| PALOS DE GOLF                 | EXENTO                 | CAD/USD 75       |
| ESQUÍ/SNOWBOARD               | EXENTO                 | CAD/USD 75       |
| EQUIPO DE HOCKEY              | EXENTO                 | EXENTO           |
| EQUIPO DE FÚTBOL              | EXENTO                 | EXENTO           |
| RINGETTE                      | EXENTO                 | EXENTO           |

**EQUIPAMIENTO DEPORTIVO****TAMAÑO EXCESIVO****SOBREPESO**

LACROSSE

EXENTO

EXENTO

**5. LOS SIGUIENTES ARTÍCULOS SE CONSIDERARÁN COMO UNA PIEZA DE EQUIPAJE:**

- UNA BOLSA DE DORMIR
- UNA MOCHILA COMÚN O DE EXCURSIÓN
- UN BOLSO TIPO DUFFLE
- UNA BOLSA DE GOLF CON PALOS DE GOLF Y UN PAR DE ZAPATOS DE GOLF
- UN PAR DE ESQUÍ DE NIEVE CON UN PAR DE POSTES DE ESQUÍ Y UN PAR DE BOTAS DE ESQUÍ
- UNA CAJA DE FRUTA (COMO PIÑAS, NARANJAS)
- UNA BICICLETA
- UN EQUIPO DE BUCEO (LOS TANQUES DE BUCEO DEBEN ESTAR VACÍOS)

6. NO SE TRANSPORTARÁN ARTÍCULOS DE EQUIPAJE O BIENES CUANDO DICHOS ARTÍCULOS PUEDAN PONER EN PELIGRO LA AERONAVE, LAS PERSONAS O LOS BIENES, CUANDO ESTOS PUEDAN RESULTAR DAÑADOS POR EL TRANSPORTE AÉREO, NO SEAN APTOS PARA SER EMBALADOS O CUYO TRANSPORTE INFRINJA LAS LEYES, REGLAMENTOS U ÓRDENES DE PAÍSES O POSESIONES DESDE/HACIA/SOBRE LAS QUE SE VOLARÁ.

7. SI EL PESO, TAMAÑO O NATURALEZA HACEN QUE CIERTO ARTÍCULO DE EQUIPAJE SEA INADECUADO PARA EL TRANSPORTE EN AVIÓN, LA AEROLÍNEA, ANTES DE LA SALIDA DEL VUELO, SE NEGARÁ A TRANSPORTAR EL EQUIPAJE O LOS BIENES DEL PASAJERO O CUALQUIER PARTE DEL MISMO. LOS SIGUIENTES ARTÍCULOS SE TRANSPORTARÁN ÚNICAMENTE CON EL CONSENTIMIENTO PREVIO DE LA AEROLÍNEA: ARMAS DE FUEGO DE CUALQUIER DESCRIPCIÓN. LAS ARMAS DE FUEGO PARA FINES DEPORTIVOS SE TRANSPORTARÁN COMO EQUIPAJE SIEMPRE QUE EL PASAJERO CUENTE CON LOS PERMISOS DE INGRESO NECESARIOS PARA EL PAÍS DE DESTINO Y SIEMPRE QUE DICHAS ARMAS DE FUEGO ESTÉN DESMONTADAS O EMBALADAS EN UN ESTUCHE ADECUADO. LAS DISPOSICIONES DE ESTE PÁRRAFO NO SE APLICARÁN A LOS OFICIALES DE LA LEY QUE VIAJEN EN CUMPLIMIENTO DE SU DEBER Y TRANSPORTEN ARMAS DE MANO U OTRAS ARMAS SIMILARES LEGALMENTE PERMITIDAS.

8. SE ACEPTAN ANIMALES SIEMPRE QUE SE CUMPLAN TODAS LAS CONDICIONES Y LOS REQUISITOS QUE SE ESTABLECEN A CONTINUACIÓN. CONSULTE LA NORMA 90.

## Norma 90 - Aceptación de animales vivos

EL TRANSPORTE DE ANIMALES VIVOS ESTÁ SUJETO A TODAS LAS CONDICIONES DESCRITAS EN ESTA NORMA.

### A. CONDICIONES GENERALES

#### CONDICIONES GENERALES DE ACEPTACIÓN

WESTJET ACEPTARÁ EL TRANSPORTE DE ANIMALES SUJETO A LAS SIGUIENTES CONDICIONES.

1. SE DEBEN HACER ARREGLOS DE ANTEMANO.
2. EL ANIMAL DEBE SER INOFENSIVO, NO TENER OLOR Y NO REQUERIR ATENCIÓN DURANTE EL TRANSPORTE.
3. EL ANIMAL DEBE ESTAR ENCERRADO EN UNA JAULA SUJETA A LA INSPECCIÓN Y APROBACIÓN DE WESTJET ANTES DE LA ACEPTACIÓN.
4. WESTJET SE RESERVA EL DERECHO DE NEGAR EL TRANSPORTE DEL ANIMAL SI LA JAULA NO ES ADECUADA (CONSULTE LOS REQUISITOS DE LAS JAULAS A CONTINUACIÓN) O SI EL ANIMAL ES AGRESIVO.
5. EL PASAJERO DEBERÁ HACER TODOS LOS ARREGLOS Y ASUMIR LA PLENA RESPONSABILIDAD SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LAS LEYES, COSTUMBRES O REGULACIONES GUBERNAMENTALES APLICABLES, REQUISITOS O RESTRICCIONES DEL PAÍS, ESTADO O TERRITORIO AL QUE SE TRANSPORTA EL ANIMAL.
6. LOS ANIMALES SERÁN TRANSPORTADOS EN LA CABINA DE PASAJEROS O EN EL COMPARTIMENTO DE EQUIPAJE DE LA AERONAVE. LAS CONDICIONES SE DESCRIBEN A CONTINUACIÓN.
7. WESTJET NO SERÁ RESPONSABLE EN CASO DE QUE ALGÚN PAÍS NO ACEPTÉ EL INGRESO, PASO O SALIDA DE UN ANIMAL.
8. WESTJET NO SERÁ RESPONSABLE EN CASO DE PÉRDIDA, RETRASO, LESIÓN, ENFERMEDAD O MUERTE DE DICHOS ANIMALES.
9. POR MOTIVOS DE SEGURIDAD, WESTJET NO ACEPTARÁ EL TRANSPORTE DE NINGÚN ANIMAL MENOR DE 8 SEMANAS DE EDAD, EMBARAZADA O EN CELO.
10. SI EL ANIMAL ESTÁ SEDADO, EL PASAJERO DEBE PRESENTAR UNA NOTA DEL VETERINARIO EN EL MOMENTO DEL CHECK-IN.
11. WESTJET SE RESERVA EL DERECHO DE LIMITAR LA CANTIDAD DE ANIMALES TRANSPORTADOS POR VUELO.
12. WESTJET SE RESERVA EL DERECHO DE NEGAR EL TRANSPORTE DE ANIMALES EN EL COMPARTIMENTO DE EQUIPAJE DURANTE PERÍODOS ESPECÍFICOS DE RESTRICCIONES ESTACIONALES.

### B. ANIMALES ACEPTADOS PARA EL TRANSPORTE

#### 1. ANIMALES VIVOS EN EL EQUIPAJE DE MANO

LA AEROLÍNEA PERMITE LLEVAR UN GATO, UN PERRO, UN PÁJARO O UN CONEJO EN LA CABINA POR PASAJERO. NINGUNA OTRA ESPECIE DE ANIMALES ES ACEPTABLE PARA EL TRANSPORTE EN LA CABINA. LOS ANIMALES DENTRO DE UNA JAULA, O UNA

JAULA VACÍA, SE CONSIDERAN COMO UNA (1) PIEZA DE EQUIPAJE DE MANO DEL PASAJERO. LOS PASAJEROS QUE VIAJEN CON UN GATO EN UN VUELO DONDE TAMBIÉN VIAJE OTRO PASAJERO CON UNA ALERGIA GRAVE A LA CASPA DE LOS GATOS SERÁN TRASLADADOS A LA PARTE TRASERA DE LA AERONAVE PARA CUMPLIR CON LA NORMA DEL DEPARTAMENTO DE TRANSPORTE DE CANADÁ DE PROVEER UNA MAYOR PROTECCIÓN A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD POR ALERGIA A LOS GATOS. {N}SI LA JAULA DEL ANIMAL SUPERA LOS LÍMITES DE PESO Y TAMAÑO (40 CM DE LARGO X 44 CM DE ANCHO X 21,5 CM DE ALTURA O 16" DE LARGO X 17,5" DE ANCHO X 8,5" DE ALTURA), PERO CUMPLE CON LAS LIMITACIONES PARA SER TRANSPORTADA COMO EQUIPAJE FACTURADO, LA AEROLÍNEA PUEDE ACEPTAR AL ANIMAL COMO EQUIPAJE FACTURADO EN UN LUGAR DISPONIBLE

## 2. ANIMALES VIVOS EN EL EQUIPAJE FACTURADO

LOS ANIMALES CONSIDERADOS ACEPTABLES COMO PARTE DEL EQUIPAJE FACTURADO SON GATOS, PERROS, ERIZOS, CONEJOS, CHINCHILLAS, AVES Y CONEJILLOS DE INDIAS. LOS PECES Y REPTILES VIVOS NO SON ACEPTADOS COMO PARTE DEL EQUIPAJE FACTURADO DE UN PASAJERO.

## C. CONTENEDORES

LOS CONTENEDORES DEBEN SER JAULAS A PRUEBA DE FUGAS PARA EL TRANSPORTE DE ANIMALES Y DEBE PROPORCIONARLAS EL PROPIETARIO DEL ANIMAL. WESTJET NO BRINDA EL SERVICIO DE ALQUILER O COMPRA DE JAULAS. LIMITACIONES PARA LAS JAULAS COMO EQUIPAJE FACTURADO

LA JAULA DEBE:

- TENER COSTADOS DUROS Y LAS RUEDAS RETIRADAS
- ESTAR APROBADA POR LA AEROLÍNEA
- SER SEGURA
- ESTAR BIEN VENTILADA
- ESTAR FORRADA CON MATERIAL ABSORBENTE TAL COMO UNA TOALLA
- ESTAR ASEGURADA CON EL DISPOSITIVO ORIGINALMENTE DISEÑADO POR EL FABRICANTE
- ESTAR MARCADA CON “ANIMAL VIVO”
- ESTAR IDENTIFICADA CON FLECHAS DIRECCIONALES “ESTE LADO HACIA ARRIBA” EN DOS LADOS Y ESTAR MARCADA CON EL NOMBRE DE SU MASCOTA
- TENER CONTENEDORES PARA ALIMENTOS Y AGUA
- TENER DISPOSITIVOS PARA LEVANTAR LA JAULA

- TENER UN BORDE DE PROTECCIÓN DE 3/4"
- TENER UNA BASE Y TECHO SÓLIDOS

LA JAULA NO DEBE:

- ESTAR HECHA DE MALLA SOLDADA O DE ALAMBRE
- SER PLEGABLE
- TENER UNA PUERTA DE PLÁSTICO

LIMITACIONES DE TAMAÑO:

- 91 CM X 61 CM X 66 CM
- 36" DE LARGO X 24" DE ANCHO X 26" DE ALTURA

LIMITACIONES DE PESO (PESO COMBINADO DE LA MASCOTA Y LA JAULA);

- 45 KG (HASTA 100 LB)

D. LIMITACIONES PARA LAS JAULAS COMO EQUIPAJE DE MANO

LA JAULA DEBE:

- TENER PAREDES BLANDAS
- ESTAR APROBADA POR LA AEROLÍNEA
- SER A PRUEBA DE FUGAS
- SER SEGURA
- ESTAR BIEN VENTILADA

LA JAULA NO DEBE:

- PERMITIR QUE LA CABEZA DEL ANIMAL SOBRESALGA

- SER UN BOLSO TIPO DUFFLE, BOLSO DE GIMNASIA U OTRO TIPO DE BOLSO QUE NO SEA UNA JAULA
- TENER LATERALES DUROS

#### LIMITACIONES DE TAMAÑO:

- 40 CM X 44 CM X 21.5 CM
- 16" DE LARGO X 17,5" DE ANCHO X 8.5" DE ALTURA
- PUEDE ADAPTAR LA JAULA PARA QUE ENCAJE DENTRO DE LA ALTURA MÁXIMA DISPONIBLE DEBAJO DEL ASIENTO.

#### LIMITACIONES DE PESO (PESO COMBINADO DE LA MASCOTA Y LA JAULA);

- 10 KG (22 LB)

#### E. CARGOS

HAY UN CARGO DE CAD/USD 75, MÁS IMPUESTOS APLICABLES, POR CADA VEZ QUE SE TRANSPORTE UN ANIMAL COMO EQUIPAJE FACTURADO, Y DE CAD/USD 50, MÁS IMPUESTOS APLICABLES, POR CADA VEZ QUE SE TRANSPORTE UN ANIMAL EN LA CABINA.

#### F. ANIMALES DE SERVICIO Y ESPECIALIZADOS (INCLUIDOS LOS ANIMALES DE APOYO EMOCIONAL)

WESTJET ACEPTARÁ EL TRANSPORTE, SIN CARGO, DE UN ANIMAL DE SERVICIO QUE SEA NECESARIO PARA ASISTIR A UNA PERSONA CON DISCAPACIDAD, ASÍ COMO DE ANIMALES ESPECIALIZADOS (CON CERTIFICACIÓN DE BÚSQUEDA/RESCATE, ENTRENADOS PARA AVALANCHAS, ANIMALES PARA LA DETECCIÓN DE EXPLOSIVOS) DENTRO DE LA CABINA DEL AVIÓN.

1. ES POSIBLE QUE NO SE REQUIERA NINGUNA DOCUMENTACIÓN; SIN EMBARGO, WESTJET PUEDE SOLICITAR LA DOCUMENTACIÓN SI LO CONSIDERA NECESARIO Y TIENE DERECHO A RECHAZAR EL EMBARQUE DE UN ANIMAL SI EXISTEN INDICIOS QUE HACEN QUE UN EMPLEADO DE WESTJET CREA QUE EL ANIMAL NO ES UN ANIMAL DE SERVICIO.
2. SI EN CUALQUIER MOMENTO LA SEGURIDAD DE LA TRIPULACIÓN O DE LOS PASAJEROS SE PONE EN PELIGRO, NO SE PERMITIRÁ EL EMBARQUE DEL ANIMAL O SERÁ RETIRADO DE LA AERONAVE.
3. UN ANIMAL DE SERVICIO NO PUEDE OCUPAR UN ASIENTO EN EL AVIÓN.
4. EL ANIMAL DE SERVICIO DEBE IR ACOMPAÑADO DE UN PASAJERO CON UNA DISCAPACIDAD QUE REQUIERA EL SERVICIO DEL ANIMAL O DE UN ENTRENADOR O UN MANIPULADOR QUE TRANSPORTE AL ANIMAL PARA SU SERVICIO.
5. DEBE HABER SUFICIENTE ESPACIO EN LA CABINA PARA ALOJAR AL ANIMAL.

6. SI NO SE CUMPLEN LAS CONDICIONES DE TRANSPORTE INDICADAS EN ESTA NORMA, EL ANIMAL DEBERÁ VIAJAR EN EL COMPARTIMENTO DE EQUIPAJE. LOS ANIMALES DE SERVICIO Y ESPECIALIZADOS VIAJAN GRATUITAMENTE EN LA CABINA. WESTJET NO BRINDA UN SERVICIO GRATUITO PARA LOS ANIMALES DE SERVICIO Y ESPECIALIZADOS QUE VIAJEN COMO EQUIPAJE FACTURADO.
7. PARA LA COMODIDAD DE TODOS LOS PASAJEROS, EL PERSONAL DE WESTJET DETERMINARÁ, EN CONSULTA CON LA PERSONA CON DISCAPACIDAD O EL ENTRENADOR DEL ANIMAL, DÓNDE SE SENTARÁN LA PERSONA Y EL ANIMAL DE SERVICIO.
8. LOS ANIMALES DE SERVICIO Y ESPECIALIZADOS NO SE TRANSPORTARÁN, A MENOS QUE SE OBTENGAN LOS PERMISOS APROPIADOS PARA SU INGRESO EN LOS PAÍSES DE DESTINO/DESTINO FINAL Y LOS PERMISOS SE PRESENTEN ANTES DE COMENZAR EL VIAJE.
9. A MENOS QUE SE DISPONGA LO CONTRARIO EN ESTE BAREMO, WESTJET NO SERÁ RESPONSABLE EN CASO DE LESIÓN, ENFERMEDAD O MUERTE DEL ANIMAL. EN CASO DE LESIÓN O MUERTE DE UN ANIMAL DE SERVICIO PRODUCIDA COMO RESULTADO DE LA NEGLIGENCIA DE LOS REPRESENTANTES DE WESTJET, LA RESPONSABILIDAD DE WESTJET SE LIMITARÁ A PROPORCIONAR DE FORMA INMEDIATA, ATENCIÓN MÉDICA A SU PROPIO COSTO Y, SI FUERA NECESARIO, EL REEMPLAZO DEL ANIMAL.

#### NORMA 100 - DISPOSICIONES SOBRE LOS DERECHOS DEL PASAJERO

LOS PRINCIPIOS DE LOS DERECHOS DE VUELO DE CANADÁ QUE ACEPTA LA AEROLÍNEA SE INCORPORARON EN LAS SIGUIENTES NORMAS:

1. NORMA 85: ACEPTACIÓN DE EQUIPAJE
2. NORMA 75: IRREGULARIDADES DE HORARIO (RETRASOS DE VUELO, CANCELACIONES, CAMBIOS DE HORARIO Y REEMPLAZOS DE AVIONES)
3. NORMA 110: DENEGACIÓN DE EMBARQUE Y SOBRERRESERVA
4. NORMA 105: REEMBOLSOS

- A. CANCELACIONES VOLUNTARIAS: SI UN PASAJERO DECIDE NO UTILIZAR EL BOLETO Y CANCELA LA RESERVA, ES POSIBLE QUE EL PASAJERO NO TENGA DERECHO A UN REEMBOLSO, DEPENDIENDO DE CUALQUIER CONDICIÓN DE REEMBOLSO ADJUNTA A LA TARIFA PARTICULAR.
- B. CANCELACIONES INVOLUNTARIAS: SI SE REQUIERE UN REEMBOLSO DEBIDO A LA FALTA DE OPERACIÓN O LA NEGATIVA A TRANSPORTAR DE LA AEROLÍNEA, EL REEMBOLSO SE REALIZARÁ DE LA SIGUIENTE MANERA: SI EL BOLETO NO SE UTILIZÓ EN ABSOLUTO O SI SE UTILIZÓ PARCIALMENTE, SE REEMBOLSARÁ LA TARIFA TOTAL PAGADA POR CADA SEGMENTO NO UTILIZADO.

## Norma 110 - Indemnización por denegación de embarque

- A. SI UN VUELO SE RESERVA DE MÁS Y HACE QUE UN PASAJERO CON PASAJE PAGO NO SEA TRANSPORTADO EN UN VUELO PARA EL QUE LE CONFIRMARON UN LUGAR, LA AEROLÍNEA DEFINIRÁ UN RECURSO PARA MITIGAR EL IMPACTO DE LA SOBRRERRESERVA O CANCELACIÓN AL PASAJERO. AL DEFINIR EL RECURSO APROPIADO EN UN CASO PARTICULAR, LA AEROLÍNEA CONSIDERARÁ LAS NECESIDADES DE TRANSPORTE DEL PASAJERO Y LOS DAÑOS QUE EL PASAJERO PUEDE HABER SUFRIDO A CAUSA DE LA SOBRRERRESERVA. CUANDO SE LE OFREZCAN RECURSOS ALTERNATIVOS AL PASAJERO, LA ELECCIÓN ENTRE LAS ALTERNATIVAS DEPENDERÁ DEL PASAJERO. EN PARTICULAR, LA AEROLÍNEA OFRECERÁ UNO O MÁS DE LOS SIGUIENTES RECURSOS:
1. TRANSPORTE, SIN CARGO ADICIONAL Y DENTRO DE UN PLAZO RAZONABLE, AL DESTINO PREVISTO DEL PASAJERO EN UN SERVICIO DE TRANSPORTE QUE SERÁ IDENTIFICADO POR LA AEROLÍNEA.
  2. TRANSPORTE, SIN CARGO ADICIONAL Y DENTRO DE UN PLAZO RAZONABLE, AL PUNTO DE ORIGEN DEL PASAJERO EN UN SERVICIO DE TRANSPORTE QUE SERÁ IDENTIFICADO POR LA AEROLÍNEA.
  3. UN PAGO MONETARIO POR UN MONTO QUE DEFINIRÁ LA AEROLÍNEA EL CUAL NO SERÁ INFERIOR AL VALOR DE LA PARTE NO UTILIZADA DEL BOLETO DEL PASAJERO; EN TODOS LOS CASOS, LA AEROLÍNEA REEMBOLSARÁ EL IMPORTE DE LA TARIFA Y TODOS LOS IMPUESTOS PAGADOS POR EL PASAJERO.
  4. UN CRÉDITO, QUE DEFINIRÁ LA AEROLÍNEA, PARA LA COMPRA DE FUTUROS TRANSPORTES EN UN SERVICIO OPERADO POR LA AEROLÍNEA.
- B. AL IDENTIFICAR EL SERVICIO DE TRANSPORTE QUE SE LE OFRECERÁ AL PASAJERO, LA AEROLÍNEA NO SE LIMITARÁ A CONSIDERAR SUS PROPIOS SERVICIOS O LOS SERVICIOS DE TRANSPORTISTAS CON LOS QUE TIENE ACUERDOS INTERLÍNEA.
- C. EN LA DEFINICIÓN DE LOS RECURSOS ALTERNATIVOS QUE SE OFRECERÁN, LA AEROLÍNEA CONSIDERARÁ, EN LA MEDIDA EN QUE SEAN CONOCIDAS POR LA AEROLÍNEA, LAS CIRCUNSTANCIAS DEL PASAJERO AFECTADO POR LA SOBRRERRESERVA, INCLUIDO TODO GASTO QUE EL PASAJERO, ACTUANDO DE FORMA RAZONABLE, PUEDE HABER INCURRIDO COMO RESULTADO DE LA SOBRRERRESERVA O CANCELACIÓN COMO, POR EJEMPLO, LOS GASTOS INCURRIDOS POR ALOJAMIENTO, COMIDAS O TRANSPORTE ADICIONAL.
- D. EN LA DEFINICIÓN DE LOS RECURSOS ALTERNATIVOS QUE SE OFRECERÁN, LA AEROLÍNEA HARÁ UN ESFUERZO DE BUENA FE POR RECONOCER Y MITIGAR ADECUADAMENTE, EL IMPACTO DE LA SOBRRERRESERVA O LA CANCELACIÓN AL PASAJERO.
- E. VOLUNTARIOS Y PRIORIDADES DE EMBARQUE
- SI UN VUELO ESTÁ SOBREVENDIDO (HAY MÁS PASAJEROS CON RESERVAS CONFIRMADAS QUE ASIENTOS DISPONIBLES), NO SE LE PUEDE NEGAR EL EMBARQUE A NADIE CONTRA SU PROPIA VOLUNTAD HASTA QUE EL PERSONAL DE LA AEROLÍNEA PIDA PRIMERO VOLUNTARIOS QUE RENUNCIEN A SUS RESERVAS A CAMBIO DE UN PAGO A ELECCIÓN DE WESTJET. SI NO HAY SUFICIENTES VOLUNTARIOS, ES POSIBLE QUE SE LE NIEGUE EL EMBARQUE A OTROS PASAJEROS DE FORMA INVOLUNTARIA, DE ACUERDO CON LA



SIGUIENTE PRIORIDAD DE EMBARQUE DE WESTJET: EL ÚLTIMO PASAJERO EN LLEGAR AL PUNTO DE ENTREGA DE BOLETOS SERÁ EL PRIMERO A QUIEN SE LE NEGARÁ EL EMBARQUE, CON EXCEPCIÓN DE:

- PASAJEROS QUE VIAJEN POR LA MUERTE O ENFERMEDAD DE UN FAMILIAR O,
- PASAJEROS ANCIANOS, O
- NIÑOS NO ACOMPAÑADOS, O
- PASAJEROS CON DISCAPACIDAD

F. INDEMNIZACIÓN POR LA DENEGACIÓN INVOLUNTARIA DE EMBARQUE

TODO PASAJERO A QUIEN SE LE NIEGUE EL EMBARQUE DE FORMA INVOLUNTARIA TIENE DERECHO A RECIBIR UN PAGO DE UNA “INDEMNIZACIÓN POR DENEGACIÓN DE EMBARQUE” POR PARTE DE WESTJET, A MENOS QUE:

- EL PASAJERO NO HAYA CUMPLIDO COMPLETAMENTE CON LOS REQUISITOS PARA LA EMISIÓN DE BOLETOS Y CHECK-IN DE WESTJET, O NO SEA ACEPTABLE PARA EL TRANSPORTE EN VIRTUD DE LAS NORMAS Y PRÁCTICAS HABITUALES DE LA AEROLÍNEA; O
- NO PUEDE EMBARCAR PORQUE EL VUELO SE CANCELA; O
- SE LE NIEGUE EL EMBARQUE AL PASAJERO DEBIDO A QUE UN AVIÓN DE MENOR CAPACIDAD FUE REEMPLAZADA POR MOTIVOS DE SEGURIDAD U OPERATIVOS Y WESTJET TOMÓ TODAS LAS MEDIDAS RAZONABLES PARA EVITAR EL REEMPLAZO O FUE IMPOSIBLE PARA WESTJET TOMAR TALES MEDIDAS; O
- SE OFRECIERON ADECUACIONES PARA EL PASAJERO EN UNA SECCIÓN DE LA AERONAVE DISTINTA DE LA ESPECIFICADA EN EL BOLETO, SIN CARGO ADICIONAL (UN PASAJERO SENTADO EN UNA SECCIÓN PARA LA QUE SE COBRA UNA TARIFA MÁS BAJA DEBE RECIBIR UN REEMBOLSO APROPIADO); O
- WESTJET ES CAPAZ DE COLOCAR AL PASAJERO EN OTRO VUELO O VUELOS QUE SE PREVÉ QUE LLEGUEN AL DESTINO FINAL O LA PRÓXIMA PARADA PROGRAMADA DENTRO DE UNA HORA DE LA LLEGADA PREVISTA DE SU VUELO ORIGINAL.

G. MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN POR DENEGACIÓN DE EMBARQUE

LOS PASAJEROS CON DERECHO, DE CONFORMIDAD CON EL PÁRRAFO (F), A QUIENES SE LES NIEGUE EL EMBARQUE DE FORMA INVOLUNTARIA DEBIDO A LA SOBREVENTA DE UN VUELO TIENEN DERECHO A:

1. NINGUNA COMPENSACIÓN SI LA AEROLÍNEA OFRECE TRANSPORTE ALTERNATIVO QUE ESTÁ PREVISTO PARA LLEGAR AL DESTINO DEL PASAJERO O A LA PRIMERA ESCALA NO MÁS TARDE DE UNA HORA DESPUÉS DE LA HORA PREVISTA DE LLEGADA DEL VUELO ORIGINAL DEL PASAJERO;
2. 200 % DEL PRECIO TOTAL AL DESTINO O LA PRIMERA PARADA DEL PASAJERO, CON UN MÁXIMO DE CAD/USD 675, SI LA AEROLÍNEA OFRECE UN TRANSPORTE ALTERNATIVO QUE ESTÁ PLANEADO PARA LLEGAR AL DESTINO O LA PRIMERA PARADA DEL

PASAJERO MÁS DE UNA HORA, PERO MENOS DE CUATRO HORAS DESPUÉS DE LA HORA DE LLEGADA PREVISTA DEL VUELO ORIGINAL DEL PASAJERO; Y

3. 400 % DEL PRECIO TOTAL AL DESTINO O LA PRIMERA PARADA DEL PASAJERO, CON UN MÁXIMO DE CAD/USD 1350, SI LA AEROLÍNEA NO OFRECE UN TRANSPORTE ALTERNATIVO QUE ESTÁ PLANEADO PARA LLEGAR AL AEROPUERTO DEL DESTINO O LA PRIMERA PARADA DEL PASAJERO MENOS DE CUATRO HORAS DESPUÉS DE LA HORA DE LLEGADA PREVISTA DEL VUELO ORIGINAL DEL PASAJERO.
4. UN PRECIO TOTAL SIGNIFICA EL TOTAL DE LOS CARGOS DE TRANSPORTE AÉREO Y CARGOS DE TERCEROS QUE DEBEN PAGARSE PARA OBTENER EL SERVICIO.

#### H. FORMA DE PAGO

##### PAGO

1. WESTJET LE DEBE ENTREGAR A CADA PASAJERO QUE CALIFIQUE PARA UNA INDEMNIZACIÓN POR DENEGACIÓN DE EMBARQUE, UN PAGO EN EFECTIVO O EQUIVALENTES DE EFECTIVO, CHEQUE O EFECTO BANCARIO POR EL IMPORTE ANTES INDICADO, O CRÉDITOS DE VIAJES EN EL DÍA Y EL LUGAR EN EL QUE OCURRA LA DENEGACIÓN INVOLUNTARIA DEL EMBARQUE. SIN EMBARGO, SI WESTJET ORGANIZA UN TRANSPORTE ALTERNATIVO PARA COMODIDAD DEL PASAJERO QUE PARTE ANTES DE QUE PUEDA EFECTUARSE EL PAGO, ESTE SE ENVIARÁ AL PASAJERO DENTRO DE LAS 24 HORAS.
  2. WESTJET INFORMARÁ A LOS PASAJEROS ACERCA DEL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN EN EFECTIVO CORRESPONDIENTE Y QUE EL PASAJERO PUEDE RECHAZAR LOS CRÉDITOS DE VIAJES Y RECIBIR EL EFECTIVO O UN EQUIVALENTE DE EFECTIVO.
  3. WESTJET DIVULGARÁ TODAS LAS RESTRICCIONES SUSTANCIALES ANTES DE QUE EL PASAJERO DECIDA RENUNCIAR AL PAGO EN EFECTIVO O EN EQUIVALENTES DE EFECTIVO A CAMBIO DE CRÉDITO DE VIAJES.
  4. WESTJET OBTENDRÁ UN ACUERDO FIRMADO POR EL PASAJERO QUE CONFIRME QUE EL PASAJERO RECIBIÓ LA INFORMACIÓN ANTES MENCIONADA ANTES DE ACEPTAR EL CRÉDITO DE VIAJES EN LUGAR DE LA INDEMNIZACIÓN EN EFECTIVO O EN EQUIVALENTES DE EFECTIVO.
  5. EL MONTO DEL CRÉDITO DE VIAJES NO SERÁ INFERIOR AL 300 % DEL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN EN EFECTIVO QUE SE DEBERÍA PAGAR.
  6. LOS PASAJEROS TENDRÁN DERECHO A INTERCAMBIAR LOS CRÉDITOS DE VIAJES A EFECTIVO O UN EQUIVALENTE A LA TASA DE CAD 1 EN EFECTIVO, EQUIVALENTE A CAD 3 EN CRÉDITOS DE VIAJE DENTRO DE 1 MES DESDE SU RECEPCIÓN, SIN EXCEDER UN PAGO EN EFECTIVO SUPERIOR A LA CANTIDAD MÁXIMA DEFINIDA POR LA DURACIÓN DE LA DEMORA.
- I. PARA LOS SERVICIOS QUE SALGAN DE LA UNIÓN EUROPEA (UE), SE APLICARÁN LAS DISPOSICIONES DEL REGLAMENTO CE N.º 261/2004

Norma 115 - Aceptación de equipaje interlínea

(EFECTIVO HACIA/DESDE CANADÁ PARA LOS BOLETOS EMITIDOS DESPUÉS DEL 1 DE ABRIL DE 2015)

PARA VIAJES HACIA O DESDE LOS ESTADOS UNIDOS, CUANDO SE VIAJE CON UNO DE LOS SOCIOS DE CÓDIGO COMPARTIDO O INTERLÍNEA DE WESTJET, SE ANIMA A LOS CLIENTES A QUE SE FAMILIARICEN CON LOS LÍMITES PERMITIDOS DEL EQUIPAJE Y LAS TARIFAS DE LA COMPAÑÍA DE CÓDIGO COMPARTIDO O DE INTERLÍNEA, YA QUE PUEDEN SER DIFERENTES DE LOS LÍMITES PERMITIDOS Y LAS TARIFAS DE WESTJET. WESTJET CUMPLIRÁ CON LAS NORMAS APLICABLES A FIN DE GARANTIZAR QUE LOS LÍMITES PERMITIDOS DEL EQUIPAJE Y LAS TARIFAS CORRESPONDIENTES SE APLIQUEN A LO LARGO DE TODO EL VIAJE DEL PASAJERO.

A. APLICABILIDAD

ESTA NORMA SE APLICA A TODOS LOS ITINERARIOS INTERLÍNEA EMITIDOS EN UN SOLO BOLETO CUYO ORIGEN O DESTINO FINAL SEA EN CANADÁ. ESTABLECE EL MODO EN QUE WS DETERMINARÁ LAS NORMAS DE EQUIPAJE DE QUÉ AEROLÍNEA SERÁN APLICABLES A TODO EL ITINERARIO INTERLÍNEA DE UN PASAJERO.

B. DISPOSICIONES GENERALES

A LOS EFECTOS DE LA ACEPTACIÓN DE EQUIPAJE INTERLÍNEA:

1. LA AEROLÍNEA CUYO CÓDIGO INDICADOR ESTÉ IDENTIFICADO EN EL PRIMER SEGMENTO DEL BOLETO INTERLÍNEA DEL PASAJERO SERÁ CONOCIDO COMO LA AEROLÍNEA DE SELECCIÓN.
2. TODA AEROLÍNEA QUE SEA IDENTIFICADA COMO QUE PROVEE EL TRANSPORTE INTERLÍNEA AL PASAJERO EN VIRTUD DEL BOLETO DEL PASAJERO SERÁ CONOCIDA COMO LA AEROLÍNEA PARTICIPANTE.

C. DETERMINACIÓN DE LAS NORMAS DE EQUIPAJE POR AEROLÍNEA DE SELECCIÓN

1. EQUIPAJE FACTURADO

LA AEROLÍNEA DE SELECCIÓN:

- A. SELECCIONARÁ Y APLICARÁ SUS PROPIAS NORMAS DE EQUIPAJE, TAL COMO SE ESTABLECE EN SU BAREMO PARA TODO EL ITINERARIO INTERLÍNEA; O
- B. SELECCIONARÁ A LA AEROLÍNEA MÁS IMPORTANTE, SEGÚN LO DETERMINA LA RESOLUCIÓN DE LA IATA 302 Y SUJETO AL DEPARTAMENTO DE TRANSPORTE DE CANADÁ, A FIN DE QUE LAS NORMAS DE EQUIPAJE DE LA AEROLÍNEA, TAL COMO SE ESTABLECE EN SU BAREMO, SE APLIQUEN A TODO EL ITINERARIO INTERLÍNEA.

LA AEROLÍNEA IDENTIFICADA A TRAVÉS DE (A) O (B) SERÁ CONOCIDA COMO LA AEROLÍNEA SELECCIONADA.

2. EQUIPAJE DE MANO: LOS LIMITES PERMITIDOS DEL EQUIPAJE DE MANO DE CADA AEROLÍNEA OPERADORA SE APLICARÁN A CADA SEGMENTO DE VUELO EN UN ITINERARIO INTERLÍNEA. NO OBSTANTE, LOS CARGOS POR EQUIPAJE DE MANO QUE SE APLIQUEN A TODO EL ITINERARIO INTERLÍNEA SERÁN LOS DE LA AEROLÍNEA SELECCIONADA.

D. APLICACIÓN DE LA NORMA DE EQUIPAJE POR PARTE DE LA AEROLÍNEA PARTICIPANTE CUANDO WS NO SEA LA AEROLÍNEA SELECCIONADA EN UN ITINERARIO INTERLÍNEA, PERO SEA LA AEROLÍNEA PARTICIPANTE QUE PROPORCIONA EL TRANSPORTE AL PASAJERO CON BASE EN EL BOLETO EMITIDO, WS APLICARÁ COMO PROPIAS LAS NORMAS DE EQUIPAJE DE LA AEROLÍNEA SELECCIONADA DURANTE TODO EL ITINERARIO INTERLÍNEA.

E. DIVULGACIÓN DE LAS NORMAS DE EQUIPAJE

PÁGINA DE RESUMEN AL FINAL DE UNA COMPRA EN LÍNEA E INFORMACIÓN DEL BOLETO ELECTRÓNICO

1. CON RESPECTO A LAS DISPOSICIONES SOBRE LAS NORMAS DE EQUIPAJE RELACIONADAS CON LA PRIMERA Y SEGUNDA PIEZAS DE EQUIPAJE FACTURADO Y EL EQUIPAJE DE MANO DEL PASAJERO (ES DECIR, EL LÍMITE PERMITIDO DEL EQUIPAJE “ESTÁNDAR” DEL PASAJERO), CUANDO LA AEROLÍNEA VENDA Y EMITA UN BOLETO PARA UN ITINERARIO INTERLÍNEA, LA AEROLÍNEA DIVULGARÁ A LOS PASAJEROS, EN UNA PÁGINA DE RESUMEN AL FINAL DE UNA COMPRA EN LÍNEA Y EN EL ITINERARIO/RECIBO Y BOLETO ELECTRÓNICO DEL PASAJERO AL MOMENTO DE LA EMISIÓN DEL BOLETO, INFORMACIÓN ACERCA DEL EQUIPAJE QUE SEA RELEVANTE PARA EL ITINERARIO DEL PASAJERO, TAL COMO SE INDICA EN EL PÁRRAFO 2 A CONTINUACIÓN. LA INFORMACIÓN DIVULGADA REFLEJARÁ LAS NORMAS DE EQUIPAJE DE LA AEROLÍNEA SELECCIONADA.

2. LA AEROLÍNEA DIVULGARÁ LA SIGUIENTE INFORMACIÓN:

- A. NOMBRE DE LA AEROLÍNEA CUYAS NORMAS DE EQUIPAJE SE APLICARÁN;
- B. EL LÍMITE PERMITIDO DEL EQUIPAJE GRATIS DEL PASAJERO O LAS TARIFAS APLICABLES;
- C. LOS LÍMITES RELACIONADOS CON EL TAMAÑO Y PESO DE LAS MALETAS, SI CORRESPONDE;
- D. LOS TÉRMINOS O LAS CONDICIONES QUE ALTERARÍAN O AFECTARÍAN LOS LÍMITES PERMITIDOS Y LOS CARGOS DE EQUIPAJE ESTÁNDAR DEL PASAJERO (P. EJ., CONDICIÓN DE VIAJERO FRECUENTE, CHECK-IN TEMPRANO, LÍMITES PERMITIDOS DEL EQUIPAJE DE COMPRA ANTICIPADA CON UNA TARJETA DE CRÉDITO EN PARTICULAR);
- E. EXISTENCIA DE CUALQUIER EMBARGO QUE PUEDA SER APLICABLE AL ITINERARIO DEL PASAJERO; Y,
- F. LA APLICACIÓN DE LOS LÍMITES PERMITIDOS Y CARGOS DE EQUIPAJE (ES DECIR, YA SEA QUE SE APLIQUEN POR UNA DIRECCIÓN O SE APLIQUEN EN CADA PUNTO DE PARADA).

3. LA AEROLÍNEA INCLUIRÁ ESTA INFORMACIÓN EN FORMATO DE TEXTO EN LA CONFIRMACIÓN DEL BOLETO ELECTRÓNICO DEL PASAJERO. TODA INFORMACIÓN ACERCA DE LAS TARIFAS CON RESPECTO AL EQUIPAJE DE MANO Y LA PRIMERA Y SEGUNDA MALETA FACTURADA SE EXPRESARÁ COMO CARGOS ESPECÍFICOS (ES DECIR, NO COMO UN RANGO).

PUBLICACIÓN EN EL SITIO WEB: LA AEROLÍNEA PUBLICARÁ EN SU SITIO WEB, EN UN LUGAR CONVENIENTE Y PROMINENTE, UN RESUMEN COMPLETO DE TODAS LAS NORMAS DE EQUIPAJE DE LA AEROLÍNEA, INCLUSO INFORMACIÓN SOBRE:

- D. EL PESO MÁXIMO Y LAS DIMENSIONES DE LAS MALETAS DE LOS PASAJEROS, SI CORRESPONDE, TANTO FACTURADAS COMO NO FACTURADAS;
- E. LA CANTIDAD DE MALETAS FACTURADAS Y NO FACTURADAS QUE PUEDEN TRANSPORTARSE POR PASAJERO Y LOS CARGOS APLICABLES;
- F. LOS CARGOS POR EXCESO DE EQUIPAJE Y EQUIPAJE DE TAMAÑO EXCESIVO;
- G. LOS CARGOS RELACIONADOS CON EL CHECK-IN, LA RECOLECCIÓN Y ENTREGA DEL EQUIPAJE FACTURADO;
- H. LA ACEPTACIÓN Y LOS CARGOS RELACIONADOS CON ARTÍCULOS ESPECIALES, P. EJ., TABLAS DE SURF, MASCOTAS, BICICLETAS, ETC.;
- I. LAS DISPOSICIONES SOBRE EL EQUIPAJE RELACIONADAS CON ARTÍCULOS PROHIBIDOS O INACEPTABLES, INCLUIDOS LOS EMBARGOS;
- J. LOS TÉRMINOS O CONDICIONES QUE PUDIERAN ALTERAR O AFECTAR LOS LÍMITES PERMITIDOS DEL EQUIPAJE Y LOS CARGOS APLICABLES A LOS PASAJEROS (P. EJ., CONDICIÓN DE VIAJERO FRECUENTE, CHECK-IN TEMPRANO, LÍMITES PERMITIDOS DEL EQUIPAJE DE COMPRA ANTICIPADA CON UNA TARJETA DE CRÉDITO EN PARTICULAR); Y,
- K. OTRAS NORMAS QUE RIGEN EL TRATAMIENTO DEL EQUIPAJE EN PUNTOS DE PARADA, INCLUIDOS LOS PASAJEROS SUJETOS A LÍMITES PERMITIDOS DEL EQUIPAJE ESPECIALES, ETC.

## F. DEFINICIONES

*“CÓDIGO INDICADOR DE AEROLÍNEA”* UN CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN COMPUESTO DE DOS CARACTERES QUE SE UTILIZA CON FINES COMERCIALES Y DE TRÁFICO, TALES COMO RESERVAS, PROGRAMAS, HORARIOS, BOLETOS, TARIFAS Y SISTEMAS DE VISUALIZACIÓN EN LOS AEROPUERTOS. LOS INDICADORES DE AEROLÍNEAS SON ASIGNADOS POR LA IATA. CUANDO ESTE CÓDIGO APARECE EN UN BOLETO, INDICA LA AEROLÍNEA QUE ESTÁ COMERCIALIZANDO EL VUELO, QUE PUEDE SER DIFERENTE DE LA AEROLÍNEA QUE OPERA EL VUELO.

*“NORMAS DE EQUIPAJE”* LAS CONDICIONES ASOCIADAS CON LA ACEPTACIÓN DEL EQUIPAJE, LOS SERVICIOS RELACIONADOS CON EL TRANSPORTE DE EQUIPAJE, LOS LÍMITES PERMITIDOS Y TODOS LOS CARGOS RELACIONADOS. POR EJEMPLO, LAS NORMAS DE EQUIPAJE PUEDEN TRATAR LOS SIGUIENTES TEMAS:

- EL PESO MÁXIMO Y LAS DIMENSIONES DE LAS MALETAS DE LOS PASAJEROS, SI CORRESPONDE, TANTO FACTURADAS COMO NO FACTURADAS;
- LA CANTIDAD DE MALETAS FACTURADAS Y NO FACTURADAS QUE PUEDEN TRANSPORTARSE POR PASAJERO Y LOS CARGOS APLICABLES;
- LOS CARGOS POR EXCESO DE EQUIPAJE Y EQUIPAJE DE TAMAÑO EXCESIVO;
- LOS CARGOS RELACIONADOS CON EL CHECK-IN, LA RECOGIDA Y ENTREGA DEL EQUIPAJE FACTURADO;
- LA ACEPTACIÓN Y LOS CARGOS RELACIONADOS CON ARTÍCULOS ESPECIALES, P. EJ., TABLAS DE SURF, MASCOTAS, BICICLETAS, ETC.;
- LAS DISPOSICIONES SOBRE EL EQUIPAJE RELACIONADAS CON ARTÍCULOS PROHIBIDOS O INACEPTABLES, INCLUIDOS LOS EMBARGOS;
- LOS TÉRMINOS O CONDICIONES QUE PUDIERAN ALTERAR O AFECTAR LOS LÍMITES PERMITIDOS DEL EQUIPAJE Y LOS CARGOS APLICABLES A LOS PASAJEROS (P. EJ., CONDICIÓN DE VIAJERO FRECUENTE, CHECK-IN TEMPRANO, LÍMITES PERMITIDOS DEL EQUIPAJE DE COMPRA ANTICIPADA CON UNA TARJETA DE CRÉDITO EN PARTICULAR); Y,
- OTRAS NORMAS QUE RIGEN EL TRATAMIENTO DEL EQUIPAJE EN PUNTOS DE PARADA, INCLUIDOS LOS PASAJEROS SUJETOS A LÍMITES PERMITIDOS DEL EQUIPAJE ESPECIALES, ETC.

*“ACUERDO INTERLÍNEA”*: UN ACUERDO ENTRE DOS O MÁS AEROLÍNEAS PARA COORDINAR EL TRANSPORTE DE PASAJEROS Y SU EQUIPAJE DESDE EL VUELO DE UNA AEROLÍNEA AL VUELO DE OTRA AEROLÍNEA (A TRAVÉS DEL PRÓXIMO PUNTO DE PARADA).

*“ITINERARIO INTERLÍNEA”*: TODOS LOS VUELOS INDICADOS EN UN SOLO BOLETO QUE INVOLUCRA MÚLTIPLES AEROLÍNEAS. ÚNICAMENTE EL VIAJE EN UN SOLO BOLETO ESTÁ SUJETO AL ENFOQUE DE LA AGENCIA SIEMPRE QUE EL ORIGEN O EL DESTINO FINAL DEL BOLETO SEA UN PUNTO EN CANADÁ.

*“VIAJE INTERLÍNEA”*: VIAJE QUE INVOLUCRA MÚLTIPLES AEROLÍNEAS ENUMERADAS EN UN SOLO BOLETO QUE SE COMPRA A TRAVÉS DE UNA SOLA TRANSACCIÓN.

*“BOLETO ÚNICO”*: UN DOCUMENTO QUE PERMITE VIAJAR DEL ORIGEN AL DESTINO. PUEDE INCLUIR SEGMENTOS INTERLÍNEA/DE CÓDIGO COMPARTIDO Y ENTRE LÍNEAS. TAMBIÉN PUEDE INCLUIR COMBINACIONES DE EXTREMO A EXTREMO (ES DECIR, TARIFAS INDEPENDIENTES QUE PUEDEN COMPRARSE POR SEPARADO, PERO QUE COMBINADAS FORMAN UN SOLO PRECIO).

*“PÁGINA DE RESUMEN AL FINAL DE UNA COMPRA EN LÍNEA”*: UNA PÁGINA EN EL SITIO WEB DE UNA AEROLÍNEA EN LA QUE SE RESUMEN LOS DETALLES DE UNA TRANSACCIÓN DE COMPRA DE BOLETOS, JUSTO DESPUÉS DE QUE EL PASAJERO HAYA ACEPTADO COMPRAR EL BOLETO DE LA AEROLÍNEA Y HAYA PROPORCIONADO UNA FORMA DE PAGO.

*“DESTINO FINAL FACTURADO”*: EN SITUACIONES EN LAS QUE EL ORIGEN DE UN PASAJERO NO SEA UN PUNTO EN CANADÁ Y EL ITINERARIO INCLUYA AL MENOS UNA PARADA EN CANADÁ, ASÍ COMO AL MENOS UNA PARADA FUERA DE CANADÁ. SI LA ESCALA EN CANADÁ ES EL PUNTO FACTURADO MÁS ALEJADO Y DURA MÁS DE 24 HORAS, LA AGENCIA CONSIDERARÍA A CANADÁ COMO EL DESTINO FINAL QUE APARECE EN EL BOLETO.

DEFINICIONES DE LAS AEROLÍNEAS (VARIOS)

*“AEROLÍNEA DE TRASBORDO”*: CUALQUIER AEROLÍNEA, APARTE DE LA AEROLÍNEA DE SELECCIÓN, QUE SE IDENTIFIQUE COMO QUE PROVEE TRANSPORTE INTERLÍNEA AL PASAJERO EN VIRTUD DEL BOLETO DEL PASAJERO.

*“AEROLÍNEA DE MARKETING”*: LA AEROLÍNEA QUE VENDE VUELOS BAJO SU CÓDIGO.

*“AEROLÍNEA MÁS IMPORTANTE (MSC)”*: ESTÁ DETERMINADA POR UNA METODOLOGÍA, ESTABLECIDA POR LA IATA (RESOLUCIÓN 302) QUE ESTABLECE, PARA CADA TRAMO DE UN ITINERARIO DEL PASAJERO EN EL QUE SE FACTURA EL EQUIPAJE HASTA UNA NUEVA ESCALA, CUÁL AEROLÍNEA CUBRIRÁ LA PARTE MÁS IMPORTANTE DEL SERVICIO. PARA LOS VIAJEROS BAJO EL SISTEMA DE LA RESOLUCIÓN 302, SE APLICARÁN LAS NORMAS DE EQUIPAJE DE LA MSC. PARA ITINERARIOS COMPLEJOS CON MÚLTIPLES PUNTOS DE FACTURACIÓN DE EQUIPAJE, PUEDE HABER MÁS DE UNA MSC, LO QUE TENDRÁ COMO RESULTADO LA APLICACIÓN DE DIFERENTES NORMAS DE EQUIPAJE EN UN MISMO ITINERARIO.

*“AEROLÍNEA MÁS IMPORTANTE (MSC): RESOLUCIÓN 302 DE LA IATA TAL COMO LO CONDICIONE LA AGENCIA”*: EN ESTE CASO, LA MSC SE DETERMINA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA DE LA RESOLUCIÓN 302 DE LA IATA, SEGÚN LAS CONDICIONES DE LA AGENCIA. LA RESERVA DE LA AGENCIA ESTIPULÓ QUE SOLO SE PUEDE APLICAR UN SOLO CONJUNTO DE NORMAS DE EQUIPAJE A CUALQUIER ITINERARIO INTERLÍNEA. EL OBJETIVO DE LA RESERVA DE LA AGENCIA CONSISTE EN PERMITIR QUE LA AEROLÍNEA DE SELECCIÓN UTILICE LA METODOLOGÍA DE LA MSC PARA DETERMINAR LAS NORMAS DE EQUIPAJE DE QUÉ AEROLÍNEA SE APLICARÁN A UN ITINERARIO INTERLÍNEA INTERNACIONAL HACIA O DESDE CANADÁ, AL MISMO TIEMPO QUE REFUERZA EL PAPEL DE LOS BAREMOS EN LA DETERMINACIÓN DE LAS NORMAS DE QUÉ AEROLÍNEA SE APLICARÁN.

*“AEROLÍNEA OPERADORA”*: LA AEROLÍNEA QUE OPERA EL VUELO REAL.

*“AEROLÍNEAS PARTICIPANTES”*: INCLUYE TANTO A LA AEROLÍNEA DE SELECCIÓN COMO A LAS AEROLÍNEAS DE TRASBORDO QUE HAYAN SIDO IDENTIFICADAS COMO QUE BRINDAN TRANSPORTE INTERLÍNEA AL PASAJERO EN VIRTUD DEL BOLETO DEL PASAJERO.

*“AEROLÍNEA SELECCIONADA”*: LA AEROLÍNEA CUYAS NORMAS DE EQUIPAJE SE APLICAN A TODO EL ITINERARIO DE INTERLÍNEAS.

*“AEROLÍNEA DE SELECCIÓN”*: LA AEROLÍNEA CUYO CÓDIGO INDICADOR SE IDENTIFICA EN EL PRIMER SEGMENTO DEL VUELO DEL BOLETO DEL PASAJERO AL COMIENZO DE UN ITINERARIO INTERLÍNEA EMITIDO EN UN SOLO BOLETO, CUYO ORIGEN O DESTINO FINAL SE ENCUENTRE EN CANADÁ.