

El transporte de pasajeros carga y correo prestado por **Laser Airlines C.A**, se encuentra sujeto a los siguientes términos y condiciones, en adición a los impresos en cualquier ticket, o boleto electrónico, y a la normativa aplicable. Al comprar un boleto de transporte, el pasajero acepta estas disposiciones.

## CAPÍTULO 1 - DEFINICIONES

**“Acuerdos de Código Compartido”**: son acuerdos que permiten el uso del código designador de una o varias aerolíneas en un vuelo o segmento operado por otra.

**“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 Laser Airlines 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 Laser Airlines, en el cual conste que una persona tiene un contrato con Laser Airlines, en el cual se compromete a trasladar al pasajero y su equipaje, en una aeronave.

**“Términos y Condiciones del Contrato de Transporte”**: son las que se encuentran contenidas en este documento.

**“Conexión”**: cambio de un vuelo a otro que el pasajero realiza en un punto distinto a los de origen y destino indicados en el boleto para llegar a su destino. Puede conllevar o no cambio de aeronave y cambio de aerolínea.

**“Tiempo para conexión de vuelos”**: Las reservas o boletos adquiridos para los vuelos en conexión, se deben realizar con un lapso de tiempo mínimo de dos (2) horas en vuelos nacionales, y tres (3) horas en vuelos internacionales; entre cada vuelo.

**“Derecho Especial De Giro”**: (SDR “Special Drawing Right” o 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). Se deberá constatar el valor del DEG para el momento en el que se haga efectiva la indemnización que corresponda.

**“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 Laser Airlines.

**“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 Laser Airlines.

**“Equipaje Registrado o Facturado”**: Equipaje que Laser Airlines 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 Extraviado”**: Equipaje que fue Involuntaria o inadvertidamente separado del pasajero por alguna circunstancia propia de Laser Airlines, 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.

**“Etiqueta o Talón de Equipaje”**: Documento emitido por Laser Airlines, 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.

**“Exceso de Equipaje”:** Equipaje facturado que sobrepasa el peso total permitido de acuerdo con lo establecido por Laser Airlines.

**“Itinerario”:** conjunto ordenado de los vuelos de Laser Airlines, operados con regularidad por éste.

**“Mercancías Peligrosas y/o Prohibidas”:** son todos aquellos elementos o sustancias catalogadas como explosivos, inflamables, gases, ácidos, corrosivos, radioactivos, material biológico, y/o aquellas decretadas como tales por la línea aérea, por las leyes o regulaciones nacionales e internacionales. Son materias u objetos que presentan riesgo para la salud, para la seguridad o que pueden producir daños en el medio ambiente, en las propiedades o a las personas.

**“No-Show”:** es el pasajero, que teniendo una reserva confirmada para un determinado vuelo no se presenta en el aeropuerto en los tiempos determinados por Laser Airlines, lo cual generará la cancelación del o los vuelos reservados y puede generar cargos o penalidades para el pasajero (no aplica para los vuelos desde, hacia o dentro de la Unión Europea).

**“Reembolso”:** reintegro del valor pagado por una persona para la adquisición del boleto aéreo.

**“Servicio A bordo”:** es aquél ofrecido por Laser Airlines durante el vuelo y varía dependiendo del tipo de aeronave, la ruta, duración y características del vuelo. El servicio a bordo puede incluir bebidas y comidas.

**“Tarifa”:** es el precio que paga el pasajero por el servicio de transporte y las condiciones de aplicación de esta.

**“Tasa Aeroportuaria”:** es el valor que se cobra al pasajero por el uso de las facilidades aeroportuarias, y que podrá ser recaudado por Laser Airlines en el boleto, o en cada aeropuerto.

**“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.

**“Vuelo Demorado”:** es aquel vuelo cuya hora de salida es posterior a la hora de itinerario.

### CAPÍTULO 2 - APLICACIÓN

**Cláusula 1 General.** Las Condiciones contenidas en el presente Contrato de Transporte de pasajeros, carga y correo, aplican en aquellos vuelos o segmentos de vuelo donde el nombre: “LASER”, o el código designador QL estén indicados en la casilla del cupón de vuelo respectivo.

**Cláusula 2 Aplicabilidad.** Estos Términos y Condiciones de Transporte son aplicables a menos que sean contrarias a la Constitución Nacional, los Convenios y las leyes o reglamentos de los países donde apliquen. Si alguna disposición de estos Términos y Condiciones Transporte no tiene validez, las otras disposiciones continuarán siendo válidas.

### CAPÍTULO 3 - SEGURIDAD AEROPORTUARIA

**Cláusula 3 Objetivo.** Laser Airlines deberá desarrollar e implementar acciones y procedimientos tendientes a prevenir actos violatorios de las leyes y las regulaciones nacionales e internacionales, con el objeto de prevenir actos de interferencia ilícita.

**Cláusula 4 Control de Equipajes.** Todo equipaje facturado y equipaje de mano podrá ser revisado por las autoridades competentes, mediante cualquier tipo de dispositivo o medio, en presencia del pasajero, con el fin de evitar actos de interferencia ilícita o cualquier daño a la aeronave, los pasajeros o las instalaciones. Cada pasajero es responsable ante Laser Airlines y las autoridades competentes del contenido de su equipaje. Ni Laser Airlines, ni cualquiera de sus empleados o agentes serán responsables por cualquier daño, destrucción, pérdida, demora, denegación de transportar, confiscación de propiedad, entre otros actos que resulte de las inspecciones de seguridad, por parte de las autoridades competentes o de la negativa del pasajero de cumplir con lo requerido en materia de seguridad.

**Cláusula 5 Identificación de Pasajeros.** Al momento del chequeo y el embarque, es imprescindible que la identificación del pasajero descrita en el boleto aéreo coincida con la que se encuentra en el documento de identidad válido que presenta de acuerdo con lo requerido por las autoridades competentes del país desde y hacia donde se traslade, y todos los trayectos incluidos en su itinerario. Laser Airlines, podrá rehusarse a transportar al pasajero, cuando este se niegue a cumplir con los requisitos establecidos en la presente cláusula.

**Cláusula 6 Denegación de Embarque.** Laser Airlines, tendrá el derecho a denegar el embarque a cualquier pasajero cuando:

- 1) Se vea afectada la Seguridad Operacional o la Seguridad de la Aviación.
- 2) Se visualice en estado de perturbación o Insubordinación.
- 3) El pasajero este en estado de ebriedad o bajo los efectos de sustancias prohibidas.
- 4) Las condiciones de salud del pasajero no permiten su viaje o no garantizan un desarrollo seguro del vuelo.
- 5) No posea la documentación válida y requerida para efectuar el viaje.
- 6) El pasajero no se presente a tiempo a los mostradores de registro de Laser Airlines del vuelo o no atienda los llamados para abordar el vuelo correspondiente.
- 7) El pasajero presuntamente por acción u omisión infrinja la legislación nacional o internacional aplicable.

**Cláusula 7 Personas con capacidad o movilidad reducida.**

Laser Airlines, podrá denegarse a aceptar la reserva, denegar el embarque o exigir que vaya acompañada por otra persona capaz de facilitarle la asistencia necesaria a pasajeros con capacidad o movilidad reducida por los siguientes motivos:

- a) con el fin de cumplir los requisitos de seguridad establecidos mediante legislación internacional o nacional, o con el fin de cumplir los requisitos de seguridad establecidos por la autoridad que emitió el certificado de operador aéreo a la compañía aérea en cuestión;
- b) si las dimensiones de la aeronave o sus puertas imposibilitan físicamente el embarque o transporte de la persona con discapacidad o movilidad reducida.

**Cláusula 8 Uso y Manejo de las Reservas.** Las reservas son personales e intransferibles. Una reserva debe contener como mínimo la siguiente información:

- a. Nombre y apellido de la persona o personas que viajan. CHD (niño) o INF (infante).
- b. Trayectos a reservar, indicando número de vuelo, fecha, cantidad de cupos y clase de tarifa.
- c. Números telefónicos del pasajero tanto de origen como de destino.
- d. Correo electrónico con el fin de poder contactar a la persona que viaja en caso de ser necesario.
- e. Dirección de destino.
- f. Requerimientos adicionales.

**Cláusula 9 Trámite de Reservas.** Las reservaciones pueden ser tramitadas, bajo las siguientes modalidades:

- a. A través de una agencia de viajes.
- b. Directamente con Laser Airlines, a través de la página web, central telefónica, ventas digitales y oficinas comerciales.

**Cláusula 10 Cancelación de Reservas.** Una reserva podrá ser cancelada por las siguientes razones:

- a. A solicitud de la agencia, o de la persona que hizo originalmente la reservación.
- b. Por Laser Airlines, cuando se comprueba duplicidad de la reserva, es decir, más de una reserva para la misma persona, en el mismo número de vuelo y fecha.
- c. Por Laser Airlines cuando se vence el tiempo límite para realizar el pago del boleto, sin que este haya sido realizado.
- d. Si el pasajero no se presenta para un vuelo, Laser Airlines, puede cancelar su reserva de regreso o sus reservas sucesivas, excepto si el pasajero notifica con la debida anticipación que requiere mantener su reserva de regreso o reservas sucesivas. (No aplica para reservas con trayectos hacia, desde o dentro de la Unión Europea).

### **CAPÍTULO 5 - SERVICIOS ESPECIALES**

**Cláusula 11 General.** Son aquellos servicios que se brindan a los pasajeros de acuerdo con sus necesidades o requerimientos individuales, entiéndase (Menores sin acompañantes, personas que requieran sillas de ruedas, embarazadas, traslado de cenizas y traslado de mascotas).

**Cláusula 12 Políticas y Requisitos.** El pasajero deberá informar a Laser Airlines, con al menos 24 horas de anticipación, de su requerimiento especial. Aquellos pasajeros que notifiquen su requerimiento al momento de su chequeo en los mostradores, se les brindara el servicio siempre que se cuente con disponibilidad.

**Transporte de Infantes:** se consideran Infantes a niños de hasta 2 años no cumplidos, que viajan sin ocupar asiento, deben viajar siempre en compañía de un adulto mayor a 18 años. El infante requiere de un boleto de transporte aéreo aun cuando no esté pagando una tarifa. Si el adulto responsable desea que el infante ocupe un asiento deberá pagar el costo del boleto de transporte aéreo y deberá llevar una silla de infante aprobada por las normas internacionales como apta para usarse en una aeronave.

**Transporte de Niño:** es el menor que habiendo cumplido los 2 años de edad haya cumplido hasta 12 años de edad, a la fecha del vuelo y deberá viajar ocupando un asiento y pagando la tarifa correspondiente.

**Menores sin Acompañante:** se define este servicio como el transporte de un menor que a la fecha del viaje tiene seis (6) años cumplidos y no ha llegado a cumplir los dieciocho (18) años. El adulto responsable deberá presentar permiso de viaje que cumpla con lo establecido en los artículos 391 y 392 de la Ley Orgánica para la Protección de Niños, Niñas y Adolescentes, de acuerdo con la ruta en la que viaja, deberá indicar nombre y apellido del menor, fecha de ida y regreso, número de vuelo, aerolínea con la que viaja, nombre de la persona responsable que recibirá al niño en el lugar de destino y cualquier otro requisito establecido por el ente regulador. De igual forma, se requiere la aprobación para el viaje por parte de ambos representantes del niño, aun cuando viaje con uno de ellos (esto aplica para vuelos internacionales). Laser Airlines se reserva el derecho de establecer un máximo de menores sin acompañante que puede transportar por vuelo.

No se permitirá que un niño menor de 12 años viaje acompañado únicamente por una persona menor de 18 años de edad, a menos que ésta demuestre ser el padre o la madre. En caso de que el vuelo se encuentre retrasado por cualquier motivo, es responsabilidad de la persona adulta encargada de recibir al menor sin acompañar esperar en el aeropuerto la llegada del menor.

Puede haber restricciones en ciertos países sobre el transporte de menores acompañados o no acompañados, las cuales van a ser respetadas por parte de Laser Airlines.

**Embarazadas:** Laser Airlines permite el traslado de mujeres embarazadas. En el caso de mujeres que tengan menos de 3 meses y más de 7 meses de gestación, deben presentar un informe médico emitido por un Ginecólogo-Obstetra que la autorice explícitamente a realizar el viaje, emitido con un máximo de 72 horas previas a su vuelo. En todo caso, se le hará firmar a la pasajera en estado de gravidez una carta de responsabilidad, en donde acepta que realiza el vuelo bajo su propia responsabilidad y riesgo, en relación con el embarazo.

**Cláusula 13 Transporte de Animales Vivos.** Laser Airlines no transporta animales vivos en los compartimientos de carga de la aeronave, solo se acepta el traslado en Cabina de pasajeros de animales de servicio (para personas con discapacidad visual, auditiva o motora) y animales de apoyo emocional (solo perros y gatos) debidamente certificados y con su documentación legal, en estos casos el pasajero debe notificar su intención de llevar el animal en Cabina con al menos 48 horas de anticipación.

El traslado de estos animales estará sujeto a disponibilidad en el vuelo (máximo 3 por vuelo) y tendrá un costo adicional de acuerdo con la ruta seleccionada por el pasajero.

### **Restricciones para la aceptación de animales vivos para el transporte por vía aérea.**

**Razas braquiocefálicas:** Algunas razas de perros y de gatos tienen una serie de particularidades anatómicas que dificultan una respiración correcta y que se denomina Síndrome Respiratorio Braquiocefálico, Laser Airlines se reserva el derecho de admisión o transporte del animal doméstico, si considera que no reúne las condiciones regulatorias aptas para viajar. Asimismo, el pasajero deberá llenar el certificado del expedidor para animales vivos.

**Animal de Servicio (Lazarillos).** Son aquellos entrenados para realizar funciones específicas, para un individuo con capacidades reducidas (capacidad visual, auditiva o motora disminuida), estos podrán viajar usando un bozal y en compañía de su dueño, previa contemplación de la certificación como perro lazarillo, debidamente identificado y con el certificado de salud correspondiente.

**Animales de apoyo emocional (perros o gatos).** Lo animales de apoyo emocional son aquellos que proveen soporte a modo de afecto y compañía a un individuo que padece de distintas condiciones mentales o emocionales, Laser Airlines solicitará que un psicólogo o médico psiquiatra certifique que el pasajero requiere viajar acompañado con dicho animal.

### **CAPÍTULO 6 - BOLETOS DE TRANSPORTE AÉREO**

**Cláusula 14 Condiciones del Contrato.** Laser Airlines, solamente transportará al pasajero cuyo nombre aparece en el boleto.

**Reemplazo de Boleto en caso de pérdida.** En el caso de pérdida de un boleto o de una parte de este, Laser Airlines le expedirá una copia de este.

**Periodo de validez del boleto** El boleto tendrá validez de un año a partir de la fecha de su emisión.

**Cláusula 15 Reembolsos.** Devolución total o parcial del valor pagado por un boleto o una nota de crédito a solicitud del pasajero a Laser Airlines, se realizará de acuerdo con lo establecido en la Condiciones Generales de Transporte Aéreo.

**A quién se debe reembolsar.** Laser Airlines, efectuará el reembolso a la persona que haya pagado el boleto. En caso de que no se pueda determinar quién es el pagador, Laser Airlines le reembolsará al titular del boleto.

**En las siguientes situaciones será posible cambiar el destinatario del Reembolso.** Fallecimiento o enfermedad de la persona que realizó la compra del boleto aéreo y menores de edad, Laser Airlines aplicará los cargos por reembolso de acuerdo con la regla de la tarifa aplicable para el boleto a rembolsar.

### **CAPÍTULO 7 - TARIFAS Y OTROS CARGOS**

**Cláusula 16 Tarifas.** Las tarifas son las vigentes en la fecha de emisión del boleto. Si el pasajero cambia su itinerario, la tarifa y sus condiciones pueden variar.

**Impuestos y Tasas.** Son cargos adicionales a la tarifa aplicable y Laser Airlines, dependiendo de la ruta donde viaje el pasajero, los recauda a favor de las autoridades gubernamentales que los establecen incluyéndolos en el boleto aéreo.

### **CAPÍTULO 8 - EQUIPAJE**

**Cláusula 17 General.** El Equipaje debe ser transportado en el mismo vuelo en que viaja su propietario.

**Condiciones de Aceptación de Equipaje.** Las condiciones que establece Laser Airlines para la aceptación del equipaje son:

- a. Estar debidamente identificado con nombre y apellido del pasajero, número de vuelo y ruta (identificado por Laser Airlines).
- b. Permitir la revisión por parte de las Autoridades competentes.
- c. No exceder de las dimensiones y peso máximos establecidos por Laser Airlines para el equipaje.
- d. No presentar riesgo para otros equipajes dentro del compartimiento de la aeronave.

- e. Restringir el transporte de Mercancías Peligrosas y/o Prohibidas de acuerdo con lo establecido en las instrucciones técnicas para el transporte sin riesgo de mercancías peligrosas por vía aérea de la OACI, la Reglamentación sobre mercancías peligrosas de la IATA, la Regulación Aeronáutica Venezolana 110, así como también las políticas de Laser Airlines.

**Límites y Cargos por Exceso/Sobrepeso de Equipaje:** El pasajero pagará el recargo que corresponda cuando su equipaje sobrepase el límite permitido por Laser Airlines, dependiendo de la ruta donde viaje el pasajero. Las piezas con sobrepeso, sobredimensión y adicionales viajan sujetas al espacio disponible en el avión, existiendo la posibilidad de que estos equipajes no sean transportados en el mismo vuelo del pasajero, por lo que serán enviados en el primer vuelo con capacidad disponible.

**Equipaje de Mano.** Es aquel equipaje que Laser Airlines permite que el pasajero lleve a bordo de la aeronave, bajo su propia custodia, siempre y cuando cumpla con las dimensiones y peso máximo establecido en las políticas de la empresa según la ruta. Laser Airlines no será responsable de cualquier pérdida que pueda sufrir el pasajero, causada como resultado de haber olvidado en la aeronave equipaje de cabina o algún artículo personal cuando desembarca, o cuando el pasajero abandone pertenencias en la sala de espera del aeropuerto. Adicionalmente, cada pasajero puede transportar en cabina, bajo su custodia y sin costo adicional algunos de los siguientes artículos:

- a. Cartera, bolso o mochila que cabe debajo del asiento.
- b. Bastón.
- c. Computadoras portátiles.
- d. Pañalera para bebés.

Laser Airlines, solo asumirá la responsabilidad sobre el equipaje de mano del pasajero cuando este quede bajo su custodia por ser retirado de la cabina de pasajeros y embarcado como equipaje facturado, debido a que los compartimientos de la cabina se encuentran totalmente ocupados.

**Elementos de Valor en Equipaje Facturado.** Laser Airlines, limita el transporte de los siguientes artículos como equipaje facturado, exclusivamente se trasladan bajo el entendido de que la aerolínea no indemniza estos artículos, por lo que el pasajero deberá tomar provisiones, así como preferiblemente incluirlos en su equipaje de mano: a) Joyas b) Documentos personales, pasaportes, identificaciones o documentos de identificación c) Metales o piedras preciosas d) Obras de Arte e) Cheques o títulos valores y demás documentos con valor. f) Dinero en efectivo g) Lentes h) Celulares i) Cámaras fotográficas j) Reproductores de música o audífonos k) DVD's portátiles y juegos electrónicos portátiles l) Tablet digitales m) Filmadoras n) Computadoras y equipos electrónicos ñ) Cerámicas o) Vajillas p) Calculadoras q) Botellas de licor r) Artículos perecederos.

Los objetos valiosos deberán transportarse bajo una declaración expresa de valor, Laser Airlines, responderá hasta el límite de ese valor, no obstante, se le exigirá al pasajero condiciones o medidas de seguridad adicionales para el transporte de estos.

La tarifa de este servicio será como máximo, el quince por ciento (15%) del valor especial declarado por el pasajero.

**Transporte de Armas de Fuego.** Laser Airlines, no transporta armas de fuego, en sus vuelos con rutas nacionales e internacionales.

**Instrumentos Musicales.** Los instrumentos deberán estar dentro de una cubierta de material, lo suficientemente resistente para soportar el manejo y transporte, y así evitar una posible lesión. Los instrumentos de cuerda deberán tener todas las cuerdas sin tensión para evitar cualquier daño al brazo del instrumento. Únicamente se aceptan instrumentos musicales que puedan ser acomodados en los guardas equipajes en forma segura dentro de la aeronave, ejemplo: guitarra, trompeta, violín, entre otros. Dicho equipaje será permitido bajo la condición de que el pasajero acepte y firme la etiqueta de “Responsabilidad Limitada” suministrada por Laser Airlines.

**Instrumento con silla asignada:** Únicamente podrán transportarse cuando el pasajero solicite llevarlo a bordo, pagando el asiento adicional siempre y cuando esté disponible su reservación, y será permitido de acuerdo con las medidas de este.

**Artículos Deportivos.** Este equipaje es permitido siempre y cuando el pasajero identifique dichos artículos a Laser Airlines al momento de realizar la reserva de su vuelo, y los artículos hayan sido empacados debidamente para su protección. Estos artículos están sujetos a un costo de servicio adicional. Asimismo, dicho equipaje será permitido bajo la condición de que el pasajero acepte y firme la etiqueta de “Responsabilidad Limitada” suministrada por Laser Airlines.

**Recibo de Equipaje Facturado Averiado.** Cuando el pasajero entregue a Laser Airlines un equipaje en mal estado o que de cualquier forma no se encuentre en condiciones idóneas para ser transportado, se le colocará la etiqueta “Responsabilidad Limitada”, y se le informará al pasajero que Laser Airlines no será responsable por el estado del equipaje y por el daño que surja a consecuencia de este.

La aceptación de un reclamo no supone una admisión de responsabilidad legal por parte de Laser Airlines, previo a que se realice la investigación respectiva. Si el pasajero tiene un reclamo será analizado y compensado, en caso de que aplique, de acuerdo con las Condiciones Generales de Transporte Aéreo, aplicables según la ruta volada y bajo las limitaciones de responsabilidad establecidas en las leyes.

**Daños en el Equipaje Facturado.** La persona con derecho a la reparación deberá presentar una reclamación a Laser Airlines, al momento de su llegada al aeropuerto destino, comunicándole lo sucedido al personal de la aerolínea, en donde se procederá a la apertura del informe de irregularidades de equipaje, denominado (PIR).

**Demora en la entrega de Equipaje Facturado.** Si el equipaje no llegó en el mismo vuelo que el pasajero, éste debe notificar tal hecho directamente en las oficinas de Laser Airlines antes de salir del aeropuerto. Para esto, el pasajero debe completar el reporte de irregularidades de equipajes (PIR).

### **CAPÍTULO 9 - EMBARQUE Y FORMALIDADES ADMINISTRATIVAS**

**Cláusula 18 Atención en Mostrador (Chequeo de pasajeros).** El pasajero que va a embarcarse en un vuelo nacional deberá presentarse en el mostrador de Laser Airlines con dos horas (2) de antelación a la salida del vuelo. El pasajero que va a embarcarse en un vuelo internacional deberá presentarse en el mostrador de Laser Airlines con tres (3) horas de antelación a la salida del vuelo.

Laser Airlines, prestará el servicio de información sobre los requisitos migratorios que requieren los pasajeros, en los países donde opere la aerolínea, esto no excluye la responsabilidad directa que tiene el pasajero de investigar,



conocer y cumplir las normas relacionadas con esta materia. Laser Airlines, no es responsable del rechazo de ingreso a un país por falta de cumplimiento de estas normas.

**Documentos de Viaje.** El pasajero debe presentar toda la documentación de entrada, de salida y de Tránsito, los documentos sanitarios y otros, exigidos por las leyes o por los reglamentos en vigor en los países involucrados. Laser Airlines se reserva el derecho de rechazar el transporte de todo pasajero que no haya cumplido las leyes o los reglamentos en vigor y cuyos documentos no estén en regla.

**Responsabilidad de la compañía con la que se ha contratado el servicio y de la compañía encargada de la prestación efectiva.** Si la compañía aérea encargada del vuelo no es la misma que la compañía aérea contratante, el pasajero podrá formular una queja o una reclamación a cualquiera de ellas. Si en el billete consta el nombre o el código de una compañía aérea, ésta es la compañía aérea contratante.

**Fundamento de la información.** Las normas arriba descritas se fundamentan en el Convenio de Montreal de 28 de mayo de 1999, desarrollado en la Comunidad por el Reglamento (CE) no 2027/97 [modificado por el Reglamento (CE) no 889/2002] y por la legislación nacional de los Estados miembros.

**Cláusula 19. Régimen de Responsabilidad.** La responsabilidad de Laser Airlines se encuentra regulada por las leyes y reglamentos venezolanos aplicables, y para los casos de transporte aéreo internacional se aplica el Convenio o la Convención relevante.

### **CAPÍTULO 10 – CONDICIONES APLICABLES ÚNICAMENTE A VUELOS HACIA, DESDE Y DENTRO DE LA UNIÓN EUROPEA**

Las estipulaciones de este capítulo aplican a vuelos con origen o destino en la Unión Europea. En caso de controversia con las estipulaciones generales de los capítulos anteriores, prevalecen las estipulaciones de este capítulo 10

**Cláusula 20 Información sobre compañía operadora.** Conforme a lo dispuesto en el Reglamento (CE) N.º 2111/2005, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de diciembre de 2005, para vuelos con origen o destino en España u otro punto de la Unión Europea, Laser Airlines informará al pasajero de la identidad de la Compañía operadora del vuelo. Si en el momento de realizar la reserva no se conociera la identidad de la compañía operadora, Laser Airlines velará por que se informe al pasajero tan pronto como se conozca la identidad de esta. Cuando se cambie la o las compañías aéreas operadoras tras efectuarse la reserva, Laser Airlines adoptará inmediatamente y con independencia de la razón del cambio, todas las medidas apropiadas para asegurarse de que se informa cuanto antes del cambio a los pasajeros. En todos los casos, se informará a los pasajeros en el momento de la facturación, o en el momento del embarque cuando no se requiera ninguna facturación para un vuelo de conexión.

**Cláusula 21 Aspectos jurídicos de la responsabilidad civil (internacional).** La responsabilidad de Laser Airlines en vuelos internacionales se rige por el Convenio de Montreal de 28 de mayo de 1.999 en relación con los pasajeros y su Equipaje.

Para cumplir con lo indicado en el artículo 6.1 del Reglamento (CE) 2027/97 relativo a la responsabilidad de las compañías aéreas respecto al transporte aéreo de los pasajeros y su equipaje, a continuación, Laser Airlines

facilita un resumen de las principales disposiciones por las que se rige la responsabilidad respecto a los pasajeros y sus equipajes según el Convenio de Montreal. Este resumen no podrá usarse para fundamentar una reclamación de indemnización ni para interpretar las disposiciones del presente Reglamento ni las del Convenio de Montreal.

**Indemnización en caso de muerte o lesión.** No hay límite económico fijado para la responsabilidad en caso de lesiones o muerte del pasajero. Para los daños de hasta 128.821 DEG (cantidad aproximada en divisa local), la compañía aérea no podrá impugnar las reclamaciones de indemnización. Por encima de dicha cantidad, la compañía aérea sólo puede impugnar una reclamación en caso de que pueda probar que no hubo de su parte negligencia ni falta de otro tipo.

**Anticipos.** En los eventos en que la legislación comunitaria, en concreto el Reglamento (CE) 2027/1997, resulte aplicable, en caso de muerte o lesión de un pasajero, la compañía aérea deberá abonar, en el plazo de quince días desde el día de la identificación de la persona con derecho a la indemnización, un anticipo para cubrir las necesidades económicas inmediatas. En caso de fallecimiento, este anticipo no podrá ser inferior a 16.000 DEG (importe aproximado en divisa local).

**Retraso del pasajero.** En caso de retraso de un vuelo, la compañía aérea es responsable del daño siempre que no haya tomado todas las medidas razonables para evitar el daño o le haya sido imposible tomar dichas medidas. La responsabilidad en caso de retraso del pasajero se limita a 5.346 DEG (importe aproximado en divisa local).

**Retrasos del equipaje.** En caso de retraso del equipaje, la compañía aérea es responsable del daño siempre que no haya tomado todas las medidas razonables para evitar el daño o le haya sido imposible tomar dichas medidas. La responsabilidad en caso de retraso del equipaje se limita a 1.288 DEG (importe aproximado en divisa local).

**Destrucción, pérdida o daños del equipaje.** La compañía aérea es responsable en caso de destrucción, pérdida o daños del equipaje hasta la cantidad de 1.288 DEG (importe aproximado en divisa local). Con respecto al equipaje facturado, es responsable aun cuando esté exento de culpa, salvo que el equipaje ya estuviese dañado. Con respecto al equipaje no facturado, la compañía aérea sólo es responsable de los daños causados por su culpa.

**Reclamaciones sobre el equipaje.** Si el equipaje facturado ha sido dañado, retrasado, perdido o destruido, el pasajero debe señalarlo por escrito a la compañía aérea lo antes posible. Si el equipaje dañado es equipaje facturado, el pasajero lo señalará por escrito en el plazo de siete días, y en caso de retraso, de veintiún días, en ambos casos a partir del día en que el equipaje se puso a disposición del pasajero.

**Límite más elevado para el equipaje.** El pasajero puede acogerse a un límite de responsabilidad más elevado efectuando una declaración especial, a más tardar en el momento de facturar, y abonando una tarifa suplementaria.

**Responsabilidad de la compañía con la que se ha contratado el servicio y de la compañía encargada de la prestación efectiva.** Si la compañía aérea encargada del vuelo no es la misma que la compañía aérea contratante, el pasajero podrá formular una queja o una reclamación a cualquiera de ellas. Si en el billete consta el nombre o el código de una compañía aérea, ésta es la compañía aérea contratante.

**Plazos de reclamación.** Toda reclamación ante un tribunal deberá presentarse en el plazo de dos años a partir de la llegada de la aeronave o del día en que la aeronave hubiese debido llegar.

Adicionalmente a la responsabilidad de Laser Airlines según el Convenio de Montreal, en estos casos Laser Airlines podría tener responsabilidades frente al Pasajero según otras normas comunitarias, nacionales e internacionales aplicables, como, por ejemplo, el Reglamento (CE) 261/2004 por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, o el Reglamento (CE) 1107/2006 sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo. En estos casos podrían aplicar otros límites de prescripción o caducidad.

**Cláusula 22 Derechos del pasajero con capacidad reducida.** El Reglamento (CE) 1107/2006 sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo otorga ciertos derechos a los pasajeros con discapacidad o movilidad reducida contra las gestoras de los aeropuertos y las compañías aéreas. En concreto, EL TRANSPORTISTA AEREO tiene la obligación de prestar la siguiente asistencia, siempre y cuando el Reglamento (CE) 1107/2006 aplica, es decir, en vuelos saliendo o llegando a un aeropuerto situado en la Unión Europea: Transporte de perros guía reconocidos en cabina, con arreglo a las normativas nacionales. Además del equipo médico, transporte de hasta dos aparatos de equipos de movilidad por persona con discapacidad o movilidad reducida, incluidas las sillas de ruedas eléctricas (previa notificación con una antelación de 48 horas y siempre que las limitaciones de espacio a bordo del avión no lo impidan, y sometido todo ello a la aplicación de la legislación pertinente en materia de mercancías peligrosas). Comunicación de la información esencial relativa a los vuelos en formato accesible. Realización de todos los esfuerzos razonables para disponer de asientos conforme a las necesidades de cada persona con discapacidad o movilidad reducida que así lo soliciten, siempre que los requisitos de seguridad y la disponibilidad lo permitan. Ayuda para desplazarse a los servicios si es preciso. Cuando una persona con discapacidad o movilidad reducida reciba la ayuda de un acompañante, la compañía aérea hará todos los esfuerzos razonables para ofrecer a la persona acompañante un asiento junto a la persona con discapacidad o movilidad reducida. EL TRANSPORTISTA AEREO no va a negarse a aceptar una reserva para un vuelo que salga de o llegue a un aeropuerto situado en la Unión Europea, ni a embarcar a una persona con discapacidad o movilidad reducida en un aeropuerto de este tipo, siempre que la persona de que se trate disponga de un billete válido y de una reserva. Como excepción de lo anterior, EL TRANSPORTISTA AEREO podrá negarse, por motivos de discapacidad o movilidad reducida, a aceptar una reserva de una persona con discapacidad o movilidad reducida o denegarle el embarque: a. Con el fin de cumplir los requisitos de seguridad establecidos mediante legislación internacional, comunitaria o nacional, o con el fin de cumplir los requisitos de seguridad establecidos por la autoridad que emitió el Certificado de Operador Aéreo (AOC) a la compañía aérea en cuestión; CONTRATO DE TRANSPORTE b. Si las dimensiones de la aeronave o sus puertas imposibilitan físicamente el embarque o transporte de la persona con discapacidad o movilidad reducida.