

## DERECHOS DEL PASAJERO

A continuación, te informamos sobre los derechos que tienes como pasajero al viajar con Aeromar:

- Conocer el monto total a pagar incluyendo tarifas, impuestos, comisiones y otros cargos cubiertos por el pasajero; así como los términos del contrato.
- Ser informado de manera rápida y expedita en caso de que se produzcan cambios en su itinerario o cualquier otra circunstancia que pudiera afectar el servicio contratado.
- Recibir información y publicidad de manera exacta, veraz, comprobable y clara.
- Si el pasajero presenta alguna discapacidad, tiene derecho a transportar instrumentos inherentes a su condición sin cargos adicionales ni ninguna otra condicionante.
- Llevar a un infante menor de dos años, sin derecho a asiento y sin derecho a franquicia de equipaje, pudiendo transportar una carriola sin cargo adicional.
- El pasajero tendrá derecho a recibir una compensación en caso de existir retrasos (demoras) que sean superiores a una hora e inferiores a cuatro horas, y/o cancelación de vuelos, en ambos casos siempre y cuando sean imputables a Aeromar. Sobre este punto, le pedimos consulte nuestras [políticas de compensación](#).
- Si la aeronave realiza un aterrizaje en un lugar distinto al destino por causas de fuerza mayor, el pasajero tendrá derecho a ser trasladado al lugar de destino por los medios de transporte disponibles.
- Solicitar en un plazo de veinticuatro horas a partir de la hora de compra del boleto, la devolución de su boleto en caso de que decida no efectuar el viaje.

Para vuelos nacionales e internacionales podrá llevar el siguiente equipaje:

1. Equipaje de mano: puede ser una laptop y maletín o bolsa que no rebase las siguientes dimensiones 22 cm de alto por 38 cm ancho por 65 cm de largo, con un peso no mayor a 10 kg.
2. Equipaje documentado o facturado: Es aquel que se transporta bajo la responsabilidad de la Empresa y por el que se expide un talón o etiqueta para su reclamo e identificación. Cada pasajero con boleto pagado tiene derecho a una franquicia de equipaje, incluyendo aquellos menores con o sin acompañante. En

rutas nacionales: 1 pieza de equipaje que no exceda de 25 kg y cuyas dimensiones no excedan de 80 cm por 52 cm por 25 cm; y en rutas internacionales: 1 pieza de equipaje que no exceda de 23 kg y cuyas dimensiones no excedan de 80 cm por 52 cm por 25 cm.

- Recibir la compensación por el retraso o la cancelación siempre y cuando sea por causas imputables a Aeromar, en un término no mayor a diez días naturales posteriores a la reclamación.
- El pasajero podrá transportar animales domésticos previo pago de la tarifa establecida por Aeromar, y ésta última observará en todo momento un trato humanitario a dichos animales.

En caso de sobreventa, Aeromar solicitará voluntarios que renuncien al embarque a cambio de una de las siguientes opciones:

1. Reintegrarle el precio del boleto o la proporción que corresponda a la parte no realizada del viaje.
  2. Ofrecerle, con todos los medios a su alcance, transporte sustituto en el primer vuelo disponible y proporcionarle, como mínimo y sin cargo, los servicios de comunicación al punto de destino; alimentos de conformidad con el tiempo de espera que medie hasta el embarque en otro vuelo; alojamiento en hotel del aeropuerto o de la ciudad cuando se requiera pernocta y, en este último caso, transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto.
  3. Transportarle en la fecha posterior que convenga al mismo pasajero hacia el destino respecto del cual se denegó el embarque. En los casos 1 y 3, Aeromar cubrirá al pasajero afectado una indemnización que no será inferior al veinticinco por ciento del precio del boleto de pasaje o de la parte no realizada del viaje.
- El pasajero será indemnizado hasta por un límite de ochenta Unidades de Medida y Actualización en caso de destrucción o avería del equipaje de mano, y por pérdida o avería del equipaje documentado recibirá una indemnización de ciento cincuenta Unidades de Medida y Actualización.