

CARTILLA DEL USUARIO

Señor Pasajero:

El transporte aéreo se efectúa mediante un contrato otorgado entre Usted y el Transportador Aéreo, en el que muchas veces actúa un agente intermediario.

En caso de que el pasajero entienda que sus derechos no sean adecuadamente correspondidos por la Líneas Aéreas o el Agente Intermediario dirigirse a los Inspectores de Aviación Civil de Transporte Aéreo Comercial pertenecientes a la Dirección General de Aviación Civil localizados en los principales Aeropuertos Internacionales del País, o a la Dirección General de Aviación Civil, Yi 1444, 1er Piso. (Telf: 902 – 09 – 65)/ T.A.C. (telf: 900 – 56 – 52)

Los Derechos del Usuario del Transporte Aéreo son:

CAPITULO I

Vuelos Confirmados

Si su Billeto de Pasaje esta emitido con fecha de salida confirmada y su embarque es denegado, Usted tiene Derecho a ser recompensado y reorientado en el primer vuelo de partida a su destino. La recompensa dependerá de las normas aplicables en el lugar en el que se producen lo que en el lenguaje aerocomercial se llama "sobreventas" o bien "overbooking".

Cuando la espera sea superior a 4 horas, Usted tendrá derecho a comidas y refrigerios de conformidad con el tiempo que medie hasta el embarque en otro vuelo, alojamiento en un hotel del Aeropuerto o Ciudad o transporte terrestre desde y hacia la terminal. Dicho beneficio le corresponderá únicamente si se presenta con la antelación fijada en el Aeropuerto. Estos son los mínimos derechos que tiene el usuario. Dependiendo de la política comercial de la empresa podrá obtener la asignación de otros beneficios.

Debe Usted tener presente que aún aceptando dichos beneficios, no perderá su derecho conforme con el ordenamiento jurídico internacional aplicable a la legislación vigente del país en el que se da la sobre venta. En el caso de que Usted, a raíz de dicha sobre venta o bien de un retraso atribuible al transportador perdiera una conexión con otro vuelo, tendrá derecho a los beneficios indicados en el segundo párrafo

CAPITULO II

Equipaje

Como equipaje de mano el pasajero podrá llevar los artículos, efectos y demás pertenencias personales, necesarios o apropiados para el vestir, uso, comodidad y conveniencia en relación con el viaje, tales como un maletín de mano, un abrigo o impermeables. Si el pasajero lleva consigo o incluye en su equipaje de mano armas o municiones, estas deberán ser presentadas al transportador.. No se admitirá como equipaje aquellos artículos que puedan poner en peligro a la aeronave y/o

personas, tales como explosivos, gases comprimidos, sustancias dañinas o corrosivas. Si el equipaje facturado del pasajero excede en peso o en volumen el límite de franquicias que otorga el transportador, deberá pagar un recargo. Asimismo, Usted deberá tener en cuenta que su equipaje debe estar empaquetado en maletas o contenedores que garanticen el transporte seguro con un trámite ordinario. El usuario no debe incluir en el equipaje facturado artículos frágiles o perecederos, dinero, joyas, metales preciosos, platería, documentos negociables, títulos u otros valores, documentos comerciales, pasaportes y otros documentos de identificación o muestras, ya que el transportador aéreo no se responsabiliza por ellos.

Pérdida de Equipaje

Es posible declarar un valor por el equipaje que va a la bodega, corriendo a cargo del usuario los costos correspondientes. En el supuesto de pérdida o daño del equipaje facturado, el pasajero deberá informar inmediatamente y en lo posible se

recomienda antes de salir del Aeropuerto, al transportador exigiendo de éste la entrega de un formulario en el que indicará el contenido y la descripción de los artículos y una estimación de su valor. La ausencia de protesta puede traer como consecuencia la pérdida del derecho a reclamar judicialmente los daños ocasionados por tal pérdida o daño a su equipaje.

Capítulo III

Transporte de Niños, Ancianos o Discapacitados

Si el usuario es un niño menor de 5 años de edad o un discapacitado, tendrá el derecho de embarcar preferentemente en primer termino con asistencia del personal de Cabina de la Línea Aérea y disponer del asiento con mayor espacio y comodidad.

Requisitos eventuales exigidos por las Compañías Aéreas

En el caso de que el pasajero sea una mujer en estado de Gravidéz, si el embarazo es de 6 meses o superior a esos, esta deberá presentar una autorización expresa de su médico

tratante habilitado para efectuar dicho viaje, de lo contrario la aerolínea deberá denegar el embarque.

Transporte de Animales

El pasajero que transporta animales deberá disponerlos convenientemente enjaulados y deberá ajustarse a los certificados de sanidad, vacunación y demás requisitos exigidos por el país de destino o de tránsito. En estos supuestos, la franquicia de equipaje no incluye el peso de los animales domésticos acompañados, ni tampoco el peso de sus jaulas y alimentos, por lo cual éstos se pagan a la tasa aplicable por exceso de equipaje.

Quedan exentos de tales recaudos, los perros lazarillos, tanto como su comida y jaulas, que se transportan gratis, además de la franquicia normal de equipaje de acuerdo con los reglamentos del transportista.

Capítulo IV

Requisitos migratorios para el Transporte de Menores

No necesita permiso para viajar al extranjero los menores de 18 años que lo hagan:

- A) En posesión del pasaporte uruguayo válido.
- B) Acompañado de ambos padres exhibiendo Libreta de Matrimonio de los padres, Partida o Certificado de Nacimiento del Menor.
- C) Acompañados de un Tutor acreditando dicho extremo.
- D) Acompañado de su Guardador Legal acreditando dicho extremo.
- E) Encontrándose Emancipados, Casados, Divorciados.

No obstante lo expuesto, es conveniente que los menores indicados en los puntos C), D) y E) obtengan el pertinente Permiso del Menor, a efectos de evitar posibles problemas que se puedan plantear en los países a los que viajan con la legalización de los documentos en que se acredita la situación invocada.

CAPITULO V

Extravíos de Billete

Si el pasajero extravía su billete de pasaje, o porción del mismo, tiene derecho a la restitución o sustitución de conformidad a las disposiciones internas del país y de las Políticas de la

Empresa Transportadora, si acredita suficientemente las pruebas del extravío y siempre que con anterioridad no haya utilizado el billete extraviado o porción del mismo, ni se halla efectuado reembolso o sustitución.

Reembolso

Si el transportador no proporciona al usuario el transporte estipulado en el Contrato, o realiza cambios sin el consentimiento del usuario, este tendrá derecho a exigir un reembolso de la cantidad que corresponda al billete o porción del mismo no utilizado.

Mercadería Extraviada o Averjada

En caso de avería o Extravío de Mercadería, el usuario deberá formular por escrito al transportador una protesta en el más breve plazo para no perder el derecho a reclamar por dicho daño.

Capitulo VI

Limites de Responsabilidad

El transporte realizado en virtud del Contrato otorgado entre el usuario y la compañía esta sujeto a las normas y limitaciones relativas a

responsabilidades establecidas por el Convenio de Varsovia a menos que el transporte no sea “Transporte Internacional” según se define en dicho Convenio.

Dicha responsabilidad se refiere a los daños, muerte o lesiones corporales de los pasajeros, retrasos del vuelo, así como la partida, retraso o daño del equipaje.

Respecto al equipaje, la responsabilidad esta limitada, a menos que se halla declarado un valor más alto y se hallan pagado los cargos adicionales.

Por lo general se puede conseguir una protección complementaria suscribiendo una Póliza de Seguro ante una Compañía Privada. Esta póliza no esta afectada por ningún límite de responsabilidad del transportista derivado del Convenio de Varsovia.

CAPITULO VII

Otros Derechos del Usuario

El usuario tiene derecho a que la Línea Aérea y/o la Agencia de Viajes que emita el Billete de Pasaje le informe sobre:

Si el vuelo es directo o con conexiones.-

Si su reserva esta confirmada.-

El tipo de aeronave que lo transportará y si la misma no variara hasta llegar a destino.-

Si el vuelo lo realizará la misma empresa transportadora emisora del billete especialmente en los casos de Código Compartido.-

Si el equipaje facturado va directamente a destino o si el pasajero debe hacerse cargo del mismo en el Punto de Conexión para despacharlo nuevamente.-

A cuanto asciende el recargo por exceso en peso y volumen del equipaje.-

Dirección Nacional
De Aviación Civil
E Infraestructura Aeronáutica
(D.I.N.A.C.I.A)



*Dirección General de Aviación
Civil
República Oriental del Uruguay*

CARTILLA

DE LOS

DERECHOS

DEL

USUARIO

**DEL
TRANSPORTE**

AEREO

Res. N°. 165/97