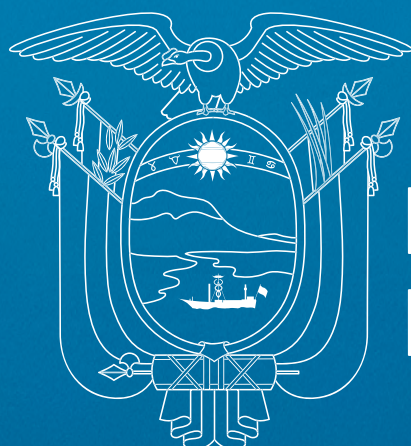


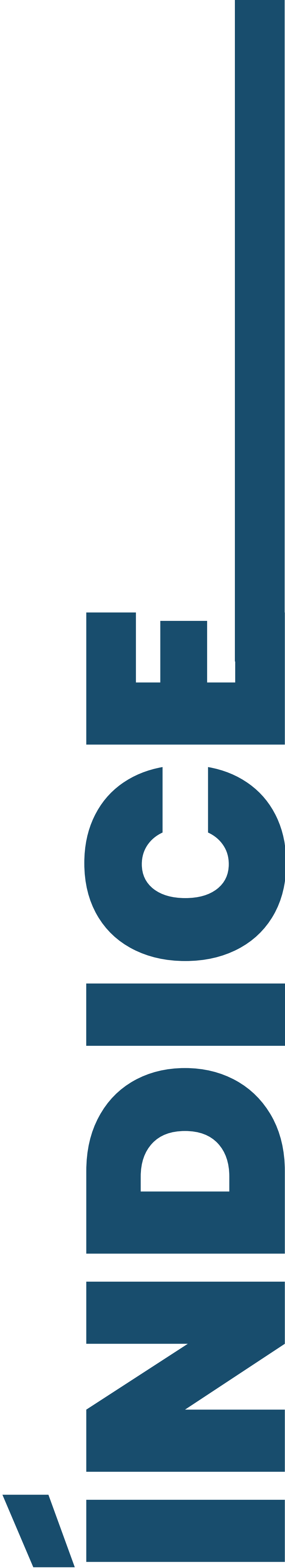


guía DE usuarios

Y OPERADORES DEL TRANSPORTE AÉREO



REPÚBLICA
DEL ECUADOR



03

TÍTULO I

OBJETO, ÁMBITO DE APLICACIÓN Y DEFINICIONES

06

TÍTULO II

DERECHOS DE LOS USUARIOS DE TRANSPORTE AÉREO

08

CAPÍTULO I

COMPENSACIONES

- Sección 1era CANCELACIONES
- Sección 2da RETRASO
- Sección 3era SOBREVENTA
- Sección 4ta TRÁNSITO Y CONEXIONES

13

CAPÍTULO II

EQUIPAJE

15

CAPÍTULO III

OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE TRANSPORTE AÉREO

17

CAPÍTULO IV

DEBERES DE LOS OPERADORES AÉREOS Y EXPLOTADORES AEROPORTUARIOS

19

CAPÍTULO V

SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO

TÍTULO I

OBJETO, ÁMBITO DE APLICACIÓN Y DEFINICIONES

ARTÍCULO 1.-

ÁMBITO DE APLICACIÓN: Esta Resolución se aplicará en el marco de todas las operaciones a nivel internacional y doméstico que se originen en la República del Ecuador.

ARTÍCULO 2.-

OBJETO: La presente Resolución establece los derechos y obligaciones de los usuarios, explotadores y operadores de los servicios de transporte aéreo internacional y doméstico que se originen en el Ecuador.

ARTÍCULO 3.-

DEFINICIONES: Para efectos de la presente Resolución se entenderá por:



- a) **Agencias de viajes u Operador Turístico:** Empresas debidamente autorizadas que se dediquen al ejercicio de actividades turísticas dirigidas a la prestación de servicios directamente o como intermediarios entre los viajeros y proveedores de los servicios.



- b) **Aerolínea:** Persona jurídica nacional o extranjera que utiliza aeronaves para la prestación de un servicio de transporte aéreo comercial.



- c) **Billete (ticket):** Documento expedido o autorizado por el operador aéreo o su agente autorizado, en el cual consta que el pasajero ha contratado con el transportista.



- d) **Cancelación:** La no realización de un vuelo programado en el que había reservada al menos una plaza.



- **e) Circunstancias imprevistas:** Son causas ajenas al normal desenvolvimiento de la actividad del transportista que impiden que el vuelo se lleve a cabo o que retrasen su iniciación, como causas meteorológicas, fallas técnicas no correspondientes al mantenimiento programado o rutinario de la aeronave o causadas por pasajeros o terceros en el momento del vuelo, fallas de los equipos de soporte en tierra.



- **f) Compensaciones:** Indemnización que el transportista debe otorgar al usuario de transporte aéreo por el perjuicio causado.



- **g) Contrato de transporte aéreo:** El convenio por el cual el transportador o porteador se obliga por cierto precio, alquiler o flete a conducir o llevar de un lugar a otro, por vía aérea, a personas, animales o cosas.



- **h) Denegación de embarque:** La negativa a transportar pasajeros en el vuelo pese al haberse presentado al embarque con reserva confirmada y en condiciones establecidas en el Contrato de Transporte, salvo que haya motivos razonables para denegar su embarque, tales como razones de salud o de seguridad o la presentación de documentos de viaje inadecuados o la presentación tardía del pasajero al chequeo.



- **i) Destino final:** El último destino que figura en el billete adquirido.



- **j) Indemnización:** Resarcimiento económico por un daño o perjuicio. Se trata de una suma de dinero como reparación o compensación, según el tipo de daño ocasionado.



- **k) Explotador:** Término genérico que incluye cualquier persona que se dedica a explotar comercialmente, los servicios del transporte aéreo, trabajos aéreos y actividades conexas, incluyendo los operadores de aeropuertos.



- **l) Fuerza mayor:** Circunstancia exterior, imprevisible o inevitable que afecta el cumplimiento de obligaciones. Es un motivo que libera de la responsabilidad contractual o extracontractual alterada por el hecho.



- **m) Operador:** Una persona, organización o empresa involucrada en la operación de una aeronave. Cualquier persona que autoriza la operación de la aeronave con o sin control (en calidad de propietario, arrendatario u otra forma).



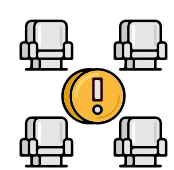
- **n) Quejas:** Acción de expresar un disgusto o insatisfacción realizada a un Operador Aéreo o Aeroportuario, respecto a la calidad de los servicios ante una posible mala atención al usuario de transporte aéreo.



- **o) Reclamos:** Expresión de insatisfacción con respecto a la calidad del servicio y que como consecuencia solicita algún tipo de compensación al Operador Aéreo.



- **p) Reserva:** Acción aceptada o registrada por medio físico o electrónico por el cual se le garantiza al usuario un espacio en el vuelo planificado.



- **q) Sobreventa:** Práctica que se presenta cuando, en un vuelo regular, el número de pasajeros con billete expedido con reserva confirmada que se presentan para embarcar dentro del tiempo estipulado sobrepasa el número de plazas de las que dispone el avión.



- **r) Sugereencias:** Recomendación realizada por los usuarios para mejorar el servicio ofrecido por un Operador Aéreo o Aeroportuario.



- **s) Tarifa del billete:** Es el precio que aplica la compañía aérea por ruta y por vuelo.



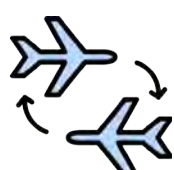
- **t) Usuario con discapacidad y/o con atención prioritaria:** Todo pasajero con movilidad reducida (sensorial, cognitiva u otra) permanente o temporal, debido a su edad o condición de discapacidad y cuya situación necesite una especial atención y la adaptación a sus necesidades de los servicios a disposición de todos los usuarios. Se incluye a los de tercera edad, niños menores de cinco (5) años y mujeres embarazadas.



- **u) Valor neto:** Es el valor que un operador aéreo cobra por el servicio de transporte aéreo ofrecido a un usuario en una ruta determinada, libre de tasas, impuestos y cargos.



- **v) Vuelos de conexión:** El que llega a un punto por un vuelo y sale en otro vuelo como parte de un movimiento continuo con un solo billete, sin parada – estancia en el mencionado punto.



- **w) Vuelos de tránsito:** Es aquel que llega a un punto y sale del mismo como parte de un movimiento continuo con un solo billete, sin parada – estancia, a bordo de la misma aeronave o de una aeronave distinta a cargo del mismo transportista aéreo y número de vuelo.

TÍTULO II



DERECHOS DE LOS USUARIOS DE TRANSPORTE AÉREO



ARTÍCULO 4.-

DERECHO DE INFORMACIÓN: Los usuarios de los servicios de transporte aéreo tienen derecho a recibir una información clara y precisa sobre:

- a) Los vuelos disponibles, precisando claramente si se trata de un vuelo directo o de conexión, debiendo señalar el lugar y hora prevista de conformidad con el itinerario programado.
- b) Los tipos de tarifas con el detalle de lo que incluye de manera clara y las restricciones aplicables, así como las condiciones de reembolso.
- c) El valor del billete (ticket), detallando el valor neto, los impuestos, tasas, cargos o cualquier otro costo autorizado que deba ser pagado por el usuario.
- d) Los aeropuertos y terminales aéreos de origen y destino del vuelo ofrecido.
- e) Las condiciones del contrato de transporte respecto a reservas y cancelaciones, limitaciones de equipaje y en general los deberes y restricciones que deben cumplir los usuarios.
- f) Las agencias de viajes, operadores turísticos y demás intermediarios deberán informar a los operadores aéreos con datos veraces de los usuarios, a fin de que se pueda comunicar de cualquier tipo de retraso, cambio o cancelación del vuelo. En caso de que la información no sea suministrada, el transportista responderá al usuario con las compensaciones correspondientes de no ser contactados de manera oportuna.
- g) El operador aéreo deberá informar al usuario sobre cualquier cambio en el vuelo, itinerario y en general cualquier aspecto que afecte la reserva acordada, de manera constante, periódica y responsable al pasajero, se usarán medios digitales o mensajería de texto sin excepción. El cumplimiento de este derecho será supervisado por la Dirección General de Aviación Civil.

- h) En caso de denegación de embarque por sobreventa, cancelación o retraso, se debe informar sobre los derechos que asisten a los usuarios.
- i) En la sala de embarque se debe informar el procedimiento y/o cambio en las condiciones del vuelo, si los hubiera.
- j) Antes y durante el vuelo, se proveerá la información necesaria para la seguridad del pasajero (sobre uso de equipo de emergencia, evacuación, etc.), mediante demostraciones físicas, anuncios, medios audiovisuales e impresos o cualquier otro medio idóneo y autorizado para tal fin.
- k) Recibir la guía de derechos y obligaciones para los usuarios y operadores de transporte aéreo de la siguiente manera:
- Las aerolíneas domésticas incluirán un código QR y/o enlace a la página web donde aparece esta guía, en los correos de confirmación de la reserva, así como en el counter de la aerolínea, dicho código o enlace dará acceso de manera obligatoria la información que contenga esta resolución.
 - Las aerolíneas internacionales mantendrán dicho código QR o enlace en sus respectivos counters en los aeropuertos.
 - Los aeropuertos públicos y concesionados otorgarán espacios digitales o físicos en lugares altamente transitados dentro del aeropuerto, para la promoción de los derechos del usuario en los medios que dispongan.
- l) Durante el vuelo, se debe mantener informados a los pasajeros sobre demoras, cancelaciones y desvíos, en lo que esté al alcance de la tripulación y no entorpezca sus labores.

ARTÍCULO 5.-

RETRACTO: Aplica para todo tipo de tarifa, debe ser ejercido dentro de las cuarenta y ocho (48) horas corrientes siguiente a la compra, sin importar el medio por la que ésta haya sido realizada. Se exceptúan las compras realizadas con menos de cuarenta y ocho (48) horas a la ejecución física del vuelo.

ARTÍCULO 6.-

DESISTIMIENTO: De desistir del viaje, el usuario deberá dar aviso al transportista aéreo con al menos setenta y dos (72) horas de antelación a la realización del vuelo. En estos casos, el transportista aéreo podrá retener por concepto de gastos administrativos un porcentaje del reembolso conforme a las condiciones de la tarifa, el cual no podrá exceder del diez por ciento (10 %) del valor neto del billete, salvo que se trate de tarifas promocionales o no reembolsables, de ser el caso, el reembolso se hará conforme a las condiciones de la tarifa.

01. CAPÍTULO



COMPENSACIONES

ARTÍCULO 7.-

COMPENSACIONES.- Todo usuario del servicio de transporte aéreo, tendrá derecho a una compensación de acuerdo al tipo de afectación; en los casos de cancelaciones, retrasos por incumplimiento imputables al operador aéreo, así como en el caso de sobreventa de cupos.

ARTÍCULO 8.-

DERECHO AL REEMBOLSO POR CAUSAS IMPUTABLES AL TRANSPORTISTA.-

Los transportistas aéreos reembolsarán a los usuarios el costo pagado del billete en la parte proporcional no efectuada del viaje o la totalidad de lo pagado por el billete si el vuelo ya no tiene razón de ser en relación con el plan de viaje inicial del usuario. En caso de que el viaje haya iniciado y no pueda completarse en una escala, el operador a más del reembolso deberá proporcionar un vuelo de vuelta al primer punto de partida lo más rápido posible.

El referido reembolso se efectuará por la totalidad de tarifa pagada independientemente del tipo de ésta.

Los plazos para el reembolso, dependen de la forma de pago con la que adquirió el boleto, independientemente del medio de compra del pasaje aéreo, de la siguiente manera: pagos en efectivo tiempo de reembolso en el plazo de quince (15) días a partir de la solicitud; para pagos en tarjeta de crédito y débito el tiempo de reembolso en el plazo de treinta (30) días a partir de la solicitud.

ARTÍCULO 9.-

COMPENSACIÓN ADICIONAL.- El transportista aéreo deberá compensar al pasajero con una suma mínima equivalente al veinticinco por ciento (25%) del valor del trayecto incumplido, pagadera en efectivo o en cualquier otro método ofertado por el operador aéreo y aceptada por el pasajero en los siguientes casos:



a) Sobreventa, si no media un acuerdo directo con el usuario, por el cual éste acepte no viajar voluntariamente en el vuelo previsto.



b) Demora superior a seis (6) horas de la hora programada en vuelos internacionales, y superior a cuatro (4) horas en vuelos domésticos.

Para efectos de determinar el valor del trayecto objeto de la compensación, se multiplicará el valor neto del billete pagado por la relación entre la distancia de dicho trayecto sobre la distancia total.

ARTÍCULO 10.-

INTERRUPCIÓN DEL TRANSPORTE.- En los casos de interrupción del transporte, si el pasajero no opta por la devolución de la parte proporcional del precio correspondiente al tramo no cubierto, se le compensará la demora sufrida hasta la reanudación del viaje.

CANCELACIONES

ARTÍCULO 11.-

CANCELACIONES: En los casos que el transportista aéreo decida cancelar el vuelo teniendo el pasajero reserva confirmada, sin que se le hubiese reintegrado el valor neto del billete ni se le hubiese conseguido vuelo sustitutivo para el mismo día, se le sufragarán los gastos de hospedaje en los que sea necesario pernoctar y de traslado.

RETRASO

ARTÍCULO 12.-

RETRASO: Cuando haya retraso en la iniciación del vuelo (inicio del rodaje para despegar) por causas imputables a la aerolínea y, por lo tanto, no se cumpla con el horario programado del vuelo autorizado, se observará lo siguiente:



- **a) Retraso al iniciar el vuelo mayor de una (1) hora e inferior a dos (2) horas:** El pasajero tiene derecho a un refrigerio y una comunicación gratuita por el medio más idóneo, equivalente a una llamada telefónica que no exceda de tres (3) minutos, al lugar de elección del pasajero.
- **b) Retraso al iniciar el vuelo mayor de dos (2) hasta cuatro (4) horas:** Además de lo anterior, se deberá proporcionar al usuario alimentos (desayuno, almuerzo o cena) según la hora del suceso. Además, se le entregará un descuento especial del diez por ciento (10 %) en la compra en su siguiente boleto.
- **c) Retraso al iniciar el vuelo superior a cuatro (4) horas:** Además de lo anterior, se debe facilitar lo siguiente: hospedaje en caso de ser necesario, cubrir los gastos de traslado, reembolso inmediato a menos que el pasajero acepte voluntariamente prolongar la espera, cuando sea previsible que el vuelo se vaya a efectuar dentro de cinco (5) días subsiguientes al hecho y compensar con la suma mínima equivalente al veinticinco por ciento (25 %) del valor del trayecto incumplido.



- **a) Retraso al iniciar el vuelo mayor a dos (2) horas e inferior a cuatro (4):**
El pasajero tiene derecho a un refrigerio y una comunicación gratuita por el medio más idóneo, equivalente a una llamada telefónica que no excedan los tres minutos, al lugar de elección del pasajero;
- **b) Retraso al iniciar el vuelo sea superior a cuatro (4) horas e inferior a seis (6) horas:** Se deberá proporcionar al usuario, además de lo anterior, alimentos (desayuno, almuerzo o cena), según la hora y un descuento del diez por ciento (10 %) del valor del pasaje para el próximo viaje, excepto que el retraso de vuelo sea ocasionado por condiciones meteorológicas adversas o de fuerza mayor declaradas por la Dirección General de Aviación Civil.
- **c) Retraso al iniciar el vuelo sea superior a seis (6) horas:** Además de lo anterior, el transportista deberá compensar al pasajero con lo siguiente: el veinticinco por ciento (25 %) del valor del trayecto incumplido o un porcentaje mayor de crédito determinado por la aerolínea, en efectivo, voucher o el método más idóneo que maneje la aerolínea; proporcionar hospedaje en los casos que sea necesario pernoctar y gastos de traslado; reembolso inmediato bajo el mecanismo más idóneo que determine el operador aéreo a menos que el que el pasajero acepte voluntariamente prolongar la espera cuando sea previsible que el vuelo se vaya a efectuar dentro de cinco (5) días subsiguientes al hecho.



3era SECCIÓN SOBREVENTA

ARTÍCULO 13.-

SOBREVENTA: Si el embarque es denegado por sobreventa, teniendo el usuario reserva confirmada y habiéndose presentado oportunamente en el aeropuerto, el transportista aéreo deberá proporcionar el viaje del usuario a su destino final en el siguiente vuelo que cuente con espacio disponible de la propia aerolínea, en la misma fecha y ruta. En caso de no disponer de vuelo, el transportista aéreo deberá hacer las gestiones necesarias por su cuenta, para el embarque del usuario en otro transportista aéreo en la mayor brevedad posible. Adicionalmente, el operador debe otorgar una compensación de al menos el veinticinco por ciento (25 %). En ningún caso el transportista aéreo puede cobrar un valor adicional por ubicar al pasajero en otro vuelo.



4ta SECCIÓN TRÁNSITO Y CONEXIONES

ARTÍCULO 14.-

TRÁNSITO Y CONEXIONES: Las compensaciones anteriores serán igualmente aplicables en lo pertinente a los usuarios en tránsito o conexión que no puedan continuar su viaje por causa imputable al transportista.

ARTÍCULO 15.-

DERECHO A ASISTENCIA EN VUELOS DESVIADOS: Cuando por causas imputables al transportista aéreo, este deba operar desde/hacia un aeropuerto distinto de aquel para el que se efectuó la reserva, deberá correr con los gastos de transporte del usuario desde/hacia el segundo aeropuerto, bien sea desde/hacia el aeropuerto para el que efectuó la reserva o desde/hasta otro lugar cercano convenido con el usuario. Así mismo, de ser el caso, se deberá proveer de alojamiento y alimentación hasta que el vuelo se reanude.

02.

CAPÍTULO

EQUIPAJE

ARTÍCULO 16.-

TIPO DE EQUIPAJE.- El pasajero tiene derecho contar con el espacio adecuado abordo para su equipaje de mano con las dimensiones y peso permitidos por el transportista, de acuerdo con la capacidad de la aeronave y, en todo caso, dentro de los cupos previstos en las normas aplicables.

El equipaje puede ser transportado como equipaje de mano en la cabina de pasajeros, cuando por su peso, características y tamaño sea factible transportar al interior de la aeronave o como equipaje facturado o registrado, llevándolo en las bodegas.

Se entiende como equipaje de mano u objetos de mano, aquellos elementos requeridos por el pasajero que no sean prohibidos o peligrosos, y cuyo peso y volumen permitan que sean transportados en los portaequipajes ubicados arriba de los asientos o debajo de estos. Su peso no afectará el peso máximo admisible del equipaje de cada pasajero, de conformidad con lo establecido por el operador aéreo. Su custodia es de exclusiva responsabilidad del pasajero.

ARTÍCULO 17.-

TALÓN DE EQUIPAJE.- El transportista aéreo deberá entregar al pasajero como constancia de recibo del equipaje facturado o registrado para bodega o equipaje de mano que se traslade a bodega en el momento del embarque, un talón o talones que permitan determinar el número de bultos o piezas, su peso y destino. Dichos documentos se anexarán al billete y al bulto que corresponda.

La entrega del equipaje se hará contra presentación del talón. La falta de tal presentación da derecho al transportista a verificar la identidad del reclamante, pudiendo diferir la entrega hasta cuando ello se verifique.



Para estos casos, el pasajero deberá marcar adecuadamente su equipaje con su nombre, país, ciudad y número de teléfono.

ARTÍCULO 18.-

EQUIPAJE FACTURADO.- El usuario no debe incluir en su equipaje facturado, artículos prohibidos, frágiles o perecederos, cualquier objeto de valor o frágil, respecto de los cuales el transportista aéreo no se responsabiliza si se traslada en esas condiciones.

Los objetos valiosos deben transportarse bajo manifestación de valor declarado. Si dicho valor es aceptado por el transportista aéreo y se ha pagado una suma complementaria, éste responde hasta el límite de ese valor. No obstante, en estos casos, el transportista aéreo puede exigir al pasajero condiciones o medidas de seguridad adicionales para dicho transporte.

ARTÍCULO 19.-

TRANSPORTE DE MASCOTAS.- El pasajero que transporte animales deberá hacerlo en jaulas o contenedores apropiados y contar con certificados de sanidad y vacunación; y, para vuelos internacionales considerar los requisitos exigidos por el país de destino o tránsito, se deberá cumplir con las políticas de cada aerolínea.

ARTÍCULO 20.-

MERCANCÍAS PELIGROSAS.- El pasajero no debe embarcar a la aeronave ningún tipo de elemento que sea considerado como mercancía peligrosa por las normativas nacionales e internacionales.

ARTÍCULO 21.-

RETRASO DEL EQUIPAJE.- En caso de no entrega del equipaje al momento del aterrizaje en el aeropuerto, la aerolínea es responsable de entregar en el domicilio declarado por el pasajero, en buenas condiciones y de manera inmediata cuando el equipaje llegue al destino final.

El usuario tiene el derecho de presentar un reclamo a la aerolínea por el retraso, pérdida, sustracción o deterioro del equipaje que se haya entregado para su custodia, de acuerdo a las condiciones del boleto, se debe formular la petición a la compañía en un plazo no mayor a siete (7) días, a partir de la fecha de recepción del equipaje.

Si el equipaje facturado no llega con el pasajero, la aerolínea debe asumir el pago de gastos mínimos por elementos de aseo personal o suministrar los elementos; si la demora es superior a veinticuatro (24) horas, la aerolínea debe entregar una suma suficiente para adquirir prendas básicas de vestir. Por cada día de retraso, compensará con diez por ciento (10 %) del valor del trayecto.

En caso de pérdida de equipaje, el operador deberá indemnizar acorde a lo declarado por el usuario.

ARTÍCULO 22.-

El pasajero al suministrar sus datos personales, está realizando una declaración respecto a la información solicitada, por lo que tendrá responsabilidad civil o penal ante cualquier suceso o hecho que pueda poner en peligro la vida de otros pasajeros o tripulación.

ARTÍCULO 23.-

En el caso de vuelos nacionales, debe presentarse con por lo menos dos (2) horas antes de la salida del vuelo; en vuelos previstos a la Región Insular con al menos tres (3) horas antes de la salida del vuelo; en vuelos internacionales debe presentarse al menos (3) horas de anticipación.

Cuando el usuario no se presente al chequeo con la debida antelación a su salida, el transportista aéreo podrá disponer de su cupo, sin que implique un incumplimiento del contrato de transporte. No obstante, si al momento de presentarse hubiese asientos disponibles y el vuelo no haya sido cerrado, podrá ser admitido.

ARTÍCULO 24.-

PRESENTACIÓN DE DOCUMENTACIÓN: El usuario deberá presentar la documentación requerida por la aerolínea al momento del chequeo.

En vuelos nacionales deberá indicar cualquiera de estos documentos: cédula de identidad, licencia de conducir, pasaporte, partidas de nacimiento para menores de edad, inscripción de nacimiento para recién nacidos o documento expedido por el Registro Civil; en vuelos internacionales debe presentar pasaporte, visa, certificado médico cuando amerite, vacunas vigentes (dependiendo del destino), cédula de identidad o ciudadanía (dentro de la Comunidad Andina) o pasaporte azul para refugiados o apátridas.

ARTÍCULO 25.-

VERIFICACIÓN DEL EQUIPAJE: Al momento de recibir el equipaje, el pasajero tiene la obligación de verificar las condiciones en las que recibió el equipaje y de considerarlo presentar el reclamo que considere pertinente con las pruebas necesarias dentro de los siete (7) días siguiente de la recepción del equipaje.

ARTÍCULO 26.-

COMPORTAMIENTO DEL USUARIO: Es obligación del usuario acatar las instrucciones del personal del transportista aéreo en las operaciones de embarque, rodaje, despegue, vuelo, aterrizaje y desembarque. De lo contrario, el transportista no será responsable de los efectos adversos o daños que pudiera sufrir el usuario.

ARTÍCULO 27.-

ACTOS INDEBIDOS O CONTRA LA SEGURIDAD: El usuario deberá abstenerse de todo acto que pueda atentar contra la seguridad del vuelo, contra su propia seguridad o la de las demás personas, así como de cualquier conducta que atente contra el buen orden, la moral o la disciplina; o que de cualquier modo implique molestias a los demás usuarios. En caso contrario el transportista aéreo podrá suspender la prestación del servicio respecto del usuario que incurra en las referidas conductas, sin perjuicio de las demás acciones legales que correspondan.

04.

CAPÍTULO



DEBERES DE LOS OPERADORES AÉREOS Y EXPLOTADORES AEROPORTUARIOS

ARTÍCULO 28.-

PROVEER INFORMACIÓN: En relación con la atención, información y servicio para el usuario, el explotador del aeropuerto y operador aéreo, como mínimo deben informar:

- En el counter, la compañía aérea al momento de realizar el check in tiene la obligación de poner en conocimiento del pasajero la guía del usuario, de igual manera antes del vuelo con la confirmación de la compra del pasaje debe enviar a través del correo electrónico señalado por el pasajero la guía del usuario esto con la finalidad de que el pasajero conozca de manera oportuna sobre sus derechos y obligaciones como usuario del servicio de transporte aéreo comercial en Ecuador.
- Sobre vuelos disponibles.

- c) Los tipos de tarifas aplicables acorde al contrato de transporte, así como las condiciones de reembolso.
- d) El valor del billete (ticket) detallando el valor neto, los impuestos, tasas, cargos o cualquier otro costo autorizado que deba ser pagado por el usuario.
- e) Los aeropuertos y terminales aéreos de origen y destino del vuelo ofrecido.
- f) Las condiciones del contrato de transporte respecto a reservas y cancelaciones, limitaciones de equipaje y en general los deberes y restricciones que deben cumplir los usuarios.
- g) Sobre cualquier cambio en el vuelo, itinerario y en general cualquier aspecto que afecte la reserva acordada.
- h) Denegación de embarque por sobreventa, cancelación o retraso, se debe informar sobre los derechos que asisten a los usuarios.
- i) Cambio en las condiciones del vuelo, si los hubiera.
- j) Sobre uso de equipo de emergencia, evacuación, etc., mediante demostraciones físicas, anuncios, medios audiovisuales e impresos o cualquier otro medio idóneo y autorizado para tal fin.

SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO

SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO: Todos los transportistas aéreos deberán disponer de un Sistema de Atención al Usuario, a través del cual recibirán y atenderán, de manera personal o por canales digitales, las quejas, reclamos o sugerencias de los usuarios ofreciendo soluciones inmediatas que sean pertinentes de acuerdo a las circunstancias o, en su defecto, transferir inmediatamente el requerimiento correspondiente a la persona o dependencia para dar solución a la mayor brevedad posible. La información referente a compensaciones debe ser informada a la Dirección General de Aviación Civil, en caso de que se requiera dar seguimiento y atención a un usuario afectado.

ATENCIÓN AL USUARIO EN EL AEROPUERTO.- En relación al contenido de la presente Resolución, estos son los derechos y las obligaciones de los usuarios de transporte aéreo comercial. La Dirección General de Aviación Civil como ente de control, dispondrá del personal competente y oficinas de Atención al Usuario en los aeropuertos, a través de los cuales controlará el fiel cumplimiento de esta Resolución.



guía DE usuarios

Y OPERADORES DEL TRANSPORTE AÉREO

CONTENIDO:

RESOLUCIÓN No. 009/2024

Vigente desde: 20 junio 2024

Consejo Nacional de Aviación Civil

DISEÑO Y MAQUETACIÓN:

Ministerio de Transporte
y Obras Públicas

FOTOGRAFÍA:

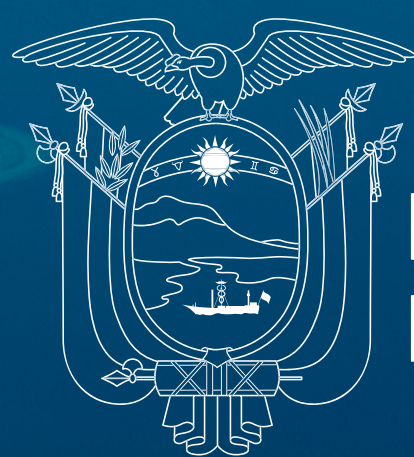
Ministerio de Transporte
y Obras Públicas



REPÚBLICA
DEL ECUADOR

Guía DE Usuarios

Y OPERADORES DEL TRANSPORTE AÉREO



REPÚBLICA
DEL ECUADOR

Ministerio de
Transporte y
Obras Públicas

Dirección General
de Aviación Civil

Ministerio
de Turismo

Ministerio de Producción,
Comercio Exterior,
Inversiones y Pesca