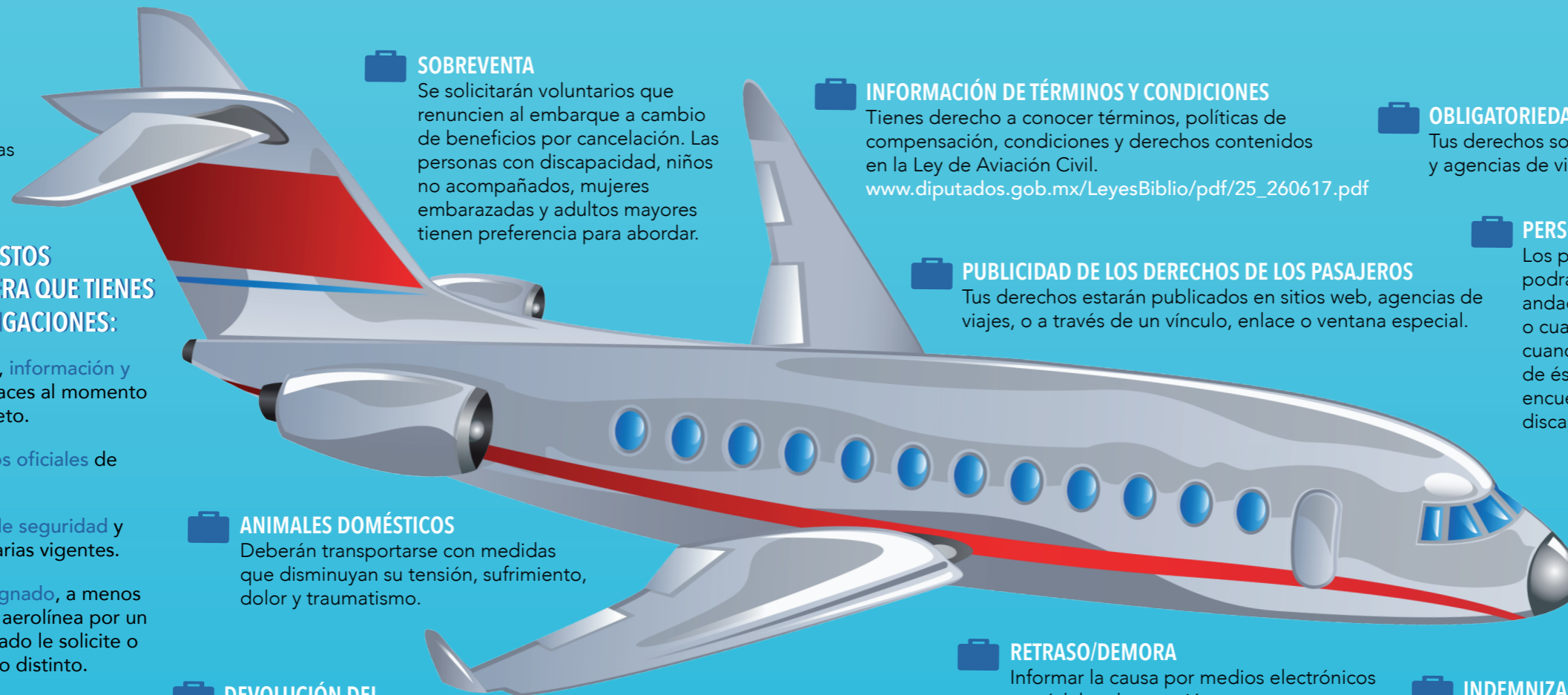




Derechos del viajero



INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD
Deben ser claras y comprobables.

ADEMÁS DE TODOS ESTOS DERECHOS, CONSIDERA QUE TIENES LAS SIGUIENTES OBLIGACIONES:

Brindar a la aerolínea, información y datos personales veraces al momento de la compra del boleto.

Presentar documentos oficiales de identificación.

Acatar a las normas de seguridad y operación aeroportuarias vigentes.

Ocupar el asiento asignado, a menos que el personal de la aerolínea por un requerimiento justificado le solicite o le autorice ocupar uno distinto.

PRECIOS Y TARIFAS
El costo del boleto debe incluir todos los conceptos e impuestos.

SOBREVENTA
Se solicitarán voluntarios que renuncien al embarque a cambio de beneficios por cancelación. Las personas con discapacidad, niños no acompañados, mujeres embarazadas y adultos mayores tienen preferencia para abordar.

INFORMACIÓN DE TÉRMINOS Y CONDICIONES
Tienes derecho a conocer términos, políticas de compensación, condiciones y derechos contenidos en la Ley de Aviación Civil.
www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/25_260617.pdf

OBLIGATORIEDAD DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS
Tus derechos son obligatorios para aerolíneas, su personal y agencias de viajes.

PERSONAS CON DISCAPACIDAD
Los pasajeros con alguna discapacidad podrán transportar sillas de ruedas, andadores, prótesis, muletas, bastones o cualquier otro instrumento, siempre y cuando la persona que viaja haga uso de ésta de manera personal y se encuentre directamente asociado con la discapacidad que presenta.

PUBLICIDAD DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS
Tus derechos estarán publicados en sitios web, agencias de viajes, o a través de un vínculo, enlace o ventana especial.

ANIMALES DOMÉSTICOS
Deberán transportarse con medidas que disminuyan su tensión, sufrimiento, dolor y traumatismo.

SERVICIOS ADICIONALES
La aerolínea podrá ofrecer servicios adicionales al momento de la compra sin realizar cargos o condicionar la compra del boleto.

DEVOLUCIÓN DEL COSTO DEL BOLETO
Puedes solicitarla sin cargo alguno dentro de las 24 horas siguientes de la compra.

MÓDULOS DE ATENCIÓN
Estarán en las terminales donde operen las aerolíneas.

RETRASO/DEMORA
Informar la causa por medios electrónicos o módulos de atención.
Si la aerolínea es la responsable debe compensarte.
1-2 h: Ofrecerte alimentos, bebidas, además de descuentos para vuelos posteriores hacia el mismo destino.
2-4 h: Los descuentos por compensación no deben ser menores al 7.5% del precio del boleto.
Más de 4 h: Ofrecerte alimentos, bebidas, además de descuentos para vuelos posteriores hacia el mismo destino. Opciones de indemnización para la cancelación del vuelo.

INDEMNIZACIÓN POR PÉRDIDA O AVERÍA DE EQUIPAJE
Destrucción o avería de equipaje de mano: \$ 6,039.00*
Pérdida o avería de equipaje fracturado: \$ 11,323.00*

*Equivalen a 80 y 150 Unidades de Medida y Actualización (UMA) respectivamente.

CANCELACIÓN
Si la aerolínea es la responsable deberá: Reintegrar el precio del boleto o de la parte no realizada del viaje, indemnización no inferior a 25% del precio del boleto. Ofrecer transporte sustituto en el primer vuelo disponible, así como transporte de traslado hacia el aeropuerto, comunicación, alimentos y hospedaje. Indemnización no inferior al 25% del precio del boleto y transporte en fecha posterior.

INFANTES MENORES DE 2 AÑOS
El pasajero mayor de edad puede llevar a un infante menor de dos años, al que se le expedirá un boleto y pasaje de abordar sin pago de tarifa adicional, sin derecho a asiento ni equipaje, excepto una carriola.

PAGO DE INDEMNIZACIONES
Será en los 10 días naturales siguientes a la reclamación, con excepción de alimentos y alojamiento.

ATERRIZAJE EN LUGAR DISTINTO
Traslado hacia el destino contratado utilizando los medios de transporte más rápidos.

CAMBIO DE ITINERARIO
Debe ser informado por teléfono, sms o correo electrónico 24 h antes de la salida.



QUEJAS Y DENUNCIAS
La información necesaria para presentarlas estará disponible en todas las terminales aéreas.

PARA MAYOR INFORMACIÓN:
• 55688722 CDMX
• 01 800 4688722 larga distancia en el resto del país

FUENTE:

Procuraduría Federal del Consumidor



C@NSUMO.com