

# CONTRATO DE TRANSPORTE DE PASAJEROS

## AMAZONAS DEL PARAGUAY S.A. LÍNEAS AÉREAS

Para los efectos de las presentes condiciones se entenderá lo siguiente por cada uno de los términos que a continuación se indican:

### I. DEFINICIONES.

- 1.1. "Billete", "Billete de Pasaje" o "Billete Electrónico" (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 al Pasajero" entregado por la compañía o detalles de la reserva entregados por cualquier agente; (iii) las condiciones específicas aplicables a la tarifa pagada por el pasajero; (iv) 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 así 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. "Convención de Varsovia", significa el 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.
- 1.4. "Convención de Montreal", significa el Convenio para la Unificación de ciertas reglas para el Transporte Aéreo Internacional firmado en Montreal, Canadá, el 18 de mayo de 1999.
- 1.5. "DEG" significa los Derechos Especiales de Giro.
- 1.6. "Pasajero o Usuario". Para fines del presente contrato se utilizará indistintamente los términos "pasajero" o "usuario", entendiéndose como la persona que usa los servicios aéreos abarcando tanto el concepto de pasajero.

### II. BILLETE, BILLETE DE PASAJE, BOLETO ELECTRONICO (E- TICKET).

- 2.1. El presente billete de pasaje o boleto electrónico (e- ticket) es un contrato de transporte aéreo suscrito entre la AMAZONAS DEL PARAGUAY S.A., LÍNEAS AÉREAS 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 complementarias y aplicables. 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 las normas citadas y los Reglamentos de AMAZONAS Por lo tanto, es obligación del pasajero (usuario) revisar los datos registrados en su "Billete", "Billete de Pasaje" o "Billete Electrónico" durante la compra y las condiciones establecidas en el contrato de transporte aéreo antes de realizar su vuelo.
- 2.2. El "Billete", "Billete de Pasaje" o "Billete Electrónico" es un documento, personal intransferible y no negociable. Ningún pasajero podrá viajar sin estar confirmado para la realización del vuelo. Adicionalmente, ningún pasajero podrá viajar sin estar munito de una identificación apropiada y legalmente válida para el o los Estado (s) que comprenda el vuelo, misma que debe tener la fotografía actual del pasajero. Este documento debe permitir a **AMAZONAS** tomar convicción de la identidad del pasajero.  
No se permiten cambios de nombre, ni cesión del contrato de transporte aéreo.
- 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, AMAZONAS 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. En el caso de verificación de compras de pasajes electrónicos con tarjetas de crédito fraudulentas AMAZONAS, realizará el proceso legal correspondiente, y negará el embarque del pasajero al vuelo.
- 2.5. La única forma para que el pasajero realice un cambio de ruta y/o cambio de fecha de ejecución del vuelo, es previo pago del monto fijado de acuerdo al Arancel o penalidad Publicada por AMAZONAS y las nivelaciones a las condiciones tarifarias aplicables.
- 2.6. Es responsabilidad del pasajero proporcionar a AMAZONAS información veraz y completa sobre sus datos personales y los de contacto en el país 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 AMAZONAS de la responsabilidad de informar al usuario sobre los cambios que ocurran en el itinerario o en la ejecución del vuelo.
- 2.7. Sujeto a la legislación de cada Estado, los e-ticket's son equivalentes a las facturas por servicios, por tanto si este fuere el caso, el usuario es responsable de brindar los datos fidedignos para su emisión y no se aceptaran cambios una vez emitido.
- 2.8. El pasajero estará sometido a las condiciones del transporte aéreo o las propias de cada una de las compañías que participen en acuerdos de colaboración empresarial, tales como acuerdos interlineales, códigos compartidos, etc.
- 2.9. Para el caso de productos de acumulación de millas, acumulación de puntos o pasajero frecuente, el usuario deberá basarse en las políticas y condiciones de uso de cada uno de los servicios, si fuere el caso.
- 2.10. Para el caso de servicios especiales, como ser: transporte de mascotas, equipajes especiales, pasajeros enfermos, entre otros, el usuario tiene la obligación de informarse sobre las condiciones en el sitio web [www.amazonas.com](http://www.amazonas.com) y notificar a AMAZONAS para realizar la reserva con un mínimo de veinticuatro (24) horas a la salida del vuelo, caso contrario se podrá negar el embarque.

### III. EMBARQUE DE PASAJEROS.

- 3.1. El pasajero de vuelos internacionales deberá estar presente en el aeropuerto de salida con una antelación necesaria de por lo menos dos (2) horas al horario fijado 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 del horario de salida del vuelo. Pasado este tiempo, la reserva y espacio del pasajero será dispuesta libremente sin responsabilidad legal para AMAZONAS. En caso del servicio de "WEB CHECK – IN" el pasajero deberá estar una (1) hora y veinte (20) minutos antes en mostradores de aeropuerto de AMAZONAS. En caso de transportar equipaje facturado, deberá estar presente 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 las copias del pase a bordo que se le brinden. Para todos los casos, se debe registrar los formularios de migración antes de ingresar a la sala de pre-embarque.
- 3.2. El transporte se efectuará de aeropuerto a aeropuerto, de acuerdo al itinerario establecido en el billete de pasaje o boleto electrónico (e-ticket) y en las fechas especificadas en dichos documentos.
- 3.3. 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 para realizar su viaje, dependiendo el lugar de destino, así como presentarse en mostradores de aeropuerto a la hora señalada por AMAZONAS
- 3.4. AMAZONAS se reserva el derecho de rehusar y/o de interrumpir el transporte sin generar responsabilidad por daños y perjuicios, en los siguiente casos: (a) pasajeros con problemas de salud y/o que muestren síntomas de tener una enfermedad que se considera peligrosa en el país de destino; (b) pasajeros 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) pasajeros que no cumplan 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) pasajeros que no se presenten 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, e) Pasajeros que por su condición representen algún grado de peligrosidad contra el personal de tierra o vuelo.

- 3.5. AMASZONAS 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, normas del país de origen o destino, leyes y regulaciones.

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

- 4.1. Se deja claramente establecido que las horas indicadas en los itinerarios o en cualquier otro documento pueden ser modificados por AMASZONAS en casos de necesidad, casos fortuitos o de fuerza mayor.
- 4.2. AMASZONAS, aplicará la normativa legal vigente en caso de demoras atribuibles al operador, cuyo monto no deberá superar el límite de responsabilidad de 4.694 (Cuatro Mil Seiscientos Noventa y Cuatro) Derechos Especiales de Giro, debidamente respaldadas. El Usuario no podrá reclamar el mismo hecho en dos o más países al mismo tiempo.
- 4.3. 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, re planificación 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, se reputarán como causales eximentes de responsabilidad para AMASZONAS.
- 4.4. En caso de que la reserva este confirmada (OK) o reconfirmada, el pasajero podrá cancelar la misma, sin cargo alguno, previo aviso a AMASZONAS, con una anticipación 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 AMASZONAS, en carácter de responsabilidad del pasajero el perjuicio causado, la penalidad vigente en función a las condiciones de la tarifa adquirida.
- 4.5. El pasajero está obligado a confirmar y reconfirmar su espacio de ida y retorno ante AMASZONAS, 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, AMASZONAS podrá libremente y sin responsabilidad civil o administrativa disponer del mismo.

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

- 5.1. 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).
- 5.2. El pasajero tendrá derecho a llevar consigo un equipaje de mano de hasta 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.
- 5.3. Es responsabilidad del pasajero presentar su equipaje facturado en embalajes o maletines adecuados para su transporte en condiciones ordinarias, caso contrario AMASZONAS negará el embarque del equipaje. AMASZONAS, 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 facturado se hará al pasajero a momento que éste muestre el talón provisto. AMASZONAS 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, AMASZONAS 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 AMASZONAS 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 facturado, la responsabilidad se limita a todo el periodo durante el cual el mismo se encuentra bajo la custodia efectiva de la empresa. AMASZONAS, no será responsable por cualquier accidente o daño sufrido por el pasajero o su equipaje, mientras son transportados entre las ciudades y el aeropuerto.
- 5.6. En caso de que se produzcan daños en el equipaje, el pasajero deberá presentar su reclamo a AMASZONAS por escrito. La notificación deberá ser realizada de forma inmediata antes de abandonar el aeropuerto y después de descubrirse el daño, caso contrario AMASZONAS no se responsabilizará por daño o sustracción alguna, en función a normativa vigente del país que corresponda.
- 5.7. AMASZONAS, conforme a la regulación aeronáutica, no se responsabiliza por pérdida y/o daño de artículos de valor, 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. AMASZONAS exige al pasajero un seguro y condiciones o medidas de seguridad adicionales para el transporte de equipajes de valor declarado. AMASZONAS 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.
- 5.8. La responsabilidad de AMASZONAS queda limitada a 19 (Diecinueve) Derechos Especiales de Giro por kilogramo de equipaje registrado o facturado y, en caso de valor declarado, hasta un monto máximo de 1.131 (Mil Ciento Treinta y Un) Derechos Especiales de Giro por pasajero. 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.
- 5.9. En caso de demora por la entrega de equipajes se establece un bono máximo 19 (Diecinueve) Derechos Especiales de Giro en pago único, no se aceptarán recibos u otros gastos que sobrepasen en su conjunto el quince por ciento (15%) del valor del equipaje, calculado en base al peso y descrito en el punto 5.8.
- 5.10. AMASZONAS 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 AMASZONAS solo canalizará el reclamo para su atención.
- 5.11. AMASZONAS, no se hará responsable de equipajes retenidos o decomisados por autoridad competente, aun cuando éstos fueran derivados de otros operadores con los cuales AMASZONAS tiene acuerdos de colaboración empresarial.

#### VI. INDEMNIZACIONES POR ACCIDENTE.

- 6.1. La responsabilidad de AMASZONAS 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. AMASZONAS, no será responsable por cualquier accidente o daño sufrido por el pasajero o su equipaje, mientras son transportados entre las ciudades y el aeropuerto.
- 6.2. En caso de lesión corporal o muerte de los pasajeros, la responsabilidad de AMASZONAS queda limitada hasta la suma de 113.100 (Ciento Trece mil Cien) Derechos Especiales de Giro). 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. AMASZONAS procesará la devolución de “billetes de pasajes” o “billetes electrónicos” (e – ticket’s), siempre y cuando fueran emitidos bajo la numeración asignada por el transportador y la regulación de la tarifa lo permita.  
En el caso de presentarse clases tarifarias combinadas, tanto la ida, conexiones y/o retorno se tomarán en cuenta las condiciones de la tarifa más restrictiva. Otros casos serán evaluados y procesados en base a la Reglamentación de AMASZONAS
- 7.2. AMASZONAS no procesa devoluciones de pasajes emitidos por operadores con los que mantiene acuerdos de colaboración empresarial, por lo cual el pasajero deberá remitirse a su agente emisor para iniciar el proceso de devolución.

- 7.3. AMASZONAS, previa evaluación, establecerá la procedencia de las solicitudes de devolución, previo descuento del ochenta y cinco por ciento (85%) por gastos administrativos de la tarifa neta (libre de impuestos y de fees 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 mayor a los seis (6) meses de solicitado por el titular del billete electrónico (e – ticket) 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.
- 7.4. La tarifa del billete de pasaje o el billete 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 AMASZONAS, en las condiciones de transporte o en los reglamentos aplicables y condiciones tarifarias vigentes.
- 7.5. El billete de pasaje o billete electrónico (e-ticket) puede sufrir modificaciones por parte del pasajero hasta once (11) meses posteriores, computables a partir de su emisión. El billete electrónico (e-ticket) tiene una vigencia de Un (1) año calendario para su utilización a partir de su emisión, pasado ese lapso de tiempo el derecho de uso caduca sin derecho a reclamo por parte del pasajero.