

## CONTRATO DE TRANSPORTE DE PASAJEROS

### TRAMOS OPERADOS EN EL ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

#### I. DEFINICIONES Y CUMPLIMIENTO DE NORMAS.-

- 1.1 Para los efectos del presente contrato y para un mejor entendimiento, se aplicarán las siguientes definiciones:
- 1.1.1 "Billete", "Billete de Pasaje", "Ticket electrónico" o "e - Ticket", 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) 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.
  - 1.1.2 "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.
  - 1.1.3 "LEY Nº 165 GENERAL DE TRANSPORTE, significa las normas generales para el transporte en el Estado Plurinacional de Bolivia.
  - 1.1.4 "LEY Nº 2902 DE LA AERONÁUTICA CIVIL DE BOLIVIA", significa la norma específica para los servicios de transporte aerocomercial en el Estado Boliviano.
  - 1.1.5 "D.S. Nº 285. REGLAMENTO DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL USUARIO DE LOS SERVICIOS AÉREO Y AEROPORTUARIO", significa 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.
- 1.2 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.

#### II. BILLETE DE PASAJEO TICKET ELECTRONICO.-

- 2.1 El billete de pasaje o ticket electrónico (e- ticket) es un contrato de transporte aéreo suscrito entre la **COMPAÑÍA DE SERVICIOS DE TRANSPORTE AÉREO AMASZONAS S.A.** en adelante denominada **AMASZONAS S.A.** y **EL PASAJERO**. El referido documento se encuentra sujeto a las normas arriba mencionadas y demás disposiciones regulatorias vigentes en el Estado Plurinacional de Bolivia y los Reglamentos y Políticas internas de **AMASZONAS S.A.** en cuanto no contravengan ninguna norma o disposición. Asimismo, 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.
- 2.2 El billete de pasaje es un documento físico, personal, intransferible y no negociable. Ningún pasajero podrá viajar sin contar con su respectivo billete de pasaje. El ticket electrónico (e- ticket) es un documento virtual que representa la confirmación y pago de una reserva. En tal sentido, ningún pasajero podrá viajar sin contar de una identificación que tenga la fotografía actual del pasajero. Este documento debe permitir a **AMASZONAS S.A.** tomar conocimiento de la identidad del pasajero, mismo que debe ser reconocido por el Estado Plurinacional de Bolivia, como documento de identificación oficial. A tal efecto se consideran documentos aceptables la cédula de Identidad, el pasaporte o documento análogo.
- 2.3 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.
- 2.4 La empresa no asume responsabilidad alguna en caso de pérdida del billete de pasaje o en los casos descritos en el punto 2.1. del presente contrato.
- 2.5 En caso de extravío del billete de pasaje, el pasajero deberá inmediatamente informar por escrito a **AMASZONAS S.A.**, para que su personal llene el formulario correspondiente y emita un nuevo billete, previo pago de su valor.
- 2.6 Los casos descritos en los puntos 2.2. y 2.3. no son aplicables al ticket electrónico (e - ticket).
- 2.7 La única forma para que el pasajero realice un cambio de ruta y/o cambio de nombre de la persona que realizará el vuelo, es previo pago del monto fijado de acuerdo al Arancel Publicado por **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 ticket electrónico (e-ticket).
- 2.8 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 tickets solo ida (OV), y en origen - destino, en caso de tickets 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.

#### III. EMBARQUE DE PASAJEROS.-

- 3.1 El pasajero deberá estar presente en el aeropuerto de salida, con una antelación necesaria de por lo menos una (1) hora al horario fijado para la salida del vuelo a fin de cumplir los requisitos, procedimientos y formalidades legales necesarias para su embarque. La documentación del vuelo se cierra hasta treinta (30) minutos antes de la hora de salida del vuelo, pasado este tiempo la reserva y el espacio del pasajero, serán dispuestos libremente por **AMASZONAS S.A.**, sin responsabilidad legal alguna.
- 3.2 Solamente, para el caso del servicio de "WEB CHECK IN", el pasajero deberá estar presente en mostradores del aeropuerto hasta treinta (30) minutos antes de la ejecución del vuelo, siempre y cuando tenga consigo equipaje para facturar, de lo contrario, deberá apersonarse con veinte (20) minutos de antelación en la sala de pre-embarque del aeropuerto con su equipaje de mano y con dos (2) copias del pase a bordo electrónico.
- 3.3 El transporte se efectuará de aeropuerto a aeropuerto, de acuerdo al itinerario establecido en el billete de pasaje o ticket electrónico (e-ticket), entre los lugares y en las fechas especificadas en dichos documentos.
- 3.4 Es obligación del pasajero cumplir con los requisitos establecidos por **AMASZONAS S.A.** para realizar su viaje y disponer de los documentos de identidad válidos, 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 trámites de chequeo en el vuelo y el ingreso a las salas de pre-embarque.
- 3.5 **AMASZONAS S.A.** se reserva el derecho de rehusar, rechazar, impedir y/o interrumpir el transporte - sin responsabilidad alguna - 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 legales o 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; (d) que no se presente al aeropuerto a la hora señalada por el transportista y con la antelación suficiente que le permita completar los trámites de chequeo y salida; e) Que su conducta atente contra el orden, la moral y la disciplina o que la misma ponga en riesgo la seguridad del vuelo en tierra o durante el vuelo. El comandante de la aeronave tiene plena potestad para bajar al pasajero en la siguiente estación o desviar el vuelo a un aeropuerto alternativo, bajo responsabilidad del pasajero.
- 3.6 **AMASZONAS S.A.** se reserva el derecho de negar el transporte a cualquier persona que adquirió un ticket en violación de las leyes aplicables o tarifas del transportista, reglas y regulaciones.

#### IV. CUMPLIMIENTO DE VUELOS E ITINERARIOS.-

- 4.1 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 **AMASZONAS S.A.** en caso de necesidad y sin previo aviso, modificar los horarios fijados en el billete de pasaje.
- 4.2 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, cualquier otro hecho que perjudique la normalidad de las operaciones que no pueda ser controlado directamente por el operador. relacionadas al transporte aéreo. **AMASZONAS S.A.**, aplicará la normativa vigente en el Estado Plurinacional de Bolivia, la cual establece la devolución del 100% del importe pagado en el tramo afectado, según procedimientos preestablecidos o la espera por parte del pasajero del reinicio del vuelo.
- 4.3 En caso de que la reserva este confirmada (OK) o reconfirmada, el pasajero podrá cancelar la misma, sin cargo alguno, previo aviso a **AMASZONAS S.A.**, de por lo menos cuarenta y ocho (48) 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 **AMASZONAS S.A.**, en carácter de compensación por el perjuicio causado, la penalidad vigente en función a la tarifa adquirida.
- 4.4 El pasajero está obligado a confirmar y reconfirmar su espacio de ida y retorno, con una antelación de por lo menos cuarenta y ocho (48) horas al día de su viaje en Origen y Destino. En caso de que no lo haga, **AMASZONAS S.A.** podrá libremente y sin responsabilidad para ella disponer del mismo.
- 4.5 De ser el caso y para el cumplimiento de sus vuelos e itinerarios, **AMASZONAS S.A.** podrá realizar el cambio de aeronave (marca, tipo o modelo), gestionar el vuelo de sus pasajeros en otro operador aéreo o, en su defecto, efectuar la devolución del importe del billete de pasaje o e - ticket en el tramo afectado, según procedimientos de devolución vigentes.

#### V. EQUIPAJE FACTURADO Y DE MANO.-

- 5.1 El billete de pasaje o ticket 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 ticket electrónico "e - ticket".

- 5.2 El equipaje de mano tendrá un peso máximo de tres kilogramos (3kg) y su volumen no debe exceder los límites establecidos por **AMAZONAS S.A.** En caso de exceder las medidas máximas o el peso establecido, 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, liberando de responsabilidades a **AMAZONAS S.A.**
- 5.3 Es responsabilidad del pasajero presentar su equipaje en, valijas, embalajes, maletines o bolsos adecuados para su transporte en condiciones ordinarias que aseguren y protejan su contenido. **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.
- 5.4 La entrega de equipaje se realizará 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.
- 5.5 La responsabilidad de **AMAZONAS S.A.**, con respecto al equipaje facturado, 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, con anterioridad y posterioridad a la ejecución del transporte aéreo a prestar.
- 5.6 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 después de descubrirse el daño y antes de abandonar el aeropuerto, caso contrario **AMAZONAS S.A.** no se responsabilizará por daño o sustracción alguna, en función a normativa vigente.
- 5.7 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, aparatos electrónicos, celulares, computadoras, 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.
- 5.8 La responsabilidad de **AMAZONAS S.A.** en caso de pérdida, avería o retraso en el transporte de equipaje queda limitada hasta 1000 (Mil) Derechos Especiales de Giro por pasajero, a menos que a la entrega del equipaje facturado se haya hecho una declaración especial de valor y haya pagado una suma suplementaria. Si la pérdida destrucción o daño al equipaje fueran parciales la indemnización será pagada en proporción al peso, teniendo el pasajero la obligación de declarar sus pertenencias. Si el pasajero desea asegurar su equipaje 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.

## VI. DAÑOS CAUSADOS A PASAJEROS.-

- 6.1 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, en conformidad a la Póliza de Seguro contratada para cada una de sus aeronaves, de acuerdo a las coberturas establecidas por la legislación en actual vigencia. **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, con anterioridad o posterioridad a la ejecución del transporte aéreo a prestar.
- 6.2 En caso de lesión corporal o muerte de los pasajeros, la responsabilidad de **AMAZONAS S.A.** queda limitada en conformidad a la Póliza de Seguro contratada para tal efecto. El pago de la prima que corresponda se realizará a través de la Compañía Aseguradora y de acuerdo a las condiciones, procedimientos, términos y plazos establecidos en la póliza de seguro respectiva.

## VII. DEVOLUCIONES.-

- 7.1 En caso de extravío del billete de pasaje, **AMAZONAS S.A.**, procederá al reembolso del importe del mismo, menos el total de los impuestos aplicables, el ocho por ciento (8%) de gastos administrativos, la comisión de agencia de viajes (si fuere el caso) y la comisión del pago con tarjeta de crédito (si correspondiere), noventa (90) días después del aviso dado por el pasajero y siempre que en ese lapso de tiempo no se hubiera hecho uso de él.
- 7.2 Para el procesamiento de cualquier devolución de un billete de pasaje o ticket electrónico (e- ticket), la misma deberá ser realizada, en caso de personas naturales, por el titular de la factura en forma escrita, y, en caso de personas jurídicas, debe ser solicitada por el representante legal mediante carta membretada, adjuntando fotocopia del NIT de la empresa o institución. **AMAZONAS S.A.** tendrá un plazo de quince (15) días hábiles, a partir de la entrega de la solicitud para realizar el correspondiente reembolso, mismo que se realizará en función a la forma de pago efectuada.

## VIII. VALIDEZ.-

- 8.1 El billete de pasaje o el ticket electrónico (e-ticket) es válido, 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.
- 8.2 Antes de fenecido el término de vigencia del pasaje o del ticket electrónico (e-ticket), el pasajero podrá solicitar la revalidación del mismo sin cargo alguno si no hizo uso del mismo. En caso de que la vigencia del billete de pasaje o ticket electrónico (e -ticket) llegue a término, el pasajero dispone de un plazo de 270 (doscientos setenta) días para presentar en las oficinas de **AMAZONAS S.A.** el billete de pasaje no utilizado o solicitar en caso del ticket electrónico (e-ticket) se proceda a la devolución del importe del mismo previo descuento de los impuestos aplicables, el ocho por ciento (8%) de gastos administrativos, la comisión de agencia de viajes (si fuere el caso) y la comisión del pago con tarjeta de crédito (si correspondiere) o solicitar la revalidación del mismo previo pago de USD10 (Diez 00/100 Dólares Norteamericanos) o su equivalente al tipo de cambio vigente en Bolivianos. El presente término comenzará a correr a partir del fenecimiento de la vigencia del billete de pasaje. Pasado el término, la suma del valor del billete quedará consolidada a favor de **AMAZONAS S.A.**, sin lugar a reclamo alguno por parte del pasajero.