GACETA OFICIAL
DE LA REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA

AÑO CXLIII - MES VIII **Caracas, miércoles 18 de mayo de 2016** **N° 6.228 Extraordinario**

SUMARIO

MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA TRANSPORTE Y OBRAS PÚBLICAS

INAC

Providencia mediante la cual se dictan las Condiciones Generales del Transporte Aéreo.

Providencias mediante las cuales se dictan las Regulaciones Aeronáuticas Venezolanas sobre Seguridad de la Aviación Civil en los Aeródromos y Aeropuertos (RAV 107), Certificación de Empresas de Servicios de Seguridad de la Aviación Civil (RAV 112), Seguridad en las Operaciones de Carga, Correo, Provisiones y Suministros en la Aviación Civil (RAV 109), Inspección y Fiscalización en Materia de Facilitación (RAV 9) y Seguridad de Aeronaves en la Aviación Civil (RAV 108).

MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA TRANSPORTE Y OBRAS PÚBLICAS

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA TRANSPORTE Y OBRAS PÚBLICAS
INSTITUTO NACIONAL DE AERONÁUTICA CIVIL

PROVIDENCIA ADMINISTRATIVA Nº PRE-CJU-GDA-398-16
CARACAS, 13 DE ABRIL DE 2016

205°, 157° y 17°

El Presidente del Instituto Nacional de Aeronáutica Civil, en ejercicio de las competencias que le confiere el artículo 9 de la Ley de Aeronáutica Civil, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela Nº 39.140, de fecha 17 de marzo de 2009 y en concordancia con la atribución conferida en el numeral 13 del artículo 7 de la Ley del Instituto Nacional de Aeronáutica Civil, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 38.333, de fecha 12 de diciembre de 2005.

POR CUANTO

El Instituto Nacional de Aeronáutica Civil, como máximo ente veedor y fiscalizador de la actividad aeronáutica civil en el país le compete dictar las Condiciones Generales del Transporte Aéreo, atendiendo a las particularidades del tipo de operación a las cuales deberán sujetarse los transportistas o explotadores aéreos del Servicio Público de Transporte aéreo, de Pasajeros, Carga y Correo, Separadamente o en Combinación y al mismo tiempo, consagrar el régimen de indemnización aplicable para los casos de demoras, denegación injustificada de embarque, sobreventa de boletos, pérdida o avería del equipaje, destrucción o demora del mismo.

POR CUANTO

El Estado Venezolano garantiza el desarrollo de la aviación comercial conforme a los postulados contenidos en el Convenio sobre Aviación Civil Internacional y se compromete efectivamente a salvaguardar los derechos inherentes al pasajero.

Dicto,

Las siguientes,

CONDICIONES GENERALES DEL TRANSPORTE AÉREO

TÍTULO I
DISPOSICIONES GENERALES

OBJETO

Artículo 1. La presente Providencia Administrativa establece las Condiciones Generales del Transporte Aéreo, relacionadas con la compensación y asistencia a los pasajeros en caso de denegación injustificada de embarque, cancelación o demora de los vuelos en y desde aeropuertos ubicados en la República Bolivariana de Venezuela, efectuados por los transportistas o explotadores aéreos del Servicio Público de Transporte aéreo, de Pasajeros, Carga y Correo, Separadamente o en Combinación, regular y no regular, nacionales o extranjeros; y todo lo concerniente a las responsabilidades e indemnizaciones en las cuales incurren tales explotadores, por los daños causados en caso de destrucción, demora, pérdida o avería del equipaje de los pasajeros.

ÁMBITO DE APLICACIÓN

Artículo 2. Las presentes Condiciones Generales del Transporte Aéreo serán aplicables al transporte aéreo nacional e internacional de pasajeros y equipaje, realizado por los transportistas o explotadores aéreos del Servicio Público de Transporte aéreo, de Pasajeros, Carga y Correo, Separadamente o en Combinación, regular y no regular, nacionales o extranjeros de acuerdo a las siguientes premisas:

a) A los pasajeros y su equipaje que embarquen en un aeropuerto dentro del territorio nacional o situado fuera del mismo y con destino a éste, salvo que disfruten de beneficios de compensación y de asistencia más favorables, de acuerdo a las condiciones generales del transporte del país de embarque.
b) A los pasajeros y su equipaje que hayan sido objeto de trasbordo a otro vuelo por parte de un transportista o explotador aéreo, con independencia de los motivos que hayan dado lugar al mismo.
c) A los pasajeros y su equipaje que posean boletos aéreos emitidos por un transportista o explotador aéreo dentro de programas para usuarios frecuentes u otros programas comerciales similares.
d) A los pasajeros y su equipaje que sean transportados por un transportista o explotador aéreo, encargado de efectuar un vuelo por cuenta de otro transportista o explotador aéreo o a quien le haya sido consignado el equipaje por un pasajero.
e) Al transporte gratuito efectuado por un transportista o explotador aéreo.
f) Al transporte efectuado por varios transportistas o explotadores aéreos, en vuelos de conexión o vuelos en sucesión.
g) A los pasajeros y su equipaje que sean transportados por un transportista de hecho, distinto al transportista aéreo de derecho, en cuyo caso, las acciones y omisiones del transportista aéreo de hecho y de sus dependientes e intermediarios se considerarán, como acciones y omisiones del transportista aéreo de derecho.
h) En vuelos no regulares, se determinará el incumplimiento del contrato en base a la fecha y hora de salida y condiciones establecidas en el boleto aéreo o el pase de abordar entregado al momento de registro.

DEFINICIONES

Artículo 3. Para todos los efectos del cumplimiento de las presentes Condiciones Generales del Transporte Aéreo, se establecen las siguientes definiciones:

Acto de Interferencia Ilícita: Aquellas acciones, hechos o tentativas, destinados a comprometer la seguridad de la Aviación Civil y del transporte aéreo, a saber:

a) El acto de violencia realizado contra una o más personas a bordo de una aeronave en vuelo y que, por su naturaleza, constituya un peligro para la seguridad de la aeronave;
b) La destrucción de una aeronave en servicio o causarle daños que la incapaciten para el vuelo o que, por su naturaleza, constituyan un peligro para la seguridad de la aeronave;

c) Colocar o hacer colocar en una aeronave en servicio, por cualquier medio, un artefacto o sustancia capaz de destruir dicha aeronave o de causarle daños que la incapaciten para el vuelo o que, por su naturaleza, constituya un peligro para la seguridad de la aeronave en vuelo;

d) Destruir o dañar las instalaciones, servicios de la navegación aérea, perturbar su funcionamiento, si dicho acto, por su naturaleza, constituye un peligro para la seguridad de la aeronave en vuelo;

e) La comunicación a sabiendas de informes falsos, poniendo con ello en peligro la seguridad de una aeronave en vuelo;

f) El uso ilícito e intencionalmente, de cualquier artefacto, sustancia o arma:

1) Ejecutar un acto de violencia contra una persona o más personas en un aeródromo que preste servicio a la Aviación Civil, que cause o pueda causar lesiones graves o la muerte;

2) Destruir o causar graves daños en las instalaciones de un aeródromo que preste servicio a la Aviación Civil o en una aeronave que no esté en servicio y esté situada en el aeródromo o perturbe los servicios del aeródromo, si este acto pone en peligro o puede poner en peligro la seguridad del aeródromo.

3) El apoderamiento ilícito de aeronaves en vuelo;

4) El apoderamiento ilícito de aeronaves en tierra;

5) La toma de rehenes a bordo de aeronaves o en aeródromos;

6) La entrada por la fuerza o sin autorización a bordo de una aeronave, en un aeródromo o en el recinto de una instalación aeronáutica.

Admisión de Equipaje: Acción del transportista o explotador aéreo, que consiste en aceptar el equipaje consignado por el pasajero al momento en que este último se registre.

Aeródromo: Área definida de tierra o de agua, que incluye todas sus edificaciones, instalaciones y equipos, destinada total o parcialmente a la llegada, partida y movimiento en superficie de aeronaves.

Aeropuerto: Todo Aeródromo especialmente equipado y usado regularmente para pasajeros y carga en el tráfico aéreo. Todo aeródromo que a juicio de las autoridades competentes del Estado, posee instalaciones suficientes para ser consideradas de importancia en la Aviación Civil.

Agencia de Viaje: Son aquellos agentes que se dedican a la realización de arreglos para viajes, venta de servicios y boletos, con carácter de intermediaria entre el prestador de los servicios y el usuario, para fines turísticos, comerciales, o de cualquier índole.

Boleto Aéreo: Todo documento válido, individual o colectivo, o su equivalente en forma impresa o no, incluida la electrónica, expedido o autorizado por el transportista o explotador aéreo, en el cual conste que una persona tiene un contrato con el transportista o explotador aéreo, y que el transportista o explotador aéreo se compromete a trasladar al pasajero y su equipaje, en una aeronave.

Boleto en Conexión: Es un boleto aéreo emitido a una persona, en conexión con otro boleto aéreo, los que constituyen en conjunto un solo contrato de transporte aéreo a efectuarse por uno o varios transportistas o explotadores aéreos.

El transportista, explotador aéreo o intermediario velará porque la reserva o boleto aéreo cumpla con los lapsos de tiempo mínimo de dos (02) horas en vuelos nacionales, y tres (03) en vuelos internacionales, entre cada vuelo.

Boletos en Sucesión: Boletos aéreos emitidos a una persona con diferentes transportistas o explotadores aéreos, los cuales constituyen dos o más contratos de transporte, quienes serán responsables por el tramo de ruta que hayan efectuado, salvo que uno de ellos haya asumido la responsabilidad por todo el viaje.

El pasajero verificará que su reserva o boleto aéreo cumple con los lapsos de tiempo mínimo de dos (02) horas en vuelos nacionales, y tres (03) horas en vuelos internacionales, entre cada vuelo.

Caso Fortuito o de Fuerza Mayor: Suceso que pone en riesgo la seguridad del vuelo, en cualquiera de sus fases, así como la integridad de los pasajeros y el equipaje, que no puede atribuírsele al transportista o explotador aéreo y por consiguiente lo exime del cumplimiento de las compensaciones establecidas en esta norma.

Cierre de Chequeo de Vuelo: Cese del registro de pasajeros en el área de mostrador, para un vuelo determinado, por parte del transportista o explotador aéreo. No podrá ser mayor a una (01) hora para vuelos nacionales y dos (02) horas para vuelos internacionales, antes de la hora de salida expresada en el contrato de transporte.

Compensación: Resarcimiento del daño o perjuicio que se ha causado al pasajero, esta debe servir para reparar el detrimento causado por el transportista o explotador aéreo.

Consignación de Equipaje: Acción del pasajero por la cual entrega al transportista o explotador aéreo su equipaje.

Demora de Vuelo (Derecho de Asistencia al Pasajero): Situación en la cual la salida de un vuelo excede en veinte (20) minutos la hora impresa en el boleto aéreo y aprobada por la Autoridad Aeronáutica, momento en el cual comienza a operar el derecho de asistencia al pasajero contenido en estas Condiciones Generales del Transporte Aéreo.

Demora de Vuelo (Sanciones al Transportista o Explotador Aéreo): Situación en la cual el transportista o explotador aéreo encargado de efectuar un vuelo incumple con el horario programado y aprobado por la Autoridad Aeronáutica con una demora imputable a este mayor a una (1) hora, lo cual dará lugar a las sanciones establecidas en el Ordenamiento Jurídico vigente.

Denegación de Embarque:

a) Injustificada: Es la negativa del transportista o explotador aéreo a transportar pasajeros en un vuelo, pese a haberse presentado para el chequeo en los tiempos para ello, o al embarque con boleto confirmado, cumpliendo las condiciones establecidas en el contrato de transporte.

b) Justificada: Es la negativa del transportista o explotador aéreo a transportar pasajeros en un vuelo, cuando por razones de salud, seguridad, por no presentar los documentos de viaje adecuados o por la presentación tardía de la persona para el proceso de chequeo.

Denuncia o Reclamo: son mecanismos o herramientas que se le proporcionan al pasajero para que formule sus inconformidades en cuanto a la prestación del servicio público realizado por el transportista o explotador aéreo.

Derechos Especiales de Giro (DEG): Unidad de medida de tipo monetaria utilizada, en el régimen de la responsabilidad en la Aviación Internacional, basado en una cesta de monedas integrada por el dólar estadounidense, el euro, la libra esterlina y el yen japonés, el cual será establecido por el Banco Central de Venezuela (BCV) de conformidad a la información suministrada por el Fondo Monetario Internacional (FMI). El transportista o explotador aéreo deberá constatar con el pasajero el Valor del Derecho Especial de Giro (VDEG) para el momento en el que se haga efectiva la indemnización que corresponde.

La fórmula para calcular las indemnizaciones correspondientes a los pasajeros por perdida, avería, destrucción o retraso en la entrega del equipaje será la de multiplicar el DEG por el VDEG por la cantidad de días (DEG x VDEG x Días).

Destino Final: El destino que figura en el boleto aéreo presentado en el mostrador de registro. En cada uno de los casos de vuelos en sucesión, o en caso de vuelos de conexión, el destino que figure en el cupón correspondiente al último vuelo.

Embarque: Acto de subir a bordo de una aeronave con el objeto de comenzar un vuelo, exceptuados aquellos tripulantes o pasajeros que hayan embarcado en una de las etapas anteriores del mismo vuelo directo.

Equipaje: Es el conjunto de artículos de propiedad personal de los pasajeros o tripulantes, conformado por maletas, bolsos, bultos, valijas y demás contenedores que sirvan para mantener en resguardo estos artículos, y que se transportan en las aeronaves mediante acuerdo con cada transportista o explotador aéreo.

Equipaje Averiado o Defectuoso: Equipaje al que se le ha causado un daño y se verifique el perjuicio causado a este, en virtud de una acción u omisión del transportista o explotador aéreo, sus intermediarios o dependientes.

Equipaje Destruido: Equipaje al que se le ha causado un daño irreparable, en virtud de una acción u omisión del transportista o explotador aéreo, sus intermediarios o dependientes.

Equipaje Demorado: Equipaje que no fue entregado por el transportista o explotador aéreo al pasajero a su llegada a destino o puntos de continuación del viaje.

Equipaje Extraviado: Equipaje que fue involuntaria o inadvertidamente separado del pasajero por alguna circunstancia propia del transportista o explotador aéreo, y que no ha sido entregado al pasajero dentro del plazo de catorce (14) días continuos para vuelos nacionales y veintiún (21) días continuos para vuelos internacionales, a la fecha en que debería haber llegado originalmente.

Equipaje Facturado: Equipaje que el transportista o explotador aéreo recibe para su custodia y que debe transportar en la ruta establecida en

el contrato de transporte conjuntamente con el pasajero. El transporte de este equipaje dentro del peso permitido, va incluido en el precio del boleto.

Equipaje Facturado con Declaración Expresa de Valor: Equipaje que contenga efectos que por su valor material o intrínseco hayan sido despachados por el pasajero mediante una declaración especial de interés en la entrega y acreditando el pago de un porcentaje del valor declarado. Dicho servicio ha de ser notificado y ofrecido al pasajero al momento de adquirir el boleto.

Equipaje Hurtado: Equipaje al que le sustrajeron objetos en contra de la voluntad de su propietario, sin que concurran las circunstancias que caracterizan el delito de robo.

Equipaje de Mano: Equipaje del pasajero que no ha sido registrado, cuyo contenido no esté prohibido para su transporte dentro de la cabina y sea aceptado por el personal del transportista o explotador aéreo.

Estudiante: Toda persona que cursa estudios en institución o centro educativo, hasta el nivel de educación media inclusive, de conformidad con lo establecido en la normativa que regule la materia y que demuestre fehacientemente a través de documento su condición de estudiante.

Exceso de Equipaje: Equipaje facturado que sobrepasa el peso total permitido de acuerdo a lo establecido por el transportista o explotador aéreo.

Explotador del Servicio Público de Transporte Aéreo: Persona jurídica titular de un Certificado de Explotador de Servicio Público de Transporte Aéreo de conformidad con las especificaciones operacionales aprobadas por la Autoridad Aeronáutica Nacional y sus capacidades técnicas, económicas y legales.

Explotador de Aeródromo o Aeropuerto: Toda persona, organismo o empresa, pública o privada, que posee un certificado para explotar un aeródromo debidamente otorgado por la Autoridad Aeronáutica.

Fase de Rodaje: Momento en que la aeronave inicia movimiento por sus propios medios para recorrer la pista de rodaje (carreteo o taxeo), para posicionarse en la pista de despegue.

Hora de Salida: Hora expresada en el contrato de transporte y convenido con el pasajero, refiriéndose este al momento en el que la aeronave debe iniciar la fase de rodaje para su despegue.

Indemnización: Compensación que un pasajero puede exigir ante un transportista o explotador aéreo, con el que mantenga una relación contractual, por un daño que este le haya ocasionado, en virtud de un incumplimiento de las condiciones estipuladas en el contrato de transporte aéreo.

Inicio de Viaje: Momento en el cual un pasajero recibe su pase de abordar por parte de los representantes del transportista o explotador aéreo; en el caso de vuelos internacionales, es el punto en que la persona inició su viaje, sin tener en cuenta ningún aeropuerto en el que haya hecho una parada en tránsito directo, ya sea en un vuelo directo o en un vuelo de enlace, si no salió de la zona de tránsito del aeropuerto en cuestión.

Intermediario: Son aquellas personas jurídicas que se dedican a la realización de arreglos para viajes y venta de servicios con carácter de intermediario entre el prestador de los servicios y el usuario, para fines turísticos o comerciales.

Itinerario: Conjunto ordenado de los vuelos de un transportista o explotador aéreo, operados con regularidad por este.

Mostrador de Registro de Pasajero: Espacio físico asignado al transportista o explotador aéreo en el área Terminal del Aeropuerto, que tiene por objeto atender a los pasajeros para el cumplimiento previo del procedimiento de embarque.

Pasajero: Toda persona titular de un Boleto Aéreo, transportada o que debe ser transportada por vía aérea.

Pasajero en Tránsito: Toda persona que arriba a un aeropuerto en un vuelo internacional, para continuar su viaje en otro vuelo de conexión internacional, sin necesidad de salir del área estéril.

Pasajero Perturbador: Toda persona que no cumpla con las normas de conducta en un aeropuerto, a bordo de una aeronave, o que no respete las instrucciones del personal del aeropuerto o de los miembros de la tripulación y por consiguiente, perturbe el orden y la disciplina.

Pasajero Insubordinado: Toda persona que comete a bordo de una aeronave civil, desde el momento en que se cierra la puerta de la aeronave antes del despegue hasta el momento en que se vuelve a abrir después del aterrizaje, un acto de:

a) Agresión, intimidación, amenaza o acto temerario intencional que pone en peligro el orden o la seguridad de los bienes, las personas o de sí mismo.

b) Agresión, intimidación, amenaza o interferencia en el desempeño de las funciones de un miembro de la tripulación o que disminuye la capacidad de éste para desempeñar dichas funciones.

c) Acto temerario intencional o daño a una aeronave, su equipo o estructuras y equipo de atención que ponen en peligro el orden y la seguridad operacional de la aeronave o la seguridad de sus ocupantes.

d) Comunicación de información que se sabe que es falsa, poniendo con ello en peligro la seguridad operacional de una aeronave; y

e) Desobediencia de órdenes o instrucciones legítimas impartidas por la tripulación con la finalidad de realizar operaciones seguras, ordenadas o eficientes.

Pase de Abordar: Documento válido individual e intransferible emitido por el transportista o explotador aéreo luego de haberse finalizado el proceso de Chequeo, el cual le permite al pasajero ingresar al área de tránsito del aeródromo o aeropuerto.

Persona con Discapacidad: Son todas aquellas personas que por causas congénitas o adquiridas presenten alguna disfunción o ausencia de sus capacidades de orden físico, mental, intelectual, sensorial o combinaciones de ellas; de carácter temporal, permanente o intermitente, que al interactuar con diversas barreras le impliquen desventajas que dificultan o impidan su participación, inclusión e integración a la vida familiar y social, así como el ejercicio pleno de sus derechos humanos en igualdad de condiciones con los demás.

Los beneficios previstos por razones de discapacidad en las presentes Condiciones Generales del Transporte Aéreo, requieren para su otorgamiento, la consignación correspondiente del certificado de persona con discapacidad, expedido por la Autoridad competente.

Paquete Todo Incluido: A los efectos de esta norma se entiende por paquete todo incluido, el producto ofrecido por el transportista, explotador aéreo o intermediario, incluyendo además de los boletos para el transporte aéreo, porción terrestre, es decir, alojamiento, alimentación, transporte aeropuerto - hotel - aeropuerto, vistas guiadas, entre otros servicios.

Reembolso: Reintegro del valor pagado por una persona para la adquisición del boleto aéreo.

Refrigerio: Alimento corto de calidad y valor nutricional, que se toma para reponer las fuerzas y comprende, un alimento sólido, frío o caliente con contenido de carbohidrato y proteína.

Reservación: Es la acción aceptada y registrada por medio físico o electrónico por un transportista, explotador aéreo o intermediario, a través del cual se le garantiza la emisión del boleto aéreo a una persona durante un lapso establecido por el transportista, el cual no será menor a un (1) día hábil.

Sobreventa de Boletos (OVERBOOKING): Situación que se produce cuando el transportista o explotador aéreo reserva y confirma, consciente y deliberadamente más asientos de los que tiene disponible en la aeronave que realiza el transporte, como consecuencia de ello le es denegado el embarque en el vuelo contratado a un pasajero que ha cumplido con todas sus obligaciones.

Esta práctica implica un deliberado incumplimiento del transportista o explotador aéreo con el contrato de transporte, por lo que está obligado a responder por las consecuencias dañosas inmediatas y mediatas que generó al pasajero, razón por la cual se aplicarán los derechos y deberes contenidos en las presentes Condiciones Generales del Transporte Aéreo, respecto a la denegación de embarque injustificada.

Talón de Equipaje: Documento emitido por el transportista o explotador aéreo, a efectos de identificar el equipaje y hacer constar la admisión del equipaje consignado por el pasajero al momento de su embarque. Este documento consta de un comprobante que se adjunta al equipaje facturado y de un recibo que es entregado al pasajero.

Transportista Aéreo: Toda empresa de transporte aéreo autorizada por la Autoridad Aeronáutica nacional para efectuar el Servicio Público de Transporte Aéreo de Pasajeros, Carga y Correo separadamente o en combinación, el cual podrá ser:

a) **Transportista Aéreo de Derecho:** El que celebra un contrato de transporte aéreo con el pasajero, al emitir un boleto aéreo en nombre de este.

b) **Transportista Aéreo de Hecho:** Es todo transportista aéreo que lleva a cabo o pretende llevar a cabo un vuelo conforme a un contrato en nombre de otro transportista aéreo (transportista aéreo de derecho), en virtud de una autorización dada por este y que tenga un contrato con dicho pasajero.

Transporte Alternativo: Derecho que implica un transporte terrestre o acuático en condiciones de transporte comparables, que el

transportista o explotador aéreo ofrecerá lo más rápido posible a los pasajeros para la conducción hasta el lugar de destino siguiente, a fin de que puedan continuar el viaje, o hasta el destino final en condiciones de calidad, seguridad y eficiencia que convenga y acepte el pasajero.

Viaje Combinado: La combinación previa, por parte del transportista o explotador aéreo, de por lo menos dos (02) de los siguientes elementos, vendida u ofrecida a la venta con arreglo a un precio global, cuando dicha prestación sobrepase las veinticuatro (24) horas o incluya una noche de pernocta:

a) Transporte.

b) Alojamiento.

c) Otros servicios turísticos no accesorios del transporte o del alojamiento y que constituyan una parte significativa del viaje combinado.

Vuelo Cancelado: Consiste en la no ejecución de un vuelo programado en el que, al menos un (01) pasajero había reservado o adquirido un boleto aéreo y se haya presentado oportunamente ante el mostrador de registro de pasajero con la documentación requerida para el embarque.

Así mismo, se considera que el vuelo fue cancelado, cuando la salida de un vuelo, se demora en seis (06) horas para vuelos nacionales y doce (12) horas para vuelos internacionales, de la hora aprobada por la Autoridad Aeronáutica y establecida en el contrato de transporte aéreo.

Vuelos en Conexión: Continuación de un viaje en puntos de la ruta, a bordo de la misma aeronave o de una aeronave distinta a cargo de uno o varios transportistas o explotadores aéreos, para el cual se emite un solo boleto aéreo que constituye un solo contrato de transporte aéreo y por lo tanto se considera una sola operación.

En estos vuelos el transportista aéreo de derecho y el transportista aéreo de hecho serán solidariamente responsables por los daños ocasionados al pasajero y su equipaje.

Las reservas o boletos adquiridos por sistema para tales vuelos se deben realizar con un lapso de tiempo mínimo de dos (02) horas en vuelos nacionales, y tres (03) en vuelos internacionales, entre cada vuelo.

Vuelos en Sucesión: Es la continuación de un viaje en puntos de la ruta, a bordo de la misma aeronave o de una aeronave distinta a cargo de varios transportistas o explotadores aéreos para los cuales se emiten dos o más boletos aéreos que constituyen varios contratos de transporte aéreo, por lo tanto se consideran operaciones independientes. En estos vuelos los transportistas o explotadores aéreos serán responsables por el tramo de ruta que hayan efectuado, salvo que uno de ellos haya asumido la responsabilidad por todo el viaje.

Las reservas o boleto aéreo adquirido por sistema para tales vuelos se deben realizar con un lapso de tiempo mínimo de dos (02) horas en vuelos nacionales, y tres (03) en vuelos internacionales, entre cada vuelo.

Vuelo Incidental: Comprende todo servicio proporcionado por el transportador en razón de contingencias imprevistas o de fuerza mayor, que produzcan el encaminamiento del pasajero, el cambio de ruta u horario o cualquier otra circunstancia cuyo cargo deba asumir el transportador.

Vuelo Regular: Es aquel que está sujeto a itinerario, horario y frecuencias debidamente autorizadas por la Autoridad Aeronáutica.

Vuelo No Regular: Es aquel que no está programado en las frecuencias de cumplimiento y explotación del servicio de forma regular, estos vuelos tienen carácter comercial y deben ser autorizados por la Autoridad Aeronáutica.

CAPÍTULO I
DERECHOS Y DEBERES

PERÍODO PARA EL CHEQUEO

Artículo 4. La persona que haya efectuado su reserva o adquirido previamente un boleto aéreo, deberá presentarse en el mostrador de registro de pasajeros del transportista o explotador aéreo encargado de efectuar el vuelo, a los fines de chequear su boleto, previo a la hora de salida establecida en el contrato de transporte, por lo menos con dos (02) horas de anticipación en los vuelos nacionales, y tres (03) horas de anticipación en los vuelos internacionales.

CONDUCTA DEL PASAJERO

Artículo 5. En todo momento el pasajero deberá tener un trato respetuoso con el transportista o explotador aéreo, sus representantes o empleados. La alteración del orden público por parte del pasajero, podrá ocasionar la denegación de embarque justificada y el pago de penalidades y diferencias de precio por reprogramación de su vuelo. Además acarreará la activación de procedimientos de seguridad, incluyendo las consecuencias civiles, penales y administrativas que correspondan.

CONDUCTA DEL TRANSPORTISTA O EXPLOTADOR AÉREO

Artículo 6. Durante todo momento el pasajero deberá ser tratado por el transportista o explotador aéreo, sus representantes o sus dependientes, con dignidad y respeto, el pasajero afectado podrá formular la denuncia pertinente ante la Autoridad Aeronáutica, o recurrir a las instancias civiles o penales que considere necesarias.

El incumplimiento de esta disposición por parte del transportista, explotador aéreo, sus representantes o sus dependientes, traerá como consecuencia la apertura del procedimiento administrativo que corresponda por parte de la Autoridad Aeronáutica y de evidenciarse la falta, se impondrán las sanciones de conformidad con lo establecido en la normativa aeronáutica.

CONDUCTA ANTE LA AUTORIDAD AERONÁUTICA

Artículo 7. Durante todo momento el pasajero, el transportista o explotador aéreo, sus representantes o empleados deben tratar con dignidad y respeto a todo funcionario de la Autoridad Aeronáutica en el cumplimiento de sus funciones. De evidenciarse la falta por parte del transportista o explotador aéreo, se aplicarán las sanciones correspondientes, de conformidad con lo establecido en la normativa aeronáutica, y en el caso de demostrarse la falta por parte del pasajero, esta acarreará la activación de procedimientos de seguridad, incluyendo las consecuencias civiles, penales y administrativas que correspondan.

ACTOS DE DISCRIMINACIÓN

Artículo 8. Toda persona tiene derecho a la protección y al respeto de su honor, moral, reputación y protección de sus datos, por lo que el transportista, explotador aéreo o intermediario no realizará ningún acto discriminatorio que afecte la dignidad de la persona humana, la pluriculturalidad, multietnicidad, interculturalidad y plurilingüismo, así como protegerá la información y datos personales suministrada por los pasajeros, los cuales solo podrán ser usados para formalizar la reserva o para hacer posible la ejecución del contrato de transporte y demás servicios complementarios.

EXTRAVÍO DEL BOLETO AÉREO

Artículo 9. El extravío del boleto aéreo, del pase de abordar o alguna porción de los mismos, no impedirá el ejercicio del derecho que tiene el pasajero al transporte aéreo o al reembolso en los casos previstos en las presentes condiciones generales de transporte aéreo.

COMPENSACIÓN AL PASAJERO

Artículo 10. Los derechos de compensación, reembolso, transporte alternativo, asistencia e información especificados en las presentes condiciones generales de transporte aéreo deberán ser proporcionados por el transportista o explotador aéreo responsable en los puntos de conexión o continuación especificados en el boleto aéreo, incluyendo el electrónico, o con reservación confirmada en los mismos, cuando se pierda algún vuelo de conexión o sucesivo, por causas imputables al transportista o explotador aéreo. De igual manera, el transportista o explotador aéreo responsable, asumirá cualquier penalidad y diferencia de precio que deban enfrentar los pasajeros ante terceros.

MATERIAL INFORMATIVO

Artículo 11. El transportista o explotador aéreo encargado de efectuar el vuelo velará porque se exponga de forma clara y visible en el mostrador de registro de pasajeros y en otras área de acceso al usuario, un anuncio titulado: "Derechos del Pasajero" y en los términos que seguidamente se señalan: "En caso de Denegación Injustificada de Embarque, Cancelación o Demora de Vuelo superior a dos (02) horas, solicite en el Mostrador de Registro de Pasajeros o en la Sala de Espera del Transportista o Explotador Aéreo encargado de efectuar el vuelo, la cartilla en la que figuran sus derechos, especialmente en materia de compensación y asistencia", el mismo deberá exhibirse en habladores o exhibidores (letra Arial, tamaño 30, texto justificado), de igual forma se proporcionará al pasajero por escrito el cuadro 1.1 que figura en el Artículo 23 de las presentes condiciones generales de transporte aéreo y los datos de contacto que la Autoridad Aeronáutica le proporcione al transportista o explotador aéreo.

VERIFICACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN DEL PASAJERO

Artículo 12. En el transporte aéreo internacional, el transportista o explotador aéreo deberá, previo al chequeo, verificar que el pasajero posea la documentación necesaria para salir del país, desembarcar en los puntos intermedios y en el punto de destino final, a fin de verificar que el pasajero cumpla con todas las regulaciones, disposiciones y requisitos de viaje de los países desde y hacia los cuales se transportará, así como con las regulaciones del transportista o explotador aéreo.

La responsabilidad de la verificación de la documentación adecuada aplica para los tramos nacionales, cuando el servicio es efectuado por el mismo transportista o explotador aéreo. Se incluyen los vuelos nacionales a destinos con requerimientos especiales.

En caso de error u omisión en la aplicación de estas disposiciones, el transportista o explotador aéreo es responsable de cumplir con todos los requisitos establecidos por los órganos administrativos competentes, de igual manera será sancionado de conformidad con lo establecido en la normativa aeronáutica.

TARIFAS ESPECIALES Y DESCUENTOS EN VUELOS NACIONALES

Artículo 13. Los pasajeros que no hayan cumplido la edad de tres (3) años, quedan exentos de pagar el valor del boleto para viajar en vuelos nacionales, siempre y cuando viajen con sus padres o responsables en brazos y sin ocupar un asiento.

Los pasajeros con edades comprendidas entre los tres (3) años y hasta los doce (12) años inclusive, las personas con edades igual o mayor de sesenta (60) años y las personas con discapacidad o necesidades especiales gozarán del cincuenta por ciento (50%) de descuento en el valor del boleto; y, los estudiantes hasta el nivel de educación media inclusive, gozarán del veinticinco por ciento (25%) de descuento en el valor del boleto. Este beneficio no será acumulativo cuando los supuestos de concurrencia se identifiquen en el pasajero.

Al momento de gestionar la reservación o compra de un boleto aéreo nacional, los pasajeros deberán informar y demostrar al transportista, explotador aéreo o intermediario su condición, a fin de gozar de la exención y descuentos a que hace referencia este artículo. Las personas con discapacidad o necesidades especiales deberán presentar el correspondiente Certificado de Persona con Discapacidad expedido por la Autoridad competente; los representantes de niños y niñas menores de tres (3) años deberán presentar la partida de nacimiento y los estudiantes deberán exhibir una constancia de estudios en original especificando los datos de identificación del estudiante, el año que cursa y los datos de la institución educativa, el referido documento deberá ser expedido por lo menos un mes antes a la fecha en que se realice la compra del boleto.

CALIDAD DE SERVICIO DEL TRANSPORTISTA O EXPLOTADOR AÉREO

Artículo 14. El transportista o explotador aéreo tiene la obligación de disponer en cada uno de los aeropuertos en los que opera, de los recursos técnicos, humanos y logísticos, en función del número de operaciones y pasajeros previstos, debidamente capacitados en Calidad de Servicio, para facilitar, organizar, orientar e informar a los usuarios sobre los trámites de presentación, registro o chequeo, embarque y desembarque del pasajero y su equipaje, en condiciones de orden, respeto, comodidad, oportunidad y veracidad.

En todo momento, el transportista o explotador aéreo velará por llevar a cabo procedimientos eficientes en las áreas de mostrador de registro de pasajeros (counter) y áreas de embarque asignadas, incluyendo la provisión a los pasajeros de la asistencia debida, así como el recurso humano con capacidad de toma de decisiones para la atención al pasajero, en cuanto a reclamos y denuncias.

El transportista o explotador aéreo tiene la obligación de capacitar anualmente en materia de Calidad y Servicio, al personal que mantiene trato directo con el público y los pasajeros, la cual deberá ser impartida por personal calificado. El personal de Calidad y Servicio adscrito a la Gerencia General de Transporte Aéreo podrá solicitar los documentos que avalen dicha capacitación.

RENUNCIA DE DERECHOS

Artículo 15. Las obligaciones con los pasajeros establecidas en las presentes condiciones generales de transporte aéreo, no podrán limitarse ni derogarse; especialmente por medio de la inclusión de una cláusula de inaplicación o una cláusula restrictiva en el contrato de transporte.

Si, las cláusulas contenidas en el contrato de transporte, contravienen las disposiciones de estas condiciones generales de transporte aéreo o por alguna razón el pasajero acepta una compensación inferior a la que dispone esta norma, tendrá el derecho a emprender las acciones que juzgue convenientes ante las instancias judiciales, a los fines de obtener una compensación adicional o complementaria a la establecida; sin perjuicio de la denuncia que puede formular ante la Autoridad Aeronáutica.

INCUMPLIMIENTO DEL TRANSPORTISTA O EXPLOTADOR AÉREO

Artículo 16. Cuando el transportista o explotador aéreo incurra en cualquier incumplimiento del contrato de transporte o de las disposiciones contenidas en las presentes Condiciones Generales de Transporte Aéreo, el pasajero podrá formular su reclamo personalmente ante el transportista o explotador aéreo, para que se proceda a la compensación. Adicionalmente, podrá formular denuncia ante la Autoridad Aeronáutica para que esta proceda a la investigación a que haya lugar. El pasajero podrá hacer su denuncia por escrito ante el transportista o explotador aéreo y ante la Autoridad Aeronáutica, con acuse de recibo, hasta dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la ocurrencia del hecho.

Si no se compensa al pasajero conforme a las disposiciones establecidas en estas Condiciones Generales del Transporte Aéreo, éste podrá acudir a la vía judicial en demanda de la indemnización correspondiente.

INSTRUCCIONES DE SEGURIDAD EN CABINA

Artículo 17. El transportista o explotador aéreo deberá disponer de los recursos técnicos, humanos y logísticos necesarios para comunicar a los pasajeros a bordo de la aeronave, antes de iniciar el vuelo (nacional o internacional), las instrucciones de seguridad que deban conocer en el idioma oficial establecido en la República Bolivariana de Venezuela, sin menoscabo de la potestad que tiene el transportista o explotador aéreo de emitir dicha información en un idioma distinto al castellano.

CAPÍTULO II
SITUACIONES COMUNES QUE SE PRESENTAN EN EL TRANSPORTE AÉREO

DENEGACIÓN DE EMBARQUE

Artículo 18. La denegación de embarque puede ser injustificada o justificada.

a) La denegación de embarque será injustificada en los siguientes casos:

   1) Sobreventa de boletos: en los casos de exceso de reservas y venta de boletos para determinado vuelo, el transportista o explotador aéreo deberá responder por los daños ocasionados como si se tratase de una cancelación de vuelo. No obstante, el transportista o explotador aéreo encargado de efectuar el vuelo, deberá en primer lugar, solicitar la presentación de voluntarios que renuncien a sus reservas o boletos aéreos, a cambio el transportista o explotador aéreo deberá compensarles y asistirles inmediatamente, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 19 de estas Condiciones Generales del Transporte Aéreo.
   2) Por cambio de equipo: en caso que el transportista o explotador aéreo cambie de equipo por uno de menor capacidad y esto conlleve a la denegación de embarque, el transportista o explotador aéreo deberá compensar y asistir al pasajero de conformidad con el Artículo 19 de estas Condiciones Generales del Transporte Aéreo.

b) La denegación de embarque será justificada, cuando:
   1) Se vea afectada la Seguridad Operacional o la Seguridad de la Aviación.
   2) El pasajero se visualice en estado de perturbación o insubordinación.
   3) El pasajero este en estado de ebriedad o bajo los efectos de sustancias prohibidas.
   4) El pasajero se encuentre con evidente deterioro en sus condiciones de salud.
   5) El pasajero que no posea la documentación válida y requerida para efectuar el viaje.
   6) El pasajero no se presente a tiempo a los mostradores de registro del transportista o explotador aéreo del vuelo o no atienda los llamados para abordar el vuelo correspondiente.
   7) El pasajero presuntamente por acción u omisión infrinja la legislación nacional.

En tales casos, a excepción del numeral 7, el pasajero podrá reprogramar su viaje una vez cesado el acto que motivó la denegación, a disponibilidad del transportista o explotador aéreo y cubiertas las penalidades y diferencias de precio que correspondan por parte de dicho pasajero, conforme a lo establecido en el contrato de transporte.

VUELO CANCELADO

Artículo 19. En caso de cancelación de un vuelo:

a) El transportista o explotador aéreo encargado de efectuar el vuelo ofrecerá un transporte alternativo o reembolso a los pasajeros afectados, conforme al Artículo 22 de estas Condiciones Generales del Transporte Aéreo.
b) El transportista o explotador aéreo encargado de efectuar el vuelo ofrecerá asistencia a los pasajeros afectados, conforme al Artículo 23 de estas Condiciones Generales del Transporte Aéreo, en función del tiempo de espera.
c) Los pasajeros afectados tendrán derecho a una compensación por parte del transportista o explotador aéreo encargado de efectuar el vuelo, conforme al Artículo 21 de estas Condiciones Generales del Transporte Aéreo.
d) Si el pasajero afectado por la cancelación posee un paquete todo incluido, un viaje combinado o arreglos adicionales al transporte aéreo en su destino, sean estos organizados o no por el transportista o explotador aéreo, éste deberá compensar y hacer las gestiones necesarias de reprogramación, pago de las penalidades y diferencias de precios correspondientes, a nombre del pasajero.
e) El transportista o explotador aéreo queda eximido de los deberes de asistencia y compensación antes mencionados, cuando notifique y confirme la cancelación del vuelo al pasajero, con quince (15) días hábiles de antelación con respecto al día de salida previsto en el contrato de transporte.

f) En los casos que, el pasajero sea informado de la cancelación con menos de quince (15) días hábiles de antelación y no menos de veinticuatro (24) horas de la salida del vuelo y acepte tomar otro vuelo que le permita sustituir el vuelo cancelado, el transportista o explotador aéreo quedará eximido de las disposiciones de los literales "a", "b" y "c" de este Artículo, este otro vuelo se considerará efectuado como un nuevo contrato, el cual regirá los lapsos y obligaciones correspondientes.

g) Cuando el pasajero sea notificado en los lapsos establecidos en el literal anterior, pero no pueda trasladarse en el vuelo ofrecido por el transportista o explotador aéreo, éste deberá proporcionar el viaje, en la misma ruta en un vuelo del mismo transportista o explotador aéreo o de uno distinto, que le convenga al pasajero, por el cual no deberá pagar ningún excedente. Asimismo, el transportista o explotador aéreo deberá asistir y compensar conforme al literal "c" del presente Artículo.

h) El transportista o explotador aéreo esta eximido de la asistencia y compensación a que refiere este Artículo, cuando la cancelación del vuelo se deba a casos fortuitos o de fuerza mayor.

i) El pasajero que no acepte ninguna de las alternativas contenidas en los literales "f" y "g" de este Artículo, podrá exigir el reembolso del boleto, sin penalización alguna respecto al servicio de transporte aéreo y a los viajes combinados o paquetes organizados directamente por dicho transportista o explotador aéreo. El reembolso de otros servicios o paquetes convenidos con agentes o intermediarios se harán por separado y no son objeto de estas Condiciones Generales del Transporte Aéreo.

j) Si una vez realizado el inicio del viaje, este se interrumpiere por caso fortuito o de fuerza mayor, el transportista o explotador aéreo efectuará el transporte del pasajero y su equipaje, utilizando el medio más oportuno, eficiente y seguro posible, hasta dejar al pasajero en su destino final, salvo que el pasajero opte por el reembolso de la proporción o fracción del trayecto no recorrido. Si el pasajero no acepta ninguna de las alternativas propuestas por el transportista o explotador aéreo, éste no está obligado a asistir y compensar al pasajero según lo dispuesto en los literales "c" y "d".

k) La carga de la prueba de haber informado al pasajero de la cancelación del vuelo, así como el momento en que se le ha informado, corresponde al transportista o explotador aéreo encargado de efectuar el vuelo.

l) El transportista o explotador aéreo deberá mantener informados en todo momento a los pasajeros afectados, incluyendo por medios electrónicos, impresos y llamados por vía telefónica, de manera tal de satisfacer los niveles de calidad y atención en el servicio.

DEMORA

Artículo 20. En caso de demora de un vuelo:

a) El transportista o explotador aéreo encargado de efectuar un vuelo que incurra en demora mayor a veinte (20) minutos de la hora programada y aprobada por la Autoridad Aeronáutica y que le sea imputable a este, ofrecerá a los pasajeros la asistencia de acuerdo a lo siguiente:
   1) Asistencia a los pasajeros afectados, conforme a lo establecido en el Artículo 23 de las presentes condiciones generales de transporte aéreo, en función del tiempo de espera en cada escala de la ruta y hasta el destino final.
   2) Si el pasajero posee un paquete todo incluido, un viaje combinado o arreglos adicionales al transporte aéreo en su destino, sean estos organizados o no por el transportista o explotador aéreo, este deberá compensar y hacer las gestiones necesarias de reprogramación y pago de las penalidades y diferencias de precio correspondientes, a nombre del pasajero.

b) En caso de demora imputable al transportista o explotador aéreo, y a instancia de este decide cancelar un vuelo antes de transcurridas seis (06) horas en vuelos nacionales o doce (12) horas en vuelos internacionales, se aplicarán las disposiciones de los literales "a", "b", "c" y "d" del Artículo 19, y el derecho al reembolso contemplado en el literal "a" del Artículo 22.

c) En los casos que el pasajero sea informado de la reprogramación de un vuelo con hora de salida posterior a la establecida en el contrato de transporte inicial, siempre y cuando no se constituya como cancelación, y le resulte imposible viajar en el nuevo horario impuesto, se le proporcionará el viaje a su destino final en el siguiente vuelo y en la misma ruta del propio transportista o explotador aéreo que le resulte conveniente al pasajero. En caso de no disponer de vuelo, el transportista o explotador aéreo deberá hacer las gestiones necesarias por su cuenta, para el embarque del pasajero con otro transportista o explotador aéreo; el pasajero no pagará ningún excedente si el nuevo cupo correspondiera a una tarifa superior, asimismo, se aplicará lo establecido en el numeral "2" del literal "a" de este Artículo.

d) Si por causa de la demora el pasajero en cualquier momento considera que su viaje no tiene razón de ser o no acepta ninguna de las alternativas contenidas en el literal "d" de este Artículo, este podrá exigir el reembolso, de acuerdo al literal "a" del Artículo 22 de estas Condiciones Generales del Transporte Aéreo, sin penalización alguna respecto al servicio de transporte aéreo y a los viajes combinados o paquetes organizados directamente por dicho transportista o explotador aéreo.

e) El reembolso de otros servicios o paquetes convenidos con agentes o intermediarios se harán por separado y no son objeto de las presentes condiciones generales de transporte aéreo.

f) Las disposiciones de transporte alternativo previstos en los numerales "b" y "d" del Artículo 22 de las presentes condiciones generales de transporte aéreo serán considerados para el ofrecimiento de un servicio de calidad en los casos de demora imputables al transportista o explotador aéreo.

g) El transportista o explotador aéreo deberá mantener informado en todo momento a los pasajeros afectados, incluyendo por medios electrónicos, impresos y llamados por vía telefónica, de manera tal de satisfacer los criterios de calidad y atención en el servicio.

h) Un transportista o explotador aéreo encargado de efectuar un vuelo no está obligado a la asistencia y compensación a que se refiere este Artículo, siempre que pruebe que la demora del vuelo se deba a casos fortuitos o de fuerza mayor. No obstante, éste ofrecerá gratuitamente a los pasajeros por razones de calidad de servicio, el derecho de asistencia dispuesto en el Artículo 23, literal "a", numeral "1" de la forma establecida en los literales "b" y "c".

i) Si la demora se debe a casos fortuitos o de fuerza mayor, el transportista o explotador aéreo, podrá por calidad de servicio, efectuar el transporte del pasajero y su equipaje, utilizando el medio más oportuno, eficiente y seguro posible, hasta dejar al pasajero en su destino final, salvo que el pasajero opte por el reembolso de la proporción o fracción del trayecto no recorrido.

j) La carga de la prueba de haber informado al pasajero de la reprogramación del vuelo, así como el momento que se le ha informado, corresponde al transportista o explotador aéreo encargado de efectuar el vuelo.

k) El transportista o explotador aéreo encargado de efectuar un vuelo que incumpla con el horario programado y aprobado por la Autoridad Aeronáutica con una demora mayor a una (1) hora y que le sea imputable a este, será objeto de las sanciones establecidas en el Ordenamiento Jurídico vigente.

CAPÍTULO III
DERECHOS DEL USUARIO

DERECHO A COMPENSACIÓN

Artículo 21. El derecho a compensación del pasajero:

a) Será del veinticinco por ciento (25%) del valor del boleto aéreo, correspondiente a su totalidad si corresponde al primer tramo de la ruta o la parte o partes del viaje no efectuadas.

b) Se pagará en la moneda en la que se adquirió el boleto aéreo, bien sea en efectivo, por transferencia bancaria o cheque, previo acuerdo con el pasajero al momento en que se produzca la cancelación del vuelo.

c) Cuando el transportista o explotador aéreo no pueda cumplir con la compensación inmediata establecida en el literal anterior, este deberá otorgar al pasajero afectado un compromiso de pago por escrito, el cual ha de hacerse efectivo, a más tardar a los tres (3) días siguientes a su suscripción.

d) En caso de incumplimiento de este artículo, el pasajero podrá recurrir a la vía judicial para exigir el cumplimiento de la obligación, sin menoscabo de las sanciones establecidas en la Normativa Aeronáutica Conducente.

e) El pasajero tiene derecho a estar informado de los trámites correspondientes hasta hacerse efectiva la compensación.

f) El derecho a compensación contenida en este Artículo no cesa y es independiente a los arreglos en transportes alternativos del Artículo 22 de estas Condiciones Generales del Transporte Aéreo.

DERECHO AL REEMBOLSO O A UN TRANSPORTE ALTERNATIVO

Artículo 22. El derecho al reembolso y al transporte alternativo a los que hace referencia estas Condiciones Generales del Transporte Aéreo:

a) Implica que el transportista o explotador aéreo ofrecerá a los pasajeros las opciones siguientes:
   1) El reembolso del valor total pagado por el boleto aéreo adquirido, en un período que no excederá de siete (07) días hábiles a través de una oficina comercial del transportista o explotador. El reembolso se hará en: efectivo, transferencia bancaria o cheque, en el tipo de moneda con cuyo pago adquirió el boleto aéreo, previo acuerdo con el pasajero, correspondiente a la parte o partes del viaje no efectuadas.
   2) Al momento en que el pasajero solicita el reembolso, el transportista o explotador aéreo deberá otorgarle un compromiso de pago por escrito, con indicación expresa del monto, la fecha según lapso indicado en el numeral "1" de este literal y las condiciones de pago o servicio. El pasajero tendrá derecho a estar informado de los trámites administrativos hasta el momento en que se haga efectivo el reembolso.
   3) Cuando proceda, el transportista o explotador aéreo ofrecerá el retorno al punto original de partida en el siguiente vuelo que le resulte conveniente al pasajero. En caso de no disponer un vuelo con el mismo transportista o explotador aéreo, este deberá hacer las gestiones necesarias por su cuenta, para su embarque con otro transportista o explotador aéreo. En estos

casos el pasajero no pagará ningún excedente si el nuevo cupo correspondiera a una tarifa superior.

4) En caso de incumplimiento de este artículo, el pasajero podrá recurrir a la vía judicial para exigir el cumplimiento de la obligación, sin menoscabo de las sanciones establecidas en la Ley de Aeronáutica Civil.

b) El derecho a un transporte alternativo (terrestre o acuático) al que hace referencia estas Condiciones Generales del Transporte Aéreo, implica que el transportista o explotador aéreo ofrecerá a los pasajeros la conducción hasta el lugar de destino siguiente, a fin de que puedan continuar el viaje, o hasta el destino final, bajo condiciones de calidad, seguridad y eficiencia que convenga y acepte el pasajero.

c) Lo dispuesto en el numeral "1" del literal "a" de este Artículo se aplicará también a los pasajeros cuyos vuelos formen parte de un viaje combinado, y los paquetes todo incluido organizados directamente por el transportista o explotador aéreo. El reembolso de otros servicios o paquetes convenidos con agentes o intermediarios se realizarán por separado y no son objeto de estas Condiciones Generales del Transporte Aéreo.

d) En el caso de las ciudades o regiones en las que existan varios aeropuertos, el transportista o explotador aéreo encargado de efectuar el vuelo, que ofrezca al pasajero un vuelo a otro aeropuerto distinto de aquél para el que efectuó la reserva o compro el boleto, sea por caso fortuito o de fuerza mayor, quedará obligado a efectuar el transporte del pasajero y equipaje por su cuenta o gestión, hasta el primer aeropuerto, o bien, hasta otro lugar cercano convenido con los pasajeros, utilizando un medio de transporte de calidad, seguridad, rápido y eficiente.

e) En el caso que dicho traslado en transporte alternativo previsto en el literal "b", o el desvío previsto en el literal "d", surja por causas imputables al transportista o explotador aéreo, y genere una demora que afecte los servicios de un paquete todo incluido, un viaje combinado o arreglos adicionales al transporte aéreo en su destino, organizado por el transportista o explotador aéreo o no, este deberá compensar de acuerdo al literal "a" numeral "2" del Artículo 20 de estas Condiciones Generales del Transporte Aéreo.

DERECHO DE ASISTENCIA

Artículo 23. El derecho de asistencia al que hace referencia estas Condiciones Generales del Transporte Aéreo:

a) Se refiere al ofrecimiento gratuito efectuado por el transportista o explotador aéreo a los pasajeros, de:

1) Bebidas no alcohólicas, refrigerios y alimentos completos, en función del tiempo que sea necesario esperar (desayuno, almuerzo y cena, según corresponda).
   i) Dicha asistencia deberá ser provista sin demoras y en condiciones de calidad, valor nutricional, higiene y orden en el lugar asignado para la salida del vuelo.
   ii) En caso de emplear el método de bonos (vouchers) de comida utilizables en establecimientos comerciales en el aeropuerto, los mismos deberán tener un valor acorde al alimento a adquirir y contener en letra impresa las condiciones de dicha adquisición.
   iii) Los pasajeros con necesidades alimentarias especiales, deben notificarlas al transportista o explotador aéreo, y este velará por proporcionarles la asistencia acorde a tales necesidades.
2) Cuando el vuelo sea declarado cancelado por causas imputables al transportista o explotador aéreo, este deberá ofrecer alojamiento en hoteles que ofrezcan las condiciones de calidad, comodidad, higiene y seguridad personal, en los casos en que sea necesario pernoctar una o varias noches hasta la salida del vuelo en cuestión.
   En caso de que el pasajero no acepte la asistencia ofrecida por el transportista o explotador aéreo, se deberá dejar constancia por escrito lo cual exime al transportista o explotador aéreo de cualquier responsabilidad.
3) Transporte terrestre seguro y eficiente entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento.
4) Dos (02) llamadas telefónicas acorde al destino afectado (nacional o internacional), mensajes por vía telefax, correos electrónicos y cualquier otro medio de comunicación.

b) Respecto a la asistencia contenida en el numeral "1" del literal "a" de este Artículo, se presenta el siguiente cuadro como las condiciones mínimas para el cumplimiento de la obligación, en relación a la hora de salida establecida en el contrato de transporte aéreo, la cual se aplicará para vuelos regulares y no regulares de la siguiente forma:

Cuadro 1.1

Tipo de Vuelo	Vuelo Nacional o Internacional			Vuelo Internacional	
Lapso de demora	A las 20 minutos	A las 2 horas	A las 4	A las 6 horas	A las 8 horas
Asistencia	Bebidas no alcohólicas en suministro constante.	Refrigerios. Incluye bebidas no alcohólicas en suministro constante.	Alimentos completos: desayuno, almuerzo o cena, según la hora, constituidos por una porción de proteína, carbohidrato, vegetales y bebidas no alcohólicas.	Refrigerios. Incluye bebidas no alcohólicas en suministro constante.	Alimentos completos: desayuno, almuerzo o cena, según la hora, constituidos por una porción de proteína, carbohidratos, vegetales y bebidas no alcohólicas.
Consideraciones adicionales	- Se considera que un vuelo esta cancelado cuando supera la hora establecida en el contrato de transporte, en seis (06) horas continuas para vuelos nacionales, y doce (12) horas continuas para vuelos internacionales, para efectos de los derechos de asistencia y compensación contenidos en estas Condiciones Generales del Transporte Aéreo. - Se incluye la posibilidad de alojamiento, sea o no por pernocta - Las bebidas no alcohólicas serán suministradas constantemente y durante todo el periodo de demora del vuelo, por lo cual deben estar siempre a disposición de los pasajeros.				
Este esquema se repetirá hasta tanto el vuelo afectado sea realizado.					

c) En la provisión de bebidas, alimentos, comunicación y alojamiento estipulados en el presente Artículo, el transportista o explotador aéreo encargado de efectuar el vuelo, prestará asistencia especial y prioritaria a las personas con discapacidad o necesidades especiales y condiciones médicas, mujeres embarazadas, adultos mayores con sesenta años de edad inclusive, niños, niñas y adolescentes y de sus acompañantes.

DERECHO DE INFORMACIÓN

Artículo 24. El derecho de estar informado a que se refiere estas Condiciones Generales del Transporte Aéreo implica:

a) Que los pasajeros tienen derecho a que los transportistas o explotadores aéreos e intermediarios, le proporcionen al momento de efectuar la reservación de su vuelo o compra de boleto toda la información referente a:

1) Los vuelos disponibles, estableciendo si se trata de vuelos directos y sin escala, viajes combinados, vuelos en conexión o sucesivos, el lugar y la hora de salida, la hora de presentación en el mostrador para el chequeo y demás datos pertinentes.
2) Los tipos de tarifas disponibles del servicio aéreo que se solicita. En caso de efectuar la reserva o compra de boleto a través de un intermediario, la existencia de las diferentes tarifas de los transportistas o explotadores aéreos para el vuelo solicitado y su vigencia, así como de todas las restricciones y condiciones que apliquen para el momento.
3) Régimen de reembolso aplicable para el contrato de transporte aéreo, viaje combinado o paquete, de que se trate.
4) Descuentos o tarifas preferenciales aplicables a los servicios. Cualquier negativa o restricción deberá ser presentada por escrito y de manera oficial al pasajero a los fines de corroborar tal información ante las instancias correspondientes.
5) La tarifa del boleto aéreo discriminando el valor neto de cada tramo de ida y vuelta, los impuestos, tasas, cargos y cualquier otro costo autorizado que deba ser pagado por el pasajero, a fin de facilitar el cálculo de cualquier compensación, retención o penalidad aplicable.
6) En las publicaciones impresas o electrónicas, las cifras con mayor notabilidad corresponderán a la suma total del valor a ser pagado por el pasajero, a fin de promover el principio de transparencia en la transacción monetaria.
7) Los aeropuertos y terminales aéreos de origen y destino, del vuelo ofrecido.
8) Las condiciones del transporte en relación a las reservas y cancelaciones de los vuelos, limitaciones de equipaje facturado, exceso de equipaje, equipaje de mano y de los objetos que no pueden ser transportados en los diferentes tipos de equipaje.
9) El servicio de equipaje facturado con declaración expresa de valor y sus ventajas.
10) Todo lo concerniente a la documentación exigida por las autoridades competentes en el país o ciudad de destino, incluyendo las escalas en puntos de conexión o continuación.
11) Los servicios y políticas del transporte de animales vivos o mascotas domesticas.
12) Los números telefónicos y medios de contacto de los transportistas o explotadores aéreos, agentes o intermediarios, en los puntos de origen, conexión, continuación y destino final, para la provisión de información.
13) La provisión de servicios de movilidad en el aeropuerto y acompañamiento en los casos de personas con discapacidad o necesidades especiales. Cualquier limitante, técnica o de espacio, deberá ser presentada por escrito y de manera oficial al pasajero a los fines de corroborar tal información ante las instancias correspondientes.
14) Las Condiciones Generales de Transporte Aéreo establecidas por la Autoridad Aeronáutica.
15) El contrato de transporte aéreo.
   Los documentos establecidos en el numeral 14 y 15 del literal "a" de este Artículo, podrán ser facilitados por el medio que acuerden las partes, bien sea en forma física o digital (correo electrónico, dispositivos de almacenamiento extraíbles entre otros).

b) Los transportistas, explotadores aéreos o intermediarios que se dediquen a la reservación y venta de boletos aéreos nacionales o internacionales, deben solicitar a los pasajeros todos sus datos de contacto, mediante los cuales puedan ser localizados para que en los casos de demora o cambios en el vuelo, se les pueda informar, por los medios más efectivos posibles (teléfono, fax, correo electrónico), por lo menos con seis (06) horas de antelación y para los casos de cancelación de vuelo con quince (15) días hábiles de anticipación.
En caso de que los transportistas o explotadores aéreos e intermediarios, no soliciten la información o la den en forma errónea, estos serán responsables de las compensaciones que correspondan a los pasajeros que no fueron contactados oportunamente. El transportista o explotador aéreo podrá invocar posteriormente el derecho a la reparación contenido en el Artículo 31 de estas Condiciones Generales del Transporte Aéreo.

c) Una vez en la sala de embarque, al pasajero se le debe informar de manera oportuna, veraz y continua sobre las particularidades de las demoras, cancelaciones o desvíos de vuelos, así como los pormenores de la asistencia, compensación, reembolso y transporte alternativo que se deriven o sean aplicables.

d) En la sala de embarque, al pasajero se le debe informar el momento en que ha de pasar a bordo de la aeronave, con las instrucciones pertinentes al respecto. En caso de no existir puentes de abordaje en el respectivo aeropuerto, el pasajero deberá ser conducido hasta la aeronave, guiado por un representante del transportista o explotador aéreo o mediante el empleo de vehículos destinados al efecto, de conformidad con las disposiciones aplicables sobre operaciones y seguridad aeroportuaria. El pasajero se hará responsable de atender tales llamados.

e) Si por casos fortuitos o de fuerza mayor el pasajero con reserva confirmada o boleto aéreo no se le permite, o no es posible para el transportista o explotador aéreo, el registro en el mostrador a los efectos de que se dé el inicio de viaje (entrega del pase de abordar), el transportista o explotador aéreo deberá tomar las medidas pertinentes para mantenerlo informado sobre el particular y las acciones a seguir, y velará para que la eventualidad no afecte el desarrollo de las actividades normales en el área pública del terminal.

f) En virtud del resguardo de sus derechos y su seguridad, el pasajero deberá asegurarse de estar informado por parte del transportista o explotador aéreo e intermediario y familiarizarse con toda la información referida en este Artículo. Asimismo, el pasajero debe procurarse por cuenta propia de cualquier otra información adicional que le resulte conveniente sobre el transportista o explotador aéreo e intermediario con el cual entra en relación contractual. Así como informarse sobre las costumbres, legislación y aspectos relevantes de viaje de los lugares comprendidos en el mismo.

g) El pasajero deberá facilitar al transportista o explotador aéreo e intermediario sus datos de identidad y contacto sin errores ni omisiones, comprometiéndose estos a la protección de tales datos de acuerdo a la legislación aplicable vigente. Igualmente, el pasajero deberá indicar cualquier necesidad especial o discapacidad, a los fines de que sean atendidas de manera oportuna.

h) A efectos de resguardar sus derechos y seguridad, el pasajero deberá gestionar la adquisición de servicios públicos de transporte aéreo y demás arreglos de viaje con personas naturales o jurídicas, legalmente constituidas y debidamente autorizadas para tales fines.

i) En el procedimiento de cierre de vuelo

j) Debe ser anunciado por el transportista, explotador aéreo o sus representantes a las personas ubicadas en el área de mostrador de registro, a través del sistema de parlantes y medios visuales (monitores), a saber:
   1) Con el fin de asegurarse que no haya más personas con reservas o boletos aéreos para el vuelo a efectuarse una vez alcanzado el lapso establecido para el cierre del mismo, se dispondrá de los medios audiovisuales que estarán ubicados en el área del counter y deben especificar lo siguiente:
      i) Número de vuelo.
      ii) Destino.
      iii) Hora de cierre del vuelo.
      iv) Hora local venezolana.

VUELO ANTICIPADO

Artículo 25. En caso de vuelo anticipado se aplicará lo siguiente:

a) Cuando el transportista o explotador aéreo anticipe el vuelo en más de una hora, sin avisar al pasajero, este deberá compensarle y asistirle, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 22 de estas Condiciones Generales del Transporte Aéreo, al momento de presentarse en el mostrador de registro.

b) En caso de haberse informado al pasajero y a éste le resulte imposible viajar en el nuevo horario impuesto, se le deberá proporcionar el viaje a su destino final en el siguiente vuelo que le resulte conveniente del propio transportista o explotador aéreo, en la misma ruta. En caso de no disponer de vuelo, el transportista o explotador aéreo deberá hacer las gestiones necesarias por su cuenta, para el embarque del pasajero con otro transportista o explotador aéreo. En estos casos el pasajero no pagará ningún excedente si el nuevo cupo correspondiera a una tarifa superior. Esta asistencia se aplicará igualmente en el caso de que no se haya efectuado la respectiva notificación.

c) Si por alguna causa, el pasajero considera que su viaje no tiene razón de ser o no acepta la alternativa contenida en el literal anterior, este podrá exigir el reembolso de acuerdo al Artículo 22 de estas Condiciones Generales del Transporte Aéreo, sin penalización alguna respecto al servicio de transporte aéreo y a los viajes combinados o paquetes organizados directamente por dicho transportista o explotador aéreo.

d) El reembolso de otros servicios o paquetes realizados con intermediarios se harán por separado y no son objeto de estas Condiciones Generales del Transporte Aéreo.

e) Las disposiciones de transporte alternativo previstos en los literales "b" y "d" del Artículo 22 de estas Condiciones Generales del Transporte Aéreo serán considerados para el ofrecimiento de un servicio de calidad o dirimir conflictos en los casos de vuelos anticipados.

f) En estos casos el transportista o explotador aéreo tiene la obligación de prestar el derecho de asistencia al pasajero en los términos indicados en el Artículo 23, cuando ocurra alguno de los casos allí expuestos.

g) La carga de la prueba de haber informado al pasajero de la anticipación del vuelo, así como el momento en que se le ha informado, corresponde al transportista o explotador aéreo encargado de efectuar el vuelo.

CAMBIO DE CLASE

Artículo 26. Si un transportista o explotador aéreo encargado de efectuar un vuelo ubica un pasajero en un asiento de clase superior a aquella por la cual se pagó el boleto, dicho transportista o explotador aéreo no solicitará pago suplementario alguno.

Si un transportista o explotador aéreo encargado de efectuar un vuelo, ubica a un pasajero en una clase inferior a aquella por la cual pagó, este deberá reembolsar, la diferencia del valor del boleto y pagar una compensación equivalente al veinticinco por ciento (25%) del valor de la parte afectada del boleto, en el plazo de siete (07) días hábiles, con arreglo a lo dispuesto en el literal "a" del Artículo 22 de estas Condiciones Generales del Transporte Aéreo.

PAQUETES TODO INCLUIDO

Artículo 27. Cuando el transportista o explotador aéreo ofrezca paquetes todo incluido deberá informar claramente al pasajero las condiciones de dicho producto. Por lo cual este será responsable del cumplimiento de todas las condiciones en que se ofreció el paquete todo incluido.

En todo caso, el transportista o explotador aéreo no será responsable por los servicios adicionales al transporte aéreo comprendido en los "paquetes todo incluido" que no hayan sido organizados directamente por él. Salvo lo previsto en estas Condiciones Generales de Transporte Aéreo

El incumplimiento de tales contratos no es objeto de estas Condiciones Generales del Transporte Aéreo y serán tratados directamente con los intermediarios con los cuales se realizó el contrato y dirimidos ante los organismos competentes.

PERSONAS CON DISCAPACIDAD O DE NECESIDADES ESPECIALES

Artículo 28. Los transportistas o explotadores aéreos deberán brindar una atención preferencial al transporte de personas con discapacidad o con necesidades especiales, menores no acompañados, personas de la tercera edad, mujeres embarazadas, infantes, personas con condiciones médicas y sus acompañantes, de acuerdo a lo siguiente:

a) Cuando el certificado de la condición de persona con discapacidad señale incapacidades que denoten insuficiencias y requiera el acompañamiento y tránsito con animales entrenados los cuales deberán estar certificados por la autoridad con competencia en la materia, éstos animales serán transportados en la cabina sin cargos adicionales.

b) En casos de denegación de embarque, cancelación y demoras de cualquier duración, las personas con discapacidad o de necesidades especiales y sus acompañantes, así como los menores no acompañados, tendrán derecho a recibir asistencia, conforme al Artículo 23 de estas Condiciones Generales del Transporte Aéreo, de manera prioritaria y de acuerdo a sus necesidades.

c) El transportista o explotador aéreo encargado de efectuar el vuelo deberá brindar a estos pasajeros la asistencia necesaria sin cargo alguno, para su movilización en el aeropuerto, desde su chequeo hasta la ubicación en la aeronave, y asignarle un asiento acorde a su discapacidad o necesidades especiales.

d) El transportista o explotador aéreo, por razones de seguridad de vuelo, no podrá aceptar personas con discapacidad o necesidades

especiales no acompañadas que sobrepasen el número de tripulantes de cabina que estén asignados según el tipo de aeronave, a menos que antes del embarque o a bordo, pero antes del despegue, se les asigne a tales pasajeros no acompañados un pasajero que pueda asistirlos en caso de una emergencia o situación sobrevenida. Tal disposición se da en virtud de que en caso de emergencia en tierra, aterrizaje o accidente, se debe garantizar la asistencia en la evacuación, salvamento o primeros auxilios a los pasajeros, según el grado de prioridad, a las personas con discapacidad, mujeres embarazadas, menores de doce (12) años y personas de avanzada edad.

e) En ningún momento, lo dispuesto en el literal anterior se entenderá como una limitación en el número de personas con derecho a descuentos o tarifas especiales en un vuelo determinado. El transportista o explotador aéreo será responsable de justificar por escrito y de manera oficial al pasajero interesado a fin de corroborar ante los órganos competentes la negativa de que se trate.

f) Las personas con discapacidad o necesidades especiales al momento de gestionar la reservación o compra de un boleto aéreo, deberá advertir al transportista o explotador aéreo su condición, a fin de que pueda tomar las previsiones necesarias para atender sus requerimientos y descuentos aplicables de acuerdo al Artículo 8 de estas Condiciones Generales del Transporte Aéreo.

COMPENSACIÓN SUPLEMENTARIA

Artículo 29. Las presentes Condiciones Generales del Transporte Aéreo se aplicarán sin perjuicio de los derechos del pasajero a obtener una compensación suplementaria, con fundamentos a las normas del derecho común.

CAPÍTULO IV
DERECHOS DEL TRANSPORTISTA O EXPLOTADOR AÉREO

COMPENSACIÓN AL TRANSPORTISTA O EXPLOTADOR AÉREO

Artículo 30. El transportista o explotador aéreo será compensado con el veinte por ciento (20%) del valor del boleto aéreo, cuando el pasajero sin previo aviso, no utilice el asiento adquirido, aplicando la retención o penalidad según sea el caso al viaje a realizar o al tramo que corresponda, asimismo el transportista o explotador aéreo podrá cancelar los tramos subsiguientes hacia el destino final (vuelo de ida).

Cuando el pasajero se presente en el mostrador de registro fuera de los lapsos establecidos para el cierre del vuelo, de una (01) hora para vuelos nacionales y dos (02) horas para vuelos internacionales y desee continuar el viaje, si el transportista o explotador aéreo dispone de cupos en vuelos posteriores para el mismo día, el pasajero deberá pagar la penalidad del veinte por ciento (20%) del valor del boleto aéreo y la diferencia de precio en el tramo o tramos que correspondan por la reprogramación.

Cuando el pasajero se presente en el mostrador de registro fuera de los lapsos establecidos para el cierre del vuelo, de una (01) hora para vuelos nacionales y dos (02) horas para vuelos internacionales y desee continuar el viaje, pero el transportista o explotador aéreo no disponga de cupos en vuelos posteriores para el mismo día, el pasajero deberá reprogramar su vuelo conforme a la disponibilidad del mismo transportista o explotador aéreo y sólo pagará la diferencia de precio en el tramo o tramos que corresponda.

Cuando el pasajero haya cancelado el boleto adquirido, por lo menos con cuarenta y ocho (48) horas de antelación a la hora prevista para la salida del mismo, el transportista o explotador aéreo no procederá con la retención o penalidad del veinte por ciento (20%) del valor del boleto.

DERECHO DE REPARACIÓN

Artículo 31. Cuando un transportista o explotador aéreo encargado de efectuar un vuelo abone una compensación o dé cumplimiento a las demás obligaciones que le imponen las presentes Condiciones Generales del Transporte Aéreo, no podrá interpretarse que las disposiciones de este último, limitan su derecho a reclamar el reintegro de las sumas pagadas a cualquier otra persona, de conformidad con la legislación aplicable.

Estas Condiciones Generales del Transporte Aéreo no limita en ningún modo el derecho del transportista o explotador aéreo, encargado de efectuar el vuelo, de tratar de lograr que un intermediario u otra persona con quien dicho transportista o explotador aéreo tenga un contrato, le reembolse lo adeudado o lo compense a través de las instancias del derecho que apliquen. Asimismo, ninguna disposición de las presentes Condiciones Generales del Transporte Aéreo podrán interpretarse como una restricción al derecho del intermediario o de cualquier otra persona, con quien el transportista o explotador aéreo encargado de efectuar el vuelo tenga un contrato, de solicitar de este último, el reembolso o una compensación con arreglo a la legislación aplicable en la materia.

CAPÍTULO V
EQUIPAJE

DERECHOS DEL PASAJERO RESPECTO AL EQUIPAJE

Artículo 32. Todo pasajero tiene derecho a transportar consigo y en el mismo vuelo el equipaje en cantidad y peso que le indique el transportista o explotador aéreo, de acuerdo con la capacidad de la aeronave, dentro de los cupos previstos en las normas aplicables y de acuerdo a los siguientes aspectos:

a) En vuelos nacionales, el equipaje facturado y libre de pago por pasajero, será de una (1) pieza con un peso de hasta veintitrés (23) Kilos.

b) En vuelos internacionales, el equipaje facturado y libre de pago por pasajero, será de una (1) pieza con un peso de hasta veintitrés (23) Kilos.

c) Los vuelos internacionales que se rijan por el sistema de piezas, en clase ejecutiva se podrá transportar hasta tres (3) piezas de veintitrés (23) kilos c/u y en clase económica, dos (2) piezas de hasta veintitrés (23) Kilos c/u. El sistema de que se trate y facilidades superiores a las establecidas aquí, deberán ser notificados y claramente expresadas al pasajero al momento de la adquisición del boleto.

d) El equipaje de mano y libre de pago por pasajero, será de una pieza con un peso de hasta diez (10) Kilos, siempre y cuando las dimensiones, características y su contenido permitan su traslado en la cabina de la aeronave.

e) El pasajero podrá llevar consigo los artículos comprados en el comercio de la zona de embarque, siempre que el volumen y forma de estos permitan el transporte en los portaequipajes ubicados arriba de los asientos o debajo de éstos, y sean aceptados por el transportista, explotador aéreo o sus representantes.

f) El peso del equipaje factura y equipaje de mano, podrá ser mayor a los aquí establecidos si la configuración de la aeronave lo permite, en caso que el peso del equipaje deba ser menor, el transportista o explotador aéreo notificara a la Autoridad Aeronáutica de esta limitante; cuando se trate de aeronaves con capacidad menor a treinta (30) asientos, no se requiere la notificación que hace referencia este numeral.

EXCESO DE EQUIPAJE

Artículo 33. Sera exceso de equipaje:

a) Cuando el equipaje del pasajero exceda el peso permitido o fijado por el transportista o explotador aéreo, se pagará al transportista o explotador aéreo la cantidad que resulte de multiplicar el número de kilos que sobrepasen el peso permitido por el valor de la tarifa de sobrepeso.

b) La tarifa de sobrepeso no podrá exceder del uno por ciento (1%) del valor del boleto para el tramo o tramos afectados en el vuelo nacional.

c) La tarifa de sobrepeso no podrá exceder del dos por ciento (2%) del valor del boleto para el tramo o tramos afectados en el vuelo internacional.

d) Cuando el peso de los equipajes, a juicio del transportista o explotador aéreo, pueda afectar la seguridad del despegue o aterrizaje, se podrá trasladar el equipaje al lugar de destino en otro vuelo. Todo ello sin perjuicio de la compensación por la demora en la que pueda incurrir. Asimismo, deberá impartir la información precisa y oportuna sobre tal hecho al pasajero.

El equipaje en exceso podrá trasladarse en la cabina como equipaje de mano y bajo la responsabilidad del pasajero, cuando su peso, características, dimensiones y contenido sean aceptados por el transportista o explotador aéreo.

REQUISITOS Y CONDICIONES PARA LA ACEPTACIÓN DEL EQUIPAJE FACTURADO

Artículo 34. Para aceptar el equipaje facturado y el transporte de este, se deberán cumplir con los siguientes requisitos y condiciones:

a) El transportista o explotador aéreo deberá expedir un talón de equipaje por cada pieza de equipaje, en doble ejemplar, uno quedará en poder del transportista o explotador aéreo y el otro deberá ser entregado al pasajero. El talón de equipaje debe contener:
   1) Número control del talón.
   2) Lugar de partida y de destino.
   3) Peso de la pieza de equipaje.
   4) Indicación de que la entrega del equipaje se hará siempre al pasajero contra entrega del talón respectivo, salvo autorización expresa del transportista o explotador aéreo.

b) Si el transportista o explotador aéreo aceptara el equipaje sin expedir el talón correspondiente o si éste no contuviese las especificaciones anteriores, se considerará que subsisten las responsabilidades y obligaciones del transportista o explotador aéreo, sin tener derecho a ampararse en las disposiciones que limitan o excluyen su responsabilidad; por lo que se presumirá la validez de las manifestaciones hechas por el pasajero, en cuanto

se refieren al peso y a la cantidad de piezas de equipaje, así como al valor de su contenido.

c) La ausencia, irregularidad o pérdida del talón no afecta la existencia de la validez de las obligaciones del transportista o explotador aéreo con relación al transporte del equipaje, el cual quedará sujeto a las reglas de las presentes Condiciones Generales del Transporte Aéreo. En tales casos el pasajero deberá demostrar fehacientemente la propiedad del equipaje.

d) El pasajero, en resguardo de sus pertenencias, acatará las políticas y recomendaciones sobre el tipo de bienes que se transportan mediante equipaje y optará por el servicio de equipaje facturado con declaración expresa de valor, de considerarlo prudente, el cual se regirá de acuerdo a lo contemplado en el Artículo 41 de estas Condiciones Generales del Transporte Aéreo.

INFORMACIÓN EN EL CONTRATO DE TRANSPORTE

Artículo 35. En el contrato de transporte impreso y en los medios electrónicos emitidos por o a instancias del transportista o explotador aéreo, así como en los mostradores de registro de equipaje deberán incluirse las estipulaciones previstas por el transportista o explotador aéreo sobre las reglas relativas al equipaje.

TRANSPORTE Y CONSERVACIÓN DEL EQUIPAJE

Artículo 36. Para el transporte de equipaje, el transportista o explotador aéreo:

a) Deberá recibir el equipaje, conducirlo y entregarlo al pasajero en el estado en que lo recibió, el cual se presume en buen estado, salvo constancia escrita que exprese lo contrario.

b) Sera responsable por el equipaje desde el momento en que es recibido y aceptado en el aeropuerto de origen hasta su entrega en el aeropuerto de destino final, pero no lo será mientras se encuentre bajo disposición y control de la autoridad aduanera, policial o de otra autoridad competente, en cuyo caso y ante la ausencia del pasajero, deberá tomar en nombre de este último todas las previsiones para asegurar la integridad del mismo.

c) Al momento de entrega del equipaje en el área de correas o la dispuesta para tal fin, deberán estar presentes representantes de este para atender los casos que se susciten.

d) Quedará eximido de responsabilidad en los momentos en los cuales el equipaje, por cualquier causa, quede bajo custodia del pasajero. En el caso del transporte alternativo, el transportista o explotador aéreo continuará su responsabilidad hasta la entrega en el destino final.

MERCANCÍAS PELIGROSAS

Artículo 37. El pasajero no deberá embarcar en la aeronave ningún tipo de elemento, objeto o sustancia que cuando se transporte por vía aérea, pueda constituir un riesgo para la salud, la seguridad, los bienes o el medio ambiente y que figure en la lista de mercancías peligrosas de las Instrucciones Técnicas o esté clasificado conforme a dichas Instrucciones, detalladas en la Regulación Aeronáutica Venezolana 110 (RAV 110) denominada "Transporte de Mercancías Peligrosas por Vía Aérea".

Del mismo modo deberá el pasajero abstenerse de embarcar cualquier tipo de elemento o sustancia que cuyo porte, tenencia, comercio o consumo sea prohibido. Cualquier elemento ordinario, cuyo carácter sea dudoso, deberá ser reportado al momento del chequeo, para que se determine si puede admitirse a bordo.

TRANSPORTE DE ARMAS

Artículo 38. El transporte de armas o municiones se permitirá a bordo de las aeronaves destinadas al transporte aéreo de pasajeros, sólo si son almacenadas en compartimientos especiales a los cuales no tenga acceso ninguna persona durante las fases del vuelo y cumpliendo con todos los requerimientos establecidos en la normativa técnica que al efecto dicte la Autoridad Aeronáutica.

TRANSPORTE DE ANIMALES VIVOS

Artículo 39. El transporte de animales vivos, se regirá de acuerdo a lo siguiente:

a) Si las políticas del transportista o explotador aéreo lo permiten, los animales vivos o mascotas podrán ser transportados en la cabina de pasajeros en los siguientes casos:
   1) Cuando se trate de animales domésticos, con un peso máximo de seis (6) kilogramos.
   2) Cuando se trate de animales domésticos los mismos deberán ser transportados en jaulas o contenedores homologados y viajar en forma individual en cualquier jaula o contenedor que disponga el pasajero o el transportista o explotador aéreo previa solicitud del pasajero; cumpliendo siempre con las normas mínimas de tamaño, ventilación, resistencia, higiene, diseño por el fabricante para su manejo y transporte apto para el área de cabina. Los representantes del transportista o explotador aéreo deben comprobar que la especie de que se trata no constituye riesgo o molestia a los demás pasajeros (peso, olor, ruido, comportamiento, alergias, entre otros). Dicho transporte podrá suponer un cargo adicional.
   3) El transporte de más de un animal en una jaula o contenedor se hará mediante certificado veterinario que así lo indique y previa aceptación del transportista o explotador aéreo.
   4) Cuando el certificado de la condición de la persona con discapacidad lo señale, se permitirá el acompañamiento y tránsito con animales entrenados y certificados para ser guía. Su transporte en cabina no requerirá de jaulas ni supondrá cargos adicionales.
   5) El pasajero es responsable de la higiene, sanidad, alimentación, hidratación y bienestar del animal o la mascota con la que viaja, de acuerdo a sus características y recomendaciones veterinarias particulares, en función del tipo de animal, las distancias, condiciones de temperatura y tiempo de vuelo.
   6) El pasajero será responsable de cualquier incidente que ocasione el animal en cabina conforme a las reglas del derecho común.

b) Los animales vivos o mascotas transportados como carga, deberán viajar en una jaula individual homologada que disponga el pasajero, o previamente solicitada al transportista o explotador aéreo, que cumpla con las normas mínimas de tamaño, ventilación, resistencia, higiene y diseño para su manejo y transporte sin riesgos. El transporte de más de un animal en jaula o contenedor se hará mediante certificado veterinario que así lo indique.

c) El transportista o explotador aéreo deberá establecer en su programa de calidad, políticas y procedimientos para el transporte y manejo adecuado de animales vivos y mascotas, incluyendo límites en el número de animales transportados en cabina o carga por pasajero y límites generales de acuerdo al tipo de aeronave.

d) El pasajero será responsable de aceptar o no el servicio ofrecido.

e) El transportista o explotador aéreo deberá contar con personal capacitado para cumplir con el debido manejo de animales vivos de acuerdo sus manuales.

f) Todos los animales consignados, con independencia del tiempo de tránsito previsto, deberán ir acompañados de instrucciones escritas sobre la provisión de medicinas, agua, comida y si lo amerita, con personal calificado para la atención de estos.

g) El pasajero y el transportista o explotador aéreo desde su consignación hasta su entrega, son responsables de acatar las recomendaciones veterinarias que se le señalen.

h) En todo caso, antes del transporte, el interesado deberá acreditar el cumplimiento de todos los requerimientos sanitarios formulados por la autoridad competente en el aeropuerto de origen y destino. El pasajero tomará las previsiones de tiempo necesarias para la consignación y registro en el mostrador.

i) El transportista o explotador aéreo es responsable del transporte del animal vivo o mascota en calidad de carga, desde el momento en que es recibido y aceptado en el aeropuerto de origen hasta su entrega en el de destino final, salvo que se encuentre bajo la disposición y control de la autoridad aduanera o de otra autoridad competente, en cuyo caso tomará las previsiones para asegurar la integridad del mismo.

j) En resguardo de sus intereses, el pasajero podrá optar por el servicio de equipaje facturado con declaración expresa de valor de acuerdo al Artículo 41 de estas Condiciones Generales del Transporte Aéreo.

k) Sin perjuicio del límite señalado en el numeral anterior, en caso de fallecimiento o lesión del animal o mascota, el transportista o explotador aéreo deberá recurrir a los organismos competentes en sanidad y salud animal para determinar las causas del incidente y ante las instancias de derecho para resarcir los daños.

l) Sin perjuicio del límite señalado en el literal "i", en caso de pérdida del animal o mascota, el transportista o explotador aéreo deberá recurrir a los organismos competentes de seguridad aeroportuaria a los fines de determinar las causas del incidente y las posibles responsabilidades administrativas a que hubiere lugar, así como ante las instancias de derecho para resarcir los daños.

m) El pasajero, ante la responsabilidad limitada de los transportistas o explotadores aéreos, a excepción de los casos de dolo, podrá optar a su criterio por coberturas mayores, a través de pólizas de seguro de viaje privadas, o utilizar los servicios especializados de carga aérea.

Lo no especificado en el presente artículo, se regirá de acuerdo con lo establecido en la Regulación Aeronáutica Venezolana 113 (RAV 113), Transporte de Animales Vivos por Vía Aérea a Nivel Nacional e Internacional.

TRANSPORTE DE ALIMENTOS O PLANTAS

Artículo 40. Se prohíbe transportar productos cuyo ingreso al país o a otros países, sean prohibidos o restringidos por el riesgo de ser portadores de plagas o enfermedades para los humanos, animales o plantas, tales como: semillas, flores, frutas, hierbas aromáticas, verduras, productos cárnicos, plaguicidas, productos biológicos, y subproductos de origen animal y vegetal. Tales productos serán retenidos y destruidos por las autoridades sanitarias en los aeropuertos. Cualquier elemento ordinario, cuyo carácter sea dudoso, deberá ser reportado al momento del chequeo, para que se determine si puede

admitirse a bordo. Lo no contemplado en las presentes Condiciones Generales del Transporte Aéreo se regirá de acuerdo a lo establecido en la normativa correspondiente.

OBJETOS VALIOSOS

Artículo 41. Todo transportista o explotador aéreo debe ofrecer al momento del chequeo del pasajero, el servicio de equipaje facturado con declaración expresa de valor de conformidad con lo siguiente:

a) Los objetos valiosos, siempre y cuando sean artículos permitidos y de uso legal, podrán transportarse bajo este servicio.

b) La tarifa de este servicio será como máximo, el quince por ciento (15%) del valor especial declarado, pudiendo el transportista o explotador aéreo establecer un porcentaje inferior a este, en razón de la competencia.

c) A opción del pasajero, la declaración expresa de valor podrá ser por uno (01) o todos los objetos dentro del equipaje facturado. Si el valor resultante es aceptado por el transportista o explotador aéreo, éste responderá hasta el límite de ese valor por el objeto u objetos de que se traten. Cada objeto declarado será pesado y deducido de las indemnizaciones que correspondan, establecidas en el Artículo 45 de estas Condiciones Generales del Transporte Aéreo.

d) En caso de demora en la entrega del equipaje con declaración expresa de valor, corresponde la aplicación de los Artículos 46 y 47 de las presentes Condiciones Generales del Transporte Aéreo.

e) En los casos de declaración expresa de valor, el transportista o explotador aéreo podrá exigir al pasajero condiciones o medidas de seguridad adicionales para dicho transporte.

f) Para determinar el valor de los elementos en el equipaje que el pasajero presenta ante el transportista o explotador aéreo, para el servicio objeto de este Artículo, el interesado deberá presentar original y copia simple de la factura de los bienes o parte de los bienes, documento de tasación o cualquier otro que demuestre el precio de lo que se pretende declarar como valor especial; de no contarse con la documentación requerida, la determinación del valor se dará por negociación directa entre las partes interesadas. Se excluye de la declaración de valor la maleta en el cual se transportan los bienes del pasajero.

g) Cuando se presente un equipaje para declarar expresamente su valor, el pasajero deberá dirigirse al mostrador de registro del transportista o explotador aéreo encargado de efectuar el vuelo, con antelación superior a los límites señalados en estas Condiciones Generales del Transporte Aéreo, para permitir:
   1) Apertura del equipaje de valor especial: El pasajero deberá abrir el equipaje ante el empleado designado por el transportista o explotador aéreo, a fin de verificar que los artículos declarados como valor especial se encuentran en la cantidad y estado que se indican. Una vez terminado este trámite, deberá cerrar el equipaje con llave, candado o cualquier otro método de seguridad, conforme al literal "f" de este artículo.
   2) Presentación y comprobación de existencia de los bienes contra documentos;
   3) Negociación para determinar el valor, de ser necesario;
   4) Formalización del documento de declaración expresa de valor;

h) La declaración expresa de valor sobre un equipaje facturado deberá indicar qué el transportista o explotador aéreo es responsable ante el pasajero, hasta la entrega del mismo en el destino final. La responsabilidad del transportista o explotador aéreo cesará en el momento en que el pasajero reciba el equipaje. El pasajero habrá de realizar los trámites respectivos en los casos de transporte sucesivo.

i) El transportista o explotador aéreo hará entrega del equipaje con declaración expresa de valor en el destino final, para lo cual el pasajero deberá revisar este equipaje con un representante del transportista o explotador aéreo con el objeto de verificar los bienes según la declaración efectuada.

j) El pasajero, ante la responsabilidad limitada de los transportistas o explotadores aéreos, a excepción de los casos de dolo, podrá optar a su criterio por coberturas mayores, a través de pólizas de seguro de viaje privadas, o utilizar los servicios especializados de carga aérea.

CAPÍTULO VI
RESPONSABILIDADES DEL TRANSPORTISTA O EXPLOTADOR AÉREO EN MATERIA DE EQUIPAJE

RESPONSABILIDAD EN MATERIA DE EQUIPAJE Y EQUIPAJE DE MANO

Artículo 42. El transportista o explotador aéreo es responsable del daño causado en caso de demora, hurto, destrucción, pérdida o avería del equipaje por la sola razón de que el hecho que la causó, se haya producido durante cualquier período en que el equipaje se hallase bajo la custodia del transportista o explotador aéreo.

El transportista o explotador aéreo no será responsable en la medida en que el daño se deba a un caso fortuito o de fuerza mayor, defecto o a un vicio propio del equipaje. En caso de presunción de exoneración de responsabilidad del transportista o explotador aéreo por daños, se seguirá el procedimiento según lo establecido en el Artículo 51 de estas Condiciones Generales del Transporte Aéreo.

El transportista o explotador aéreo será responsable si el daño le es imputable a éste o a sus dependientes o intermediarios, cuando por alguna razón se solicite al pasajero que su equipaje de mano, incluyendo sus objetos personales, sea transportado en el área de carga, para lo cual se efectuara el registro con presentación de talón al pasajero.

El transportista o explotador aéreo cuando solicite al pasajero que su equipaje de mano, incluyendo sus objetos personales, sea transportado en el área de carga, ofrecerá al pasajero:

a) Servicio de equipaje facturado con declaración expresa de valor, conforme a los literales, "a", "b", "c", "e", "i" y "j" del Artículo 41 de las presentes Condiciones Generales del Transporte Aéreo. La determinación del valor del equipaje se hará por negociación directa entre las partes.

b) Resguardo en contenedor facilitado por el transportista o explotador aéreo para los objetos de valor del pasajero, para que estos sigan bajo su custodia en la cabina.

Si el equipaje de mano se dispone para ser custodiado por el personal del transportista o explotador aéreo, el mismo no perderá su condición de equipaje de mano ni las indemnizaciones inherentes a este.

El pasajero es responsable de la custodia de su equipaje de mano, siempre y cuando el mismo no sea puesto a custodia del personal del transportista o explotador aéreo, por lo tanto el transportista o explotador aéreo queda eximido de responsabilidad en casos de omisión al debido cuidado por parte del pasajero.

PLAZO PARA DECLARAR LA PÉRDIDA DEL EQUIPAJE

Artículo 43. La pérdida del equipaje, se regirá de acuerdo a lo siguiente:

a) Cuando el equipaje no le ha sido entregado al pasajero al término de los catorce (14) días siguientes para vuelos nacionales y veintiún (21) días siguientes para vuelos internacionales, a la fecha en que debería haber llegado originalmente. El pasajero podrá hacer valer contra el transportista o explotador aéreo los derechos que surjan de la Normativa Aeronáutica, del Principio de Corresponsabilidad, de las presentes Condiciones Generales del Transporte Aéreo y del contrato de transporte. En todo caso, el transportista o explotador aéreo podrá, antes del tiempo estipulado anteriormente, admitir la pérdida del equipaje y proceder al pago de las indemnizaciones correspondientes, de acuerdo al Artículo 54 de estas Condiciones Generales del Transporte Aéreo.

b) Desde el momento en que el equipaje no es entregado en destino hasta la declaración de la pérdida, el transportista o explotador aéreo deberá cumplir con las obligaciones contenidas en los Artículos 46 y 47 de estas Condiciones Generales del Transporte Aéreo.

c) Al momento en que se hace el reclamo ante el transportista o explotador aéreo, de acuerdo a los lapsos establecidos en el Artículo 51 de estas Condiciones Generales del Transporte Aéreo, se convendrá de antemano los medios de pago de la posible indemnización, la cual podrá ser en efectivo, por transferencia bancaria o cheque, previo acuerdo por escrito con el pasajero.

d) El transportista o explotador aéreo queda obligado a informar al pasajero, por los medios de contactos más efectivos, de los avances de tal reclamo, por lo menos cada cuarenta y ocho (48) horas. El incumplimiento de esta notificación se constituirá como una conducta perjudicial con intención de maltrato al pasajero, lo cual da derecho al reclamo o denuncia correspondiente y las sanciones a que haya lugar.

e) Una vez declarada la pérdida, el transportista o explotador aéreo deberá notificar al pasajero de la misma e indemnizarlo de acuerdo a los montos estipulados en el Artículo 45, a la declaración expresa de valor del Artículo 41 y los plazos comprendidos en el Artículo 54 de las presentes Condiciones Generales del Transporte Aéreo.

DESTRUCCIÓN O AVERÍA DEL EQUIPAJE

Artículo 44. El transportista o explotador aéreo es responsable del daño causado al pasajero en caso de destrucción o avería del equipaje, por la sola razón de que el hecho que causó el daño se haya producido durante cualquier período en que el equipaje se hallase bajo la custodia y control del transportista o explotador aéreo. Sin embargo, el transportista o explotador aéreo no será responsable en la medida en que pruebe que la destrucción o avería del equipaje se debe a uno o más de los siguientes hechos:

a) La naturaleza o vicios propios del equipaje, cuando ya se encontraba averiado o defectuoso, de acuerdo a la constancia escrita establecida en el Artículo 36 de estas Condiciones Generales del Transporte Aéreo.

b) Un acto de guerra, acto de interferencia ilícita o un conflicto armado.

c) Casos fortuitos o de fuerza mayor.

INDEMNIZACIÓN POR PÉRDIDA, DESTRUCCIÓN O AVERÍA DEL EQUIPAJE

Artículo 45. En los casos de pérdida, destrucción o avería del equipaje facturado, corresponderá al transportista o explotador aéreo indemnizar al pasajero con una cantidad equivalente a diecisiete (17) Derechos Especiales de Giro por kilogramo de peso bruto del equipaje, el cual debe ser pagado en efectivo, transferencia bancaria o cheque.

Los plazos para que el pasajero reclame la destrucción o avería del equipaje serán los estipulados en el Artículo 51, y los plazos para las indemnizaciones se regirán de acuerdo al Artículo 54 de estas Condiciones Generales del Transporte Aéreo.

DEMORA EN LA ENTREGA DEL EQUIPAJE

Artículo 46. El transportista o explotador aéreo es responsable del daño ocasionado por la demora en la entrega del equipaje facturado al finalizar el viaje, y deberá reembolsar inmediatamente al pasajero en la terminal aérea o en la oficina comercial del transportista o explotador aéreo en el momento en que éste presente las facturas de los gastos en los cuales incurrió, a los fines de atender sus necesidades perentorias de vestimenta, aseo, confort y salud, durante el tiempo que dure la demora, siempre que no resulten excesivos ni desproporcionados.

Al verificarse la demora en la entrega del equipaje al momento del arribo del pasajero al aeropuerto de destino, se realizará un convenimiento por escrito entre el transportista o explotador aéreo y el pasajero, en el cual el transportista o explotador aéreo hará llegar el equipaje a un lugar consentido por el pasajero.

El convenimiento que hace referencia este Artículo, no exime al transportista o explotador aéreo de las reparaciones e indemnizaciones a que hace referencia el Artículo 47 de estas Condiciones Generales del Transporte Aéreo.

INDEMNIZACIÓN POR DEMORA EN LA ENTREGA DEL EQUIPAJE

Artículo 47. En los casos de demora en la entrega del equipaje facturado en el destino final del viaje, además de las disposiciones del Artículo anterior, corresponderá al transportista o explotador aéreo indemnizar al pasajero con cien (100) Derechos Especiales de Giro por retraso en la entrega del equipaje, el cual debe ser pagado en efectivo o mediante transferencia bancaria, previo acuerdo suscrito con el pasajero, en el mismo momento en que no llega el equipaje conjuntamente con el pasajero.

Adicionalmente, por cada día de retraso en la entrega del equipaje, el transportista o explotador aéreo pagará al pasajero cien (100) Derechos Especiales de Giro, hasta la declaración de la pérdida según lo dispuesto en el Artículo 43 de las presentes Condiciones Generales del Transporte Aéreo.

El transportista o explotador aéreo, tomará todas las previsiones del caso para que las reparaciones e indemnizaciones se realicen sin contratiempos.

DESTRUCCIÓN, PÉRDIDA O AVERÍA DEL EQUIPAJE DE MANO

Artículo 48. En los casos de pérdida, destrucción o avería del equipaje de mano, ocasionado por causas imputables al transportista o explotador aéreo, corresponderá a éste indemnizar al pasajero con mil (1000) Derechos Especiales de Giro y será pagado de conformidad con lo establecido en el Artículo 54 de estas Condiciones Generales del Transporte Aéreo.

La pérdida del equipaje de mano es declarada automáticamente cuando por causas imputables al transportista o explotador aéreo, no le sea entregado al pasajero al finalizar el viaje.

Adicionalmente, deberá rembolsar inmediatamente al pasajero, en el momento en que este presente las facturas de los gastos en los cuales este deba incurrir, a los fines de atender sus necesidades perentorias de vestimenta, aseo, confort y salud, durante el tiempo que dure la demora, en la terminal aérea o en la oficina comercial del transportista o explotador aéreo según sea más conveniente para el pasajero hasta el pago de la indemnización correspondiente.

ESTIPULACIÓN SOBRE LOS LÍMITES

Artículo 49. El transportista o explotador aéreo podrá estipular en el contrato de transporte aéreo que los montos a indemnizar por destrucción, perdida o avería del equipaje y al equipaje de mano sean más beneficiosos que los previstos en la Normativa Aeronáutica y en las presentes Condiciones Generales del Transporte Aéreo.

NULIDAD DE LAS CLÁUSULAS DEL CONTRATO DE TRANSPORTE

Artículo 50. Toda cláusula establecida en el contrato de transporte que tienda a exonerar al transportista o explotador aéreo de su responsabilidad o de fijar condiciones o un límite inferior a los establecidos en la Normativa Aeronáutica y en las presentes Condiciones Generales del Transporte Aéreo, será nula.

RECLAMO Y PRESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN PARA EXIGIR EL PAGO

Artículo 51. Todo reclamo por daños causados a los pasajeros por efecto de su equipaje o equipaje de mano transportado, se harán por escrito al transportista o explotador aéreo y a la Autoridad Aeronáutica con acuse de recibo, dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la ocurrencia del hecho.

El transportista o explotador aéreo deberá responder por el daño dentro de los sesenta (60) días hábiles siguientes, contados a partir de la fecha de llegada a destino, del día en que el equipaje debió haber llegado, desde la demora o cancelación del vuelo; salvo lo previsto en el Artículo 47 de las presentes Condiciones Generales del Transporte Aéreo.

La acción para exigir el pago de las indemnizaciones por daños causados a los pasajeros y equipajes transportados prescribirá a los tres (03) años, contados a partir del último día que tiene la empresa para responder la reclamación.

EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Artículo 52. El transportista o explotador aéreo quedará exonerado, total o parcialmente de su responsabilidad, respecto al pasajero que solicita la indemnización por efectos del transporte de equipaje y equipaje de mano, si prueba que por negligencia u otra acción u omisión indebida del pasajero causó el daño o contribuyó a él.

EXCEPCIÓN A LOS LÍMITES DE RESPONSABILIDAD

Artículo 53. El Transportista o explotador aéreo no podrá beneficiarse de los límites de responsabilidad establecidos en estas Condiciones Generales del Transporte Aéreo, cuando se pruebe que el daño, por el manejo del equipaje en el transporte, es el resultado de una acción u omisión de éstos, de sus empleados o de sus dependientes e intermediarios, con intención de causarlo o producto de la imprudencia, negligencia o inobservancia de los procedimientos básicos para el manejo del equipaje o de la lógica común.

PLAZO PARA EL PAGO DE LAS INDEMNIZACIONES

Artículo 54. De ser consideradas procedentes las indemnizaciones contenidas en estas Condiciones Generales del Transporte Aéreo, el transportista o explotador aéreo deberá pagar dentro del plazo de treinta (30) días siguientes a la fecha de recepción del reclamo por parte del pasajero afectado, por lo cual tomará las previsiones del caso para que las reparaciones e indemnizaciones se realicen sin contratiempos.

Dichas indemnizaciones podrán ser pagadas en efectivo, por transferencia bancaria o cheque, previo acuerdo suscrito con el pasajero. Para tales efectos, al momento de hacer el reclamo ante el transportista o explotador aéreo, este deberá otorgar al pasajero un compromiso previo de pago por escrito, con indicación del monto, fecha acorde al lapso indicado en este Artículo y las condiciones de pago o servicio de que se trate.

De ser rechazada por el transportista o explotador aéreo la reclamación o protesta formulada por el pasajero, sobre cualquiera de los hechos sujetos a indemnización en materia de equipaje, o bien por haberse vencido el plazo y condiciones del pago de la indemnización fijada en este Artículo, sin que el pasajero tenga respuesta del transportista o explotador aéreo, el afectado tendrá el derecho a emprender las acciones que juzgue conveniente ante las instancias judiciales a los fines de obtener las indemnizaciones que considere procedentes.

RESPONSABILIDAD DEL EQUIPAJE EN VUELOS DE CONEXIÓN Y VUELOS EN SUCESIÓN

Artículo 55. El transporte aéreo en vuelos de conexión, es considerado como una sola operación, ya sea que se formalice por medio de uno o varios contratos. La responsabilidad sobre equipaje y el equipaje de mano es del transportista o explotador aéreo que haya efectuado el tramo de la ruta en la cual se hubiere producido la demora, la pérdida, destrucción o avería, salvo que uno de ellos hubiese asumido la responsabilidad por todo el viaje.

El transporte aéreo en vuelo sucesivo, es considerado como una serie de operaciones independientes que se formaliza por medio de varios contratos, en el cual será responsable el transportista o explotador aéreo que haya efectuado el tramo de la ruta en la cual se hubiere producido la demora, pérdida, destrucción o avería.

DERECHO A REINTEGRO

Artículo 56. Cuando un transportista o explotador aéreo abone una indemnización o dé cumplimiento a las demás obligaciones que le impone la Normativa Aeronáutica y las presentes Condiciones Generales

del Transporte Aéreo, en materia de equipaje, no podrá interpretarse que tales actuaciones limitan su derecho a reclamar el reintegro de las sumas canceladas a cualquier otra persona, de conformidad con la legislación aplicable.

Estas Condiciones Generales del Transporte Aéreo no limitan en modo alguno el derecho de repetición que tenga el transportista o explotador aéreo frente a terceros con quien tenga un contrato, la suma de dinero pagada en reintegro en cumplimiento de las disposiciones contempladas en este instrumento. Asimismo, ninguna disposición de las presentes Condiciones Generales del Transporte Aéreo podrán interpretarse como una restricción al derecho que tiene cualquier persona con quien el transportista o explotador aéreo tenga un contrato, de solicitar de este último, el reembolso o una compensación con arreglo a la legislación aplicable en la materia.

CAPÍTULO VIII
PROCEDIMIENTO DE CONCILIACIÓN

DE LA SALA DE CONCILIACIÓN

Artículo 57. El Instituto Nacional de Aeronáutica Civil dispondrá del funcionamiento de una Sala de Conciliación, la cual tendrá por competencia procurar la solución de las controversias que se puedan suscitar entre los pasajeros y el transportista o explotador aéreo. La Sala de Conciliación funcionará en la sede principal de la Autoridad Aeronáutica de la República Bolivariana de Venezuela, sin menoscabo de establecimiento de sedes temporales o permanentes en otras regiones del país.

DEL PROCEDIMIENTO DE LAS SOLUCIONES CONCILIADAS O AMISTOSAS

Artículo 58. En aquellos casos en que el transportista o explotador aéreo no haya solventado satisfactoriamente el reclamo realizado por el pasajero o no haya dado respuesta en los lapsos oportunos, el pasajero podrá solicitar ante la Autoridad Aeronáutica Civil, a través de su Sala de Conciliación, que se inicie el proceso de mediación correspondiente.

Una vez recibida y analizada la denuncia del pasajero en la cual se especifique la presunta infracción y siempre que no se trate de materia de orden público, el coordinador de la sala o el abogado de calidad de servicio que éste designe, ordenará la citación del o de los pasajeros por una parte y por la otra del presidente o el representante legal del transportista o explotador aéreo, para que comparezcan ante la sala en la oportunidad que se fije, a los fines de dar comienzo al proceso de conciliación.

DE LA CONCILIACIÓN

Artículo 59. El coordinador de la sala o el abogado de calidad de servicio que éste designe, mediará y tratará que las partes controvertidas lleguen a la conciliación como medio pacífico de solución del conflicto, en la forma prevista en las presentes Condiciones Generales del Transporte Aéreo. De lograrse la conciliación se levantará un acta, la cual será suscrita por las partes y por los Abogados de la Sala, y se procederá a insertarlo en el libro respectivo para efectos de su correspondiente registro, dejando constancia del fin de la controversia.

En caso de no lograrse la conciliación o no se cumpla voluntariamente lo acordado, se hará un segundo acto de conciliación y si las partes así lo quisieren hasta un tercer acto de conciliación, como máximo.

IMPOSIBILIDAD DE CONCILIACIÓN

Artículo 60. El coordinador de la sala o el abogado de calidad de servicio que éste designe, dará por terminado el procedimiento de mediación y conciliación cuando exista manifestación expresa de voluntad de las partes de no estar interesadas en agotar esta vía como medio de solución pacífica de la controversia y lograr un acuerdo.

Asimismo, cuando las gestiones de mediación y conciliación se hayan realizado en tres (03) oportunidades que no hayan alcanzado la conciliación entre las partes, el coordinador de la sala o el abogado de calidad de servicio que éste designe, ordenará remitir el expediente debidamente sustanciado y foliado a la Consultoría Jurídica del Instituto Nacional de Aeronáutica Civil para su respectivo análisis jurídico y eventual procedimiento administrativo sancionatorio a que hubiere lugar contra el transportista o explotador aéreo.

En caso de no alcanzar la conciliación, el pasajero podrá proceder por la vía judicial para demandar los daños causados por el transportista o explotador aéreo.

MATERIA DE ORDEN PÚBLICO

Artículo 61. La conciliación no procederá cuando las presuntas infracciones sean consecuencia de actos que pongan en peligro la vida o la salud de las personas o se trate de materias en las cuales están prohibidas las transacciones por razones de orden público. En tales casos se remitirá el expediente a la Consultoría Jurídica del Instituto Nacional de Aeronáutica Civil para su estudio respectivo.

REPARACIÓN DEL DAÑO

Artículo 62. En todos aquellos casos de infracciones administrativas, que ocasionen un daño de carácter patrimonial a uno o más pasajeros determinados y estos acudan en cualquier momento al procedimiento de conciliación y a través de ello se resuelva la controversia y se logre la reparación del daño causado, la Autoridad Aeronáutica Civil, mediante acta suscrita por las partes, contentiva del acuerdo logrado, dará por terminado el procedimiento de mediación y conciliación contra el presunto infractor y ordenará el archivo del expediente.

TÍTULO II
DISPOSICIONES TRANSITORIAS, DEROGATORIAS Y FINALES

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

Única: Los Explotadores o Transportistas del Servicio Público de Transporte Aéreo de Pasajeros, Carga y Correo, Separadamente o en Combinación, Regular y No Regular, nacionales y extranjeros, disponen de sesenta (60) días hábiles siguientes a la publicación de esta Providencia Administrativa en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, para modificar todo lo referente a sus manuales de Calidad y Servicio y demás documentos pertinentes, con el objetivo de adecuarse a la presente normativa.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Única: Queda derogada en todas sus partes la Providencia Administrativa Nº PRE-CJU-353-09, de fecha 14 de diciembre de 2009, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela Nº 39.478 de fecha 02 de agosto de 2010, que contiene la "REGULACIÓN SOBRE LAS CONDICIONES GENERALES DEL TRANSPORTE AÉREO".

DISPOSICIONES FINALES

Primera: Corresponderá a la Autoridad Aeronáutica Civil y a sus funcionarios, hacer cumplir las disposiciones de las presentes Condiciones Generales del Transporte Aéreo, con el objeto de adoptar las medidas necesarias para garantizar los derechos de los pasajeros.

Segunda: Sin perjuicio de las acciones legales que se intenten en los organismos jurisdiccionales, todo pasajero podrá formular las denuncias ante la Autoridad Aeronáutica, por el presunto incumplimiento de la Normativa Aeronáutica, en cualquier aeródromo o aeropuerto situado en la República Bolivariana de Venezuela.

Tercera: La Gerencia General de Transporte Aéreo, adscrita al Instituto Nacional de Aeronáutica Civil, tendrá la responsabilidad de efectuar el seguimiento y aplicabilidad de las disposiciones establecidas en las presentes Condiciones Generales del Transporte Aéreo, a objeto de que las mismas sean revisadas según la justa práctica de su aplicación.

Cuarta: La Gerencia General de Transporte Aéreo tendrá la responsabilidad de recabar los datos estadísticos sobre el incumplimiento de itinerarios y sus causas, imputables o no; daños causados a los pasajeros por destrucción, hurto, pérdida, avería o demora del equipaje facturado y del equipaje de mano, en que incurran los transportistas o explotadores aéreos, para su debido procesamiento como insumo en la toma de decisiones. Los transportistas o explotadores aéreos quedan obligados a proveer la información necesaria de acuerdo a los criterios y procedimientos establecidos por la Autoridad Aeronáutica.

Quinta: Las autoridades competentes actuarán de oficio o a solicitud de la parte agraviada, en los casos de hurto de equipaje, para que el Ministerio Público conozca del mismo y efectúe la investigación por la presunta comisión de este delito, de conformidad a lo contemplado en la normativa legal aplicable.

Sexta: Los transportistas o explotadores aéreos deben incluir en sus políticas de calidad de servicios, el adiestramiento obligatorio a todo el personal sobre las Condiciones Generales de Transporte Aéreo aprobadas por la Autoridad Aeronáutica.

Séptima: Las disposiciones contenidas en esta Providencia Administrativa son de carácter obligatorio y de aplicación preferente desde su entrada en vigencia, frente a cualquier otra norma, manual o procedimiento del transportista o explotador aéreo.

Octava: La presente Providencia Administrativa entrará en vigencia a partir de su publicación en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela.

Comuníquese y Publíquese,

PRESIDENCIA

JORGE LUIS MONTENEGRO CARRILLO
Presidente del Instituto Nacional de Aeronáutica Civil (INAC)
Decreto N° 1.860 del 03/06/2015
Publicado en Gaceta Oficial N° 40.674 de fecha 03/06/2015

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA TRANSPORTE Y OBRAS PÚBLICAS
INSTITUTO NACIONAL DE AERONÁUTICA CIVIL

PROVIDENCIA ADMINISTRATIVA Nº PRE-CJU-GDA-343-16
CARACAS, 31 DE MARZO DE 2016

205°, 157° y 17°

El Presidente del Instituto Nacional de Aeronáutica Civil, en ejercicio de las competencias que le confiere el artículo 9 de la Ley de Aeronáutica Civil, publicada en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela Nº 39.140, de fecha 17 de marzo de 2009, y en concordancia con lo establecido en el artículo 7 numerales 3 y 5 de la Ley del Instituto Nacional de Aeronáutica Civil, publicada en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela Nº 38.333, de fecha 12 de diciembre de 2005.

DICTA

La siguiente,

REGULACIÓN AERONAÚTICA VENEZOLANA 107
(RAV 107)
SEGURIDAD DE LA AVIACION CIVIL
EN LOS AERODROMOS Y AEROPUERTOS

SECCIÓN 107.1 OBJETO Y APLICABILIDAD.

(a) La presente regulación establece las normas de seguridad de la aviación civil para prevenir la ocurrencia de actos de interferencia ilícita, así como aquellas acciones que deben ser adoptadas con posterioridad a la ocurrencia de los mismos en los aeródromos o aeropuertos que se clasifican dentro de las categorías reconocidas por la Autoridad Aeronáutica según sus usos, propietarios, facilidades, servicios, importancia, destinación, interés público, ubicación de movimiento y demás características que permitan diferenciarlos, para funcionar como tal, asimismo regula:

(1) La operación en todo aeródromo o aeropuerto de las actividades aéreas de un explotador a quien se le exige contar con un programa de seguridad en virtud a lo dispuesto en la Regulación Aeronáutica Venezolana 108 (RAV 108).

(2) Todo aeródromo o aeropuerto que por su tipo de operación la Autoridad Aeronáutica le exija expresamente cumplir con el contenido de la presente Regulación.

(3) A toda persona que se encuentre en las instalaciones de un aeródromo o aeropuerto.

(4) A toda persona que forme parte de la organización del explotador de aeronaves y empleado del explotador de aeródromo o aeropuerto.

(5) A toda empresa que brinde servicios especializados aeroportuarios, agentes acreditados, empresas prestadoras de servicios de seguridad de la aviación civil y otros que realicen actividades dentro de las zonas de seguridad restringidas del aeródromo o aeropuerto.

SECCIÓN 107.2 DEFINICIONES.

Para los efectos de esta Regulación, las expresiones que figuran a continuación tienen el significado que se indica:

Acto de Interferencia Ilícita: Aquellas acciones, hechos o tentativas, destinados a comprometer la seguridad de la aviación civil y del transporte aéreo, es decir:

(a) El acto de violencia realizado contra una o más personas a bordo de una aeronave en vuelo y que, por su naturaleza, constituya un peligro para la seguridad de la aeronave.

(b) La destrucción de una aeronave en servicio o de causarle daños que la incapaciten para el vuelo o que, por su naturaleza, constituya un peligro para la seguridad de la aeronave.

(c) Colocar o hacer colocar en una aeronave en servicio, por cualquier medio, un artefacto o sustancia capaz de destruir dicha aeronave o de causarle daños que la incapaciten para el vuelo o que, por su naturaleza, constituya un peligro para la seguridad de la aeronave en vuelo.

(d) Destruir o dañar las instalaciones o servicios de la navegación aérea o perturbar su funcionamiento, si dicho acto, por su naturaleza, constituye un peligro para la seguridad de la aeronave en vuelo.

(e) La comunicación a sabiendas de informes falsos, poniendo con ello en peligro la seguridad de una aeronave en vuelo.

(f) El uso ilícito e intencionalmente, de cualquier artefacto, sustancia o arma para:

(1) Ejecutar un acto de violencia contra una persona o más personas en un aeródromo que preste servicio a la aviación civil, que cause o pueda causar lesiones graves o la muerte.

(2) Destruir o causar graves daños en las instalaciones de un aeródromo que preste servicio a la aviación civil o en una aeronave que no esté en servicio y este situada en el aeródromo o perturbe los servicios del aeródromo, si este acto pone en peligro o puede poner en peligro la seguridad del aeródromo.

(3) El apoderamiento ilícito de aeronaves en vuelo.

(4) El apoderamiento ilícito de aeronaves en tierra.

(5) La toma de rehenes a bordo de aeronaves o en aeródromos o aeropuertos.

(6) La entrada por la fuerza o sin autorización a bordo de una aeronave, en un aeródromo o aeropuerto o en el recinto de una instalación aeronáutica.

Actuación Humana: Aptitudes y limitaciones humanas que inciden en la seguridad operacional, la protección y la eficiencia de las operaciones aeronáuticas.

Administrado: Persona, organismo o empresa que tiene relaciones con la Autoridad Aeronáutica, y se encuentra bajo su supervisión y/o control. En este Programa se refieren específicamente a los explotadores de aeródromos, de aeronaves, los agentes acreditados para el manejo de la carga aérea y las empresas de servicios especializados de seguridad a la aviación civil.

Aeronave: Toda máquina que pueda sustentarse en la atmosfera por reacciones del aire que no sean las reacciones del mismo contra la superficie de la tierra.

Aeródromo: Área definida de tierra o de agua, que incluye todas sus edificaciones, instalaciones y equipos, destinada total o parcialmente a la llegada, salida y movimiento en superficie de aeronaves.

Aeródromo Certificado: Aeródromo a cuyo explotador se le ha otorgado un certificado de aeródromo.

Aeropuerto: Todo aeródromo especialmente equipado y usado regularmente para pasajeros y carga en el tráfico aéreo. Todo