

Derechos del pasajeros

El Poder Judicial en la Copa

Derecho a la información

En caso de cambio del vuelo inicialmente contratado (ej. Retrasos, cancelación o denegación de embarque) la empresa deberá informar al pasajero, si requerido y por escrito, las razones, así como la hora del siguiente embarque.

Ayuda material

Desde 1 hora

- Comodidades de comunicación (wi-fi/teléfono).

Desde 2 horas

- Suministro adecuado de alimentación proporcional al tiempo de espera para el embarque (voucher, snacks, comidas, bebidas etc.).

Desde 4 horas

- Acomodación en lugar adecuado (espacio interno del aeropuerto o en ambiente externo satisfactorio para esperar nueva acomodación) o alojamiento (cuando sea necesario) y transporte hasta el lugar de alojamiento.
- Caso sea noche o larga la espera, el pasajero tiene derecho a alojamiento.
- Si el pasajero se encuentra en la ciudad en que vive, recibirá transporte.

Retraso de vuelo

Más de 4 horas

- 1 Reacomodación en otro vuelo de la misma empresa, en la primera oportunidad, sujeta a la disponibilidad de asientos.
- 2 Remarcación del vuelo para una fecha y horario de su conveniencia.
- 3 Un reembolso completo, incluyendo la tasa de embarque.

En el aeropuerto de escala o conexión 1 e 2 y también:

- Recibir reembolso completo y volver al aeropuerto de origen.
- Quedarse en el lugar donde ocurrió la interrupción/preterición y recibir un reembolso del trecho no volado, observando la regla establecida en la tarifa del contrato de transporte (sin penalización).
- Reacomodación en vuelo de otra empresa para el mismo destino, sujeta a la disponibilidad de asientos.
- Finalizar el viaje por otro medio de transporte (autobús, taxi etc).

Cancelación de vuelo

- 1 Nueva acomodación en otro vuelo de la misma compañía, sujeto a disponibilidad de plazas.
- 2 Nueva acomodación en vuelo de otra compañía para el mismo itinerario, sujeto a disponibilidad de plazas.
- 3 Nueva emisión de billete para una fecha y hora que convengan al pasajero.
- 4 Reembolso completo incluso de la tasa de embarque.

Interrupción de vuelo

Cancelación en escala de aeropuerto o conexión, en las hipótesis 1, 2 y 3, además de:

- Recibir reembolso completo y regresar al aeropuerto de origen.
- Permanecer en la localidad donde se produjo la interrupción/denegación y recibir un reembolso del tramo sin uso, observada la regla establecida en la tarifa del contrato de transporte (sin aplicación de multa).
- Finalizar el viaje por otro medio de transporte (autobús, furgoneta, taxi etc.).

Denegación de embarque

- 1 La compañía podrá ofrecer compensaciones en efectivo, billetes extras, puntos en programas de ventajas, diarios etc.
- 2 Nueva acomodación en otro vuelo de la misma compañía, sujeto a disponibilidad de plazas.
- 3 Nueva acomodación en vuelo de otra compañía para el mismo itinerario, sujeto a disponibilidad de plazas.
- 4 Nueva emisión de billete para una fecha y hora que convengan al pasajero.
- 5 Reembolso completo incluso de la tasa de embarque
- 6 Concluir el viaje por otro medio de transporte (autobús, furgoneta, taxi etc.).

En escala de aeropuerto de escala o conexión – 2, 3, 4 o 6

- Recibir reembolso completo y regresar al aeropuerto de origen.
- Permanecer en la localidad donde se produjo la interrupción/denegación y recibir reembolso del tramo sin uso, observada la regla establecida en la tarifa del contrato de transporte (sin aplicación de multa).