

CONTRATO DE TRANSPORTE DE PASAJEROS TRAMOS OPERADOS EN EL ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

I. DEFINICIONES

- 1.1. "Billete" o "Billete de Pasaje", significa el conjunto de documentos que dan cuenta y hacen fe de la celebración y de las condiciones del contrato de transporte aéreo y control de equipaje, y que están comprendidos por todos o algunos de los siguientes documentos: (i) las presentes Condiciones del Contrato de Transporte Aéreo; (ii) las disposiciones contenidas en el documento denominado "Información de su Compra" entregado por la compañía o detalles de la reserva entregados por cualquier agente; (iii) el billete electrónico registrado magnéticamente; (iv) las condiciones específicas aplicables a la tarifa pagada por el pasajero; (v) el pase a bordo o la Tarjeta de Embarque o Boarding Pass; y (vi) las comunicaciones y las tarifas de contratación que se encuentren registradas ante las autoridades aeronáuticas en los países que lo requieran.
- 1.2. "Transportista" o "Transportador", significa la línea aérea que transporte o se comprometa a transportar al pasajero y/o su equipaje en virtud de este contrato o que realice cualquier otro servicio relacionado con dicho transporte aéreo.
- 1.3. "DEG" significa los Derechos Especiales de Giro según su definición por el Fondo Monetario Internacional.

II. NORMATIVA

- 2.1. El pasajero se obliga a conocer, cumplir y acatar sin objeción alguna, las disposiciones establecidas en la Ley Nº 165 General de Transporte, la Ley Nº 2902 de la Aeronáutica Civil de Bolivia, el Reglamento de Protección de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuario, aprobado a través del Decreto Supremo Nº 285 de 9 de septiembre de 2009, en el presente contrato y las establecidas en las normas y políticas internas de AMASZONAS S.A.
 - 2.1.1. "LEY Nº 165 GENERAL DE TRANSPORTE, establece las normas generales para el transporte en el Estado Plurinacional de Bolivia.
 - 2.1.2. "LEY Nº 2902 DE LA AERONÁUTICA CIVIL DE BOLIVIA", establece la norma específica para los servicios de transporte aerocomercial en el Estado Boliviano.
 - 2.1.3. "D.S. Nº 285. REGLAMENTO DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL USUARIO DE LOS SERVICIOS AÉREO Y AEROPORTUARIO", establece el decreto que aprueba los derechos y obligaciones para las líneas aéreas, administradores de aeropuerto y pasajeros o usuarios del servicio de transporte aéreo en general.
- 2.2. El pasajero se obliga a conocer, cumplir y acatar sin objeción alguna, las disposiciones establecidas en la normativa internacional relacionada con el servicio de transporte aéreo.
 - 2.2.1. "Convención de Varsovia", Convenio para la Unificación de ciertas reglas relativas al Transporte Aéreo Internacional de 1929 suscrito en Varsovia y las modificaciones introducidas por el Protocolo de La Haya de 1955 y los Protocolos de Montreal de 1975.
 - 2.2.2. "Convención de Montreal", Convenio para la Unificación de ciertas reglas para el Transporte Aéreo Internacional firmado en Montreal, Canadá, el 18 de Mayo de 1999.

III. BILLETE DE PASAJE Y BOLETO ELECTRONICO o E- TICKET

- 3.1. El presente billete de pasaje o boleto electrónico (e- ticket) es un contrato de transporte aéreo suscrito entre la COMPAÑÍA DE SERVICIOS DE TRANSPORTE AÉREO AMASZONAS S.A. y EL PASAJERO. El mismo está sujeto a las normas establecidas en el Convenio de Montreal o al Convenio Varsovia así como a otras regulaciones aplicables según el país de origen o destino. Fija las condiciones a las que estará sujeto el servicio proporcionado por la empresa e implica el conocimiento y aceptación por parte del pasajero de los Reglamentos de AMASZONAS S.A. y de las condiciones establecidas en el mismo. Por lo tanto, el usuario deberá revisar los datos registrados en su factura antes de retirarse de las oficinas y las condiciones establecidas en el contrato de transporte aéreo antes de realizar su vuelo.
- 3.2. El billete de pasaje es un documento físico, personal intransferible y no negociable. Ningún pasajero podrá viajar sin estar munido de su respectivo billete de pasaje. El boleto electrónico (e- ticket) es un documento virtual que representa que una reserva ha sido confirmada y pagada. En tal sentido, ningún pasajero podrá viajar sin estar munido de una identificación que tenga la fotografía actual del pasajero. Este documento debe permitir a AMASZONAS tomar convicción de la identidad del pasajero. A tal efecto se consideran documentos aceptables el Carné de Identidad y el Pasaporte. No se permiten cambios de nombre o transferencias de servicios de pasajeros.
- 3.3. En caso de alteración, enmendadura, raspadura, modificación, fraude electrónico o cuando el billete de pasaje o la reserva electrónica sea utilizada en forma fraudulenta por otra persona que no sea el titular de la misma, AMASZONAS S.A. podrá anular y decomisar el billete de pasaje o cancelar la reserva electrónica confirmada sin lugar a reclamo ni devolución de su importe.
- 3.4. En el caso de verificación de compras de pasajes electrónicos con tarjetas de crédito fraudulentas AMASZONAS S.A., realizará el proceso legal correspondiente por daños y perjuicios, y negará el embarque del pasajero al vuelo.
- 3.5. La empresa no asume responsabilidad alguna en caso de pérdida del billete de pasaje o en los casos descritos en el punto 2.1.
- 3.6. En caso de extravío del billete de pasaje, el pasajero deberá inmediatamente informar por escrito a AMASZONAS S.A., la cual a través de su personal completará el formulario correspondiente y previa verificación de uso emitirá un nuevo billete previa cancelación de su valor.
- 3.7. Los casos descritos en los puntos 2.2. y 2.3. no son aplicables al boleto electrónico (e – ticket).
- 3.8. La única forma para que el pasajero realice un cambio de ruta y/o cambio de fecha que realizará el vuelo, es previo pago del monto fijado de acuerdo al Arancel o penalidad Publicada por AMASZONAS S.A. y siempre que medie comunicación escrita y expresa del tenedor original del billete de pasaje o de la persona que tiene una reserva confirmada mediante su boleto electrónico (e-ticket).
- 3.9. Es responsabilidad del pasajero de proporcionar a AMASZONAS S.A. información veraz sobre sus datos personales y de contacto en la ciudad de Origen en caso de boletos solo ida (OW) y de Origen - Destino en caso de boletos de ida y vuelta (RT). En caso que, la información de contacto sea errónea o incompleta, se exime a AMASZONAS S.A. la responsabilidad de informar al usuario sobre los cambios que ocurran en el itinerario.
- 3.10. Los e-ticket's son equivalentes a las facturas por servicios, por tanto el usuario es responsable de brindar los datos fidedignos para su emisión y no se aceptaran cambios a la misma, una vez emitida.
- 3.11. AMASZONAS S.A., no actualiza itinerarios o modifica los mismos de pasajes o boletos electrónicos emitidos por empresas con las que mantiene acuerdos, por lo cual el usuario deberá remitirse a su agente emisor para este tipo de solicitudes.
- 3.12. AMASZONAS S.A., establece la obligatoriedad de utilizar los pasajes aéreos en el orden adquirido, caso contrario deberá realizarse la actualización con el nuevo orden solicitado por el usuario, así se cuente con el retorno confirmado, por lo cual deberá reconocer a favor de AMASZONAS S.A. los aranceles por los cambios y actualizaciones.
- 3.13. Para el caso de productos como el de pasajero frecuente, el usuario deberá basarse en las políticas y condiciones de uso del servicio.
- 3.14. Para el caso de servicios especiales, como ser: transporte de mascotas, equipajes especiales, pasajeros enfermos, etc. el usuario deberá informarse sobre las condiciones en WWW.AMASZONAS.COM y notificar a AMASZONAS S.A. para realizar la reserva con un mínimo de 24 horas a la salida del vuelo, caso contrario se podrá negar el embarque.

IV. EMBARQUE DE PASAJEROS

- 4.1. El pasajero de vuelos internacionales deberá estar presente en el aeropuerto de salida, con una antelación necesaria de por lo menos hasta dos (2) horas antes a la fijada para la salida del vuelo a fin de cumplir los requisitos, procedimientos y formalidades legales necesarias para su embarque, por las autoridades de migración, narcóticos, aduana y otros del país de origen. La documentación del vuelo se cierra hasta una (1) hora antes de la hora de salida del vuelo, pasado este tiempo la reserva y espacio del pasajero, será dispuesto libremente sin responsabilidad legal para AMASZONAS S.A.. Para el caso del servicio de "WEB CHECK IN" se aplicarán hasta una (1) hora y veinte (20) minutos antes en mostradores de aeropuerto de AMASZONAS S.A. en caso de transportar equipaje para facturar, o una (1) hora antes en la sala de pre-embarque del aeropuerto (siempre que la autoridad competente lo permita) con un equipaje de mano y dos copias del pase a bordo o tarjeta de embarque o Boarding Pass electrónico. Para todos los casos se debe registrar los formularios de migración antes de ingresar a la sala de pre-embarque.
- 4.2. El transporte se efectuará de aeropuerto a aeropuerto, de acuerdo al itinerario establecido en el billete de pasaje o boleto electrónico (e-ticket), entre los lugares y en las fechas especificadas en dichos documentos.
- 4.3. Es obligación del pasajero cumplir los requisitos gubernamentales establecidos para la realización del viaje y disponer de los documentos de identificación y documentos de salida, entrada, visas y demás exigidos, así como presentarse en mostradores de aeropuerto a la hora señalada por AMASZONAS S.A. y con la antelación fijada que le permita completar los tramites de chequeo al vuelo y el ingreso a las salas de pre-embarque.
- 4.4. AMASZONAS S.A. se reserva el derecho de rehusar y/o de interrumpir el transporte sin responsabilidad de cualquier persona o pasajero: (a) con problemas de salud; (b) bajo la influencia de alcohol o con signos aparentes de intoxicación que puedan poner en riesgo la seguridad del vuelo o de los pasajeros; (c) que no cumpla con los requisitos gubernamentales establecidos para la realización del viaje y no disponga de los documentos de salida, entrada, visas y demás requisitos migratorios o de salud exigidos; o (d) que no se presente en mostradores del aeropuerto a la hora señalada por el transportista y con la antelación suficiente que le permita completar los tramites de chequeo y salida según lo descrito en el presente contrato o en la sala de pre-embarque según lo descrito en el pase a bordo o tarjeta de embarque o Boarding Pass.
- 4.5. AMASZONAS S.A. se reserva el derecho de negar el transporte a cualquier persona que adquirió un boleto en violación de las leyes aplicables o tarifas del transportista, reglas y regulaciones.

V. CUMPLIMIENTO DE VUELOS E ITINERARIOS

- 5.1. Se deja claramente establecido que las horas indicadas en los horarios/itinerarios o en cualquier otra parte no se garantizan ni forman parte del presente contrato de transporte aéreo, pudiendo **AMAZONAS S.A.** en caso de necesidad y sin previo aviso, modificar los horarios fijados en el billete de pasaje.
- 5.2. En caso de no realización total o parcial del vuelo por cambios y demoras resultantes de causas imprevistas o de fuerza mayor tales como: condiciones atmosféricas adversas, conmociones sociales, actos de terrorismo o sabotaje, accidentes en el aeropuerto que interfieran las operaciones aéreas, contingencias técnicas no atribuibles al mantenimiento preventivo deficiente, replanificación de vuelos cualquier otro hecho que perjudique la normalidad de las operaciones que no pueda ser controlado directamente por el operador relacionadas al transporte aéreo. **AMAZONAS S.A.**, aplicará la normativa vigente para la prestación de servicios adicionales.
- 5.3. En caso de que la reserva este confirmada (OK) o reconfirmada, el pasajero podrá cancelar la misma, sin cargo alguno, previo aviso a **AMAZONAS S.A.**, de por lo menos setenta y dos (72) horas a la hora fijada en el itinerario para el vuelo. En caso de que el pasajero omita, el pre - aviso en el término establecido este deberá reconocer a favor de **AMAZONAS S.A.**, en carácter de compensación por el perjuicio causado, la penalidad vigente en función a las condiciones de la tarifa adquirida. Las tarifas promocionales o económicas no están sujetas a devoluciones y pueden generar aranceles o penalidades adicionales y el pago obligatorio de diferencias tarifarias.
- 5.4. El pasajero está obligado a confirmar y reconfirmar su espacio de ida y retorno ante **AMAZONAS S.A.**, con una antelación de por lo menos veinticuatro (48) horas al día de su viaje en Origen y Destino. En caso de que no lo haga, **AMAZONAS S.A.** podrá libremente y sin responsabilidad para ella disponer del mismo.

VI. EQUIPAJE FACTURADO Y DE MANO

- 6.1. El billete de pasaje o boleto electrónico (e-ticket) en el tramo a ser utilizado da derecho AL TITULAR el transporte de un equipaje facturado de hasta veinte kilogramos (20kg) tratándose de adultos y de diez kilogramos (10kg), en el caso de menores. El transporte de todo exceso de equipaje queda sujeto a espacio libre disponible y previo pago de la tarifa aplicable en el tramo a ser volado y sobre el valor del billete de pasaje o boleto electrónico "e - ticket".
- 6.2. La responsabilidad de **AMAZONAS S.A.** queda limitada a 17(Diecisiete) Derechos Especiales de Giro por kilogramo de equipaje registrado o facturado hasta un máximo establecido por la normativa vigente. Si la pérdida destrucción o daño al equipaje fueran parciales la indemnización será pagada en proporción al peso, teniendo el pasajero la obligación de declarar sus pertenencias u objetos de valor durante el chequeo del equipaje. Si el pasajero desea asegurar su equipaje por un valor superior al aceptado por la empresa, deberá contratar una póliza de seguro por su cuenta con la compañía aseguradora de su elección.
- 6.3. El equipaje de mano es de tres kilogramos (3kg) y su volumen no debe exceder los 30cm x 20cm x 27cm. En caso de exceder estas medidas o peso el equipaje no será transportado, siendo de total responsabilidad del pasajero la negación de embarque del equipaje. La custodia del equipaje de mano es responsabilidad del pasajero.
- 6.4. Es responsabilidad del pasajero presentar su equipaje en embalajes o maletines adecuados para su transporte en condiciones ordinarias, caso contrario negará el embarque del equipaje. **AMAZONAS S.A.**, expedirá un talón de equipajes por cada bulto que se le entregue bajo custodia, en doble ejemplar, uno de los cuales se entregará al pasajero y otro quedará en poder de la empresa.
- 6.5. La entrega de equipaje se hará al pasajero contra entrega del talón. **AMAZONAS S.A.** no asumirá responsabilidad alguna en caso de que el equipaje sea entregado al poseedor del talón. Esto quiere decir que, en caso de pérdida o sustracción del talón **AMAZONAS S.A.** no estará obligada ni será responsable por la entrega del equipaje a otra persona diferente al pasajero propietario del equipaje.
- 6.6. La responsabilidad de **AMAZONAS S.A.** en cuanto al pasajero queda limitada a los accidentes y daños ocasionados durante el vuelo y en las operaciones de embarque y desembarque y siempre y cuando el pasajero demuestre que el daño antes de retirarse de la sala de desembarque. Con respecto al equipaje, la responsabilidad se limita a todo el periodo durante el cual el mismo se encuentra bajo la custodia efectiva de la empresa. **AMAZONAS S.A.**, no será responsable por cualquier accidente o daño sufrido por el pasajero o su equipaje, mientras son transportados entre las ciudades y el aeropuerto.
- 6.7. En caso de que se produzcan daños en el equipaje, el pasajero deberá presentar su reclamo a **AMAZONAS S.A.** por escrito. La notificación deberá ser realizada de forma inmediata antes de abandonar la sala de desembarque del aeropuerto y después de descubrirse el daño, caso contrario **AMAZONAS S.A.** no se responsabilizará por daño o sustracción alguna, en función a normativa vigente.
- 6.8. **AMAZONAS S.A.**, conforme a la regulación aeronáutica, no se responsabiliza por pérdida y/o daño de aparatos eléctricos, artículos frágiles, dinero, medicinas, joyas, teléfonos celulares y documentación en general, los que siempre deben permanecer bajo custodia del pasajero en su equipaje de mano. Los objetos valiosos deberán transportarse bajo manifestación de valor declarado. **AMAZONAS S.A.** exige al pasajero un seguro y condiciones o medidas de seguridad adicionales para el transporte de equipajes de valor declarado. **AMAZONAS S.A.** podrá rehusarse a aceptar una declaración especial de interés de valor sobre el equipaje cuando una parte del transporte deba ser efectuada por otro transportador que no ofrezca tal facilidad. Los 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, podrán ser aceptados como equipaje declarado de acuerdo a la normativa vigente, caso contrario, serán aceptados como equipaje registrado y serán indemnizados dentro de los límites legales previstos.
- 6.9. En caso de demora por la entrega de equipajes se establece un bono máximo 17 (Diecisiete) Derechos Especiales de Giro en pago único, no se aceptarán recibos u otros gastos que sobre pasen en su conjunto el 15% del valor del equipaje, calculado en base al peso y descrito en el punto 5.8.
- 6.10. **AMAZONAS S.A.** no acepta responsabilidad ante cualquier daño que se produzca como resultado de las inspecciones de las autoridades de seguridad, aduana y de narcóticos del país de origen y destino, para lo cual **AMAZONAS S.A.** solo canalizará el reclamo para su atención.
- 6.11. **AMAZONAS S.A.**, no se hará responsable de equipajes retenidos, decomisados por la autoridad competente, o generados por otros operadores con los que mantiene acuerdo.

VII. INDEMNIZACIONES POR ACCIDENTE

- 7.1. La responsabilidad de **AMAZONAS S.A.** en cuanto al pasajero queda limitada a los accidentes y daños ocasionados durante el vuelo y en las operaciones de embarque y desembarque. Con respecto al equipaje, la responsabilidad se limita a todo el periodo durante el cual el mismo se encuentra bajo la custodia efectiva de la empresa. **AMAZONAS S.A.**, no será responsable por cualquier accidente o daño sufrido por el pasajero o su equipaje, mientras son transportados entre las ciudades y el aeropuerto.
- 7.2. En caso de lesión corporal o muerte de los pasajeros, la responsabilidad de **AMAZONAS S.A.** queda limitada hasta la suma de 32 500 (Treinta y dos mil quinientos) Derechos Especiales de Giro o su equivalente en Dólares Americanos. El pago de la prima que corresponda se realizara a través de la Compañía Aseguradora y de acuerdo a las condiciones, procedimientos, términos y plazos establecidos en la póliza de seguro respectiva.

VIII. DEVOLUCIONES

- 8.1. **AMAZONAS S.A.** procesará la devolución de pasajes, siempre y cuando, fueron emitidos bajo la numeración inicial "464#####" y la regulación de la tarifa los permita, las tarifas promocionales y económicas no están sujetas a devolución, por lo cual el pasajero deberá verificar las mismas durante la compra del e-ticket o pasaje. En el caso de clases tarifarias combinadas tanto la ida, conexiones y/o retorno se toman en cuenta las condiciones de la tarifa más restrictiva. Otros casos serán evaluados y procesados en base a políticas internas.
- 8.2. **AMAZONAS S.A.** no procesa devoluciones de pasajes emitidos por operadores con los que mantiene acuerdo, por lo cual el pasajero deberá remitirse a su agente emisor para iniciar el proceso de devolución.
- 8.3. **AMAZONAS S.A.**, previa evaluación establecerá la procedencia de las solicitudes de devolución, previo descuento del 85% por gastos administrativos de la tarifa neta (libre de impuestos y de fee's de emisión), comisión de agencia de viajes (si fuere el caso) y la comisión del pago con tarjeta de crédito (si correspondiere); dicho proceso se efectivizará en un tiempo no menor a los 6 meses de solicitado por el titular de la factura y en base a la forma de pago. Toda solicitud debe contener el o los números de pasajes, y detallar la razón de la solicitud de devolución con documentos de respaldo que el usuario vea conveniente.
- 8.4. La tarifa del billete de pasaje y el boleto electrónico (e-ticket) son válidos, para su utilización, por un periodo de 90 (noventa) días computables a partir de la fecha de su emisión, a menos que se estipule de manera diferente en el propio billete, en los manuales de tarifas de **AMAZONAS S.A.**, en las condiciones de transporte o en los reglamentos aplicables y las condiciones tarifarias vigentes.
- 8.5. El billete de pasaje o e-ticket, tiene una vigencia máxima de 11 (once) meses a partir de la emisión para realizar modificaciones y actualizaciones, en tanto para su uso (realizar el vuelo) se considerará la vigencia 1 (Un) año a partir de la emisión del pasaje, este tiempo es improrrogable, por lo que en caso de falta de uso el monto cancelado pasara a favor de **AMAZONAS S.A.**.