

# Guía para el **Usuario**

The illustration features a central silhouette of a man in a suit holding a suitcase. To his left, a smaller silhouette of a man with a suitcase is walking. To his right, a silhouette of a woman with a suitcase and a handbag is walking. In the background, there are silhouettes of three airplanes flying along dashed lines that represent flight paths. A city skyline is visible in the distance. The entire scene is set against a white background with a blue border at the top and bottom.

Bienvenido

Para mayor información o reclamos:

[www.aviacioncivil.gob.ec](http://www.aviacioncivil.gob.ec)



@dgac\_ecuador



Dirección General de Aviación Civil del Ecuador



Dirección General de Aviación Civil del Ecuador

[info@aviacioncivil.gob.ec](mailto:info@aviacioncivil.gob.ec)

[atencion\\_usuario@aviacioncivil.gob.ec](mailto:atencion_usuario@aviacioncivil.gob.ec)





## Estimado usuario:

El siguiente documento fue diseñado para que conozca los derechos y obligaciones que usted tiene como pasajero.

Toda persona, desde que ingresa a la terminal aérea hasta su llegada al destino final, posee derechos y obligaciones que debe cumplir cuando:



1 Compra un boleto

2 Espera en el aeropuerto

3 Traslade su equipaje

4 Accede a las compensaciones

# COMPRA UN BOLETO

1

## DERECHOS

### Recibir:

- Información clara y oportuna sobre tarifas, condiciones, vigencia, restricciones de las mismas y sobre cualquier cambio que afecte al contrato de transporte aéreo.
- Detalle de los diferentes valores que componen el precio total del boleto (derechos, tasas, cargos, impuestos aplicables, costos adicionales, entre otros)
- Facilidades para adquirir boletos en diferentes puntos de venta de las aerolíneas, agencias de viaje, internet, entre otros.
- Protección y confiabilidad de los datos personales e información que usted tenga.
- Un documento (impreso o boleto electrónico), reconocido por el SRI con factura de su compra, para boletos expedidos en el Ecuador.



- Entregar a la aerolínea información veraz sobre datos personales.
- Revisar con atención las condiciones y restricción de la aplicación de tarifas.
- Aceptar que la relación contractual con la aerolínea se concreta con la compra del boleto y que el pase de abordar es la garantía de cobertura para todas las obligaciones y responsabilidades por parte del transportador.
- Conocer que los cambios de itinerario que requiere el usuario deben ajustarse a las condiciones tarifarias aplicables a la aerolínea.

Es el documento (impreso o electrónico) con el que se formaliza el contrato de transporte celebrado entre el pasajero y la compañía aérea.

Solo puede ser utilizado por el titular.

Debe ser revisado cuidadosamente para detectar cualquier error en su contenido. Si detecta un error, procure corregirlo inmediatamente, no espere llegar al aeropuerto para hacerlo.

Una simple falla de fecha u hora puede hacerle perder su viaje.

En el valor total del boleto aéreo estarán diferenciados: impuestos, tasas y valor de la tarifa.

Descuentos del 50% del valor del pasaje en todas las tarifas para: personas con discapacidad (certificado del CONADIS) y mayores de 65 años, o cualquier otra condición que la Ley señale para este tipo de beneficios.

Tarifas para residentes permanentes y residentes temporales en a provincia de Galápagos, se regirá conforme a Ley Especial (50% de descuento); y, aplicación de tarifa diferenciada según normativa vigente.

Los descuentos no son acumulables; se aplicará uno solo, el de mayor beneficio al pasajero.

## **RESERVAS Y CONFIRMACIONES**

El pasajero debe confirmar la reserva con 24 horas de anticipación en vuelos nacionales y con 72 horas en vuelos internacionales.

# ESPERA EN EL AEROPUERTO

2

## DERECHOS

### Recibir:

- Trato digno, respetuoso y no discriminatorio.
- Información clara, veraz y oportuna acerca del embarque, demoras y cambios en los vuelos.
- Información de seguridad antes y durante el vuelo.
- Atención preferente para personas con discapacidad y grupos de atención prioritaria.
- Reembolso del costo pagado por el boleto, dentro de los 5 días hábiles seguidos al hecho, cuando el viaje ya no tenga razón de ser.

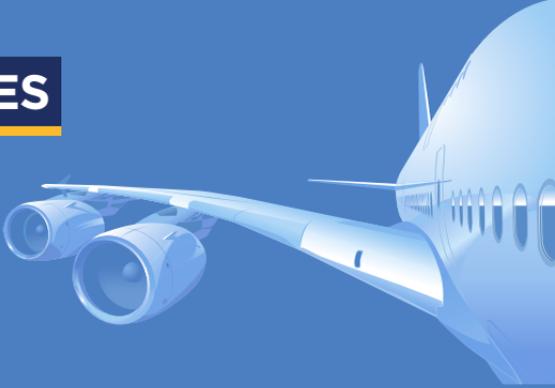
### IMPORTANTE

Información oportuna sobre cualquier cambio en el vuelo, en el itinerario y en general cualquier aspecto que afecte a la reserva acordada; por el medio más rápido posible y al menos con 4 horas de antelación al vuelo.

Recibir información sobre las políticas de compensación en caso de demoras o vuelos cancelados.

Ser escuchados en cuanto a quejas o comentarios sobre el servicio, expresándose de manera adecuada y cordial.

# OBLIGACIONES



No presentarse en estado etílico o bajo efecto de sustancias estupefacientes o psicotrópicas.

## **Chequearse al menos:**

- En vuelos nacionales: 90 minutos antes
- En vuelos internacionales: 3 horas antes

Presentar documentación en original, al momento de chequeo:

## **En vuelos nacionales:**

Cédula de ciudadanía o identidad; licencia de conducir; pasaporte; partidas de nacimiento para menores edad; inscripción de nacimiento para recién nacidos.

## **En vuelos internacionales:**

Visa, certificado médico cuando amerite, vacunas vigentes (dependiendo del destino), pasaporte cédula de identidad o ciudadanía (dentro de la Comunidad Andina) o pasaporte azul para refugiados o apátridas.

Ingresar a las salas de pre-embarque con el tiempo indicado por la aerolínea.

Aceptar las normas vigentes sobre seguridad de la aviación y de la operación aeroportuaria vigentes.

Abstenerse de todo acto antes, durante o después del vuelo, que pueda atentar contra los derechos de los pasajeros y seguridad del vuelo. Caso contrario, será reportado y entregado a la Autoridad sin derecho a ningún tipo de compensación.

# TRASLADE SU EQUIPAJE

3

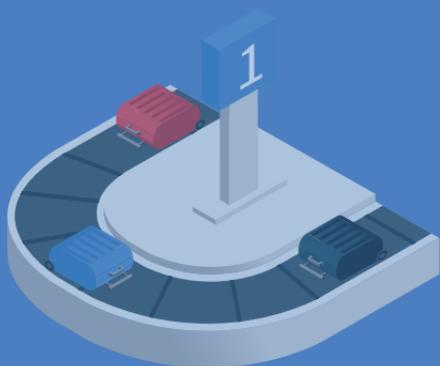
## DERECHOS

Exigir un recibo por cada pieza de equipaje para el posterior retiro del mismo.

Contar con el espacio adecuado para su equipaje de mano con las dimensiones y peso permitidos por la aerolínea.

El transporte en el mismo vuelo del equipaje facturado y de mano, de acuerdo a las políticas de seguridad de la aerolínea.

Si el equipaje no llega o si llega en otro vuelo, de modo que implique espera para su dueño, la aerolínea deberá sufragar al pasajero gastos primarios.



En caso de avería o pérdida y deterioro del equipaje, el pasajero deberá formular al transportador su protesta dentro del plazo de 7 días, a partir de la fecha de recepción.

En caso de retraso, tal protesta deberá ser hecha dentro del plazo de 21 días a contarse de la fecha en que el equipaje, las cosas o mercancías debieron ser recibidas por el pasajero.

Recibir una solución por parte de la aerolínea ante el retraso, pérdida, sustracción o deterioro del equipaje que se haya entregado para su custodia, de acuerdo a las condiciones del boleto.

## OBLIGACIONES

No transportar en el equipaje de mano o facturado artículos prohibidos y/o peligrosos, considerados así por la autoridad aeronáutica como: explosivos, gases, líquidos inflamables, sustancias químicas y tóxicas, entre otros.

Chequear su equipaje de manera personal.

Declarar el contenido real de su equipaje.

Pagar en la terminal aérea de origen el valor correspondiente al exceso de equipaje establecido por la aerolínea.

El pasajero que transporte animales deberá hacerlo en jaulas o contenedores apropiados y contar con certificados de sanidad y vacunación; así como los requisitos exigidos por el país de destino o tránsito

### IMPORTANTE

En el equipaje facturado, no se deberá incluir objetos de valor o documentos personales (dinero, cheques, joyas, artículos electrónicos, cámaras, documentos negociables y otros valores), pues en caso de daño, sustracción o pérdida de los mismos, la aerolínea no tendrá responsabilidad sobre éstos, a menos que, antes de iniciar el vuelo, se presente una declaración del valor y se adquiera el seguro correspondiente.

## 4

## COMPENSACIONES

La Dirección General de Aviación Civil aprobó la compensación para los usuarios por parte de las compañías aéreas en el Ecuador

## Compensaciones Vuelos Internacionales

Motivo	Compensación
Retraso al iniciar el vuelo mayor de 2 horas e inferior a 4 horas *	El pasajero tiene derecho a un refrigerio y a una comunicación gratuita por el medio más idóneo, equivalente a una llamada telefónica que no exceda de tres minutos, al lugar de elección del pasajero.
Retraso al iniciar el vuelo mayor de 4 horas e inferior a 6 horas *	Se deberá proporcionar al usuario además de lo anterior, alimentos (desayuno, almuerzo o cena), según la hora.
Retraso al iniciar el vuelo superior a 6 horas *	Además de lo anterior, las aerolíneas deberán proporcionar hospedaje y traslado en caso que sea necesario pernoctar, o el reembolso (inmediato de no estar en su lugar de residencia habitual), a elección del pasajero, a menos que el pasajero acepte voluntariamente prolongar la espera cuando sea previsible que el vuelo se vaya a efectuar dentro de un plazo razonable y cubrir el 25% del costo del tramo incumplido.
Sobreventa del boleto *	De no llegar a un acuerdo con el pasajero, la aerolínea deberá compensar con una suma mínima equivalente al 25% del trayecto incumplido, pagadero en efectivo o en cualquier otra forma aceptada por el pasajero; para lo cual se multiplicará el valor neto del boleto pagado por la relación entre distancia de dicho trayecto sobre la distancia total.
Tránsitos y conexiones *	Las compensaciones anteriores serán aplicables a los pasajeros en tránsito o conexión que no puedan continuar su viaje por causa imputable al transportista.
Interrupción del transporte *	Si el pasajero no opta por la devolución de la parte proporcional al tramo no cubierto, tiene derecho a compensación por la demora sufrida hasta la reanudación del viaje de acuerdo a las consideradas por retraso en el inicio de vuelo.
Cancelaciones *	Cuando el transportista aéreo decida cancelar el vuelo teniendo el pasajero reserva confirmada, sin que le hubiere reintegrado el valor neto del boleto, ni se hubiese conseguido vuelo sustitutivo para el mismo día, se sufragarán los gastos de hospedaje y traslado. Además, si se presenta demora antes de la cancelación del vuelo, el pasajero recibirá las compensaciones previstas en caso de retraso
Vuelos Desviados *	Cuando el transportista deba operar desde/hacia un aeropuerto distinto de aquel para el que se efectuó la reserva, deberá correr con los gastos de transporte del pasajero desde/hacia el segundo aeropuerto, bien sea desde/hacia el aeropuerto para el que efectuó la reserva o desde/hacia otro lugar cercano al convenido con el pasajero

No aplica cuando el retraso o cancelación del vuelo es ocasionado por caso fortuito o de fuerza mayor.

# 4

## COMPENSACIONES

La Dirección General de Aviación Civil aprobó la compensación para los usuarios por parte de las compañías aéreas en el Ecuador

### Compensaciones Vuelos Nacionales

Motivo	Compensación
Retraso al iniciar el vuelo mayor de 30 minutos e inferior a 3 horas	Sin importar la causa, el pasajero tiene derecho a un refrigerio y a una comunicación gratuita por el medio más idóneo, equivalente a una llamada telefónica que no exceda de tres minutos, al lugar de elección del pasajero.
Retraso al iniciar el vuelo mayor de 3 hasta 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 10% en la compra de su siguiente boleto.
Retraso al iniciar el vuelo superior a 4 horas *	Además de lo anterior las aerolíneas deberán facilitar hospedaje, en caso que sea necesario, y cubrir los gastos de traslado, o reembolso (inmediato de no estar en su lugar de residencia habitual), a elección del pasajero, a menos que el pasajero acepte voluntariamente prolongar la espera cuando sea previsible que el vuelo se vaya a efectuar dentro de un plazo razonable y compensar con la suma mínima equivalente al 25% del valor del trayecto incumplido.
Sobreventa del boleto *	De no llegar a un acuerdo con el pasajero, la aerolínea deberá adicionalmente compensar con una suma mínima equivalente al 25% del trayecto incumplido, pagadera en efectivo, o en cualquier otra forma aceptada por el pasajero, para lo cual se multiplicará el valor neto del boleto pagado por la relación entre la distancia de dicho trayecto sobre la distancia total.
Tránsitos y conexiones *	Las compensaciones anteriores serán aplicables a los pasajeros en tránsito o conexión que no puedan continuar su viaje por causa imputable al transportista.

Derecho del usuario al libre endoso, en el mismo origen y destino en las mismas condiciones. En los casos de sobreventa, cancelación o retraso del vuelo mayor a una hora por causas atribuibles a la aerolínea operadora; los usuarios de vuelos nacionales podrán solicitar el endoso de su boleto para viajar en otra aerolínea, conforme al Acuerdo de Protección de Pasajeros suscrito y de acuerdo a la disponibilidad de espacios u horarios de estas.

No aplica cuando el retraso o cancelación del vuelo es ocasionado por caso fortuito o de fuerza mayor.

# CÓDIGO COMPARTIDO

Se entiende por **Código Compartido** cuando dos o más transportistas aéreos acuerdan explotar una misma ruta, es decir, venden pasajes nacionales o internacionales a un mismo destino, pero finalmente una única compañía realiza el vuelo. Con estos acuerdos las aerolíneas cubren diversos destinos de forma conjunta.

Una de las ventajas es poder incluir en un solo boleto, todo el trayecto a realizar, recogiendo su equipaje en el destino final y gozando de la posibilidad de acumular millas en el programa de su compañía, indistintamente de quien lo transporta.

Los pasajeros tienen derecho a que se les informe desde que realizan la reserva, en todo momento, si existe Código Compartido, cuál es la compañía comercializadora y la operadora; es decir, quien le vende el pasaje y quien en realidad lo va a transportar.

Tanto la compañía comercializadora como la operadora, son solidariamente responsables por cualquier indemnización y compensación hacia el pasajero o carga transportada, por lo que puede presentarse el reclamo indistintamente, ante cualquiera de las compañías.



# PASAJEROS CON NECESIDADES ESPECIALES, CON PROBLEMAS DE SALUD O CON DISCAPACIDAD

- ▶ Los transportistas deberán dar prioridad y/o facilidades de embarque, al pasajero discapacitado o con necesidades especiales y a sus acompañantes.
- ▶ No se podrá discriminar o negar de manera arbitraria el servicio de transporte aéreo en atención a su condición.
- ▶ Se debe contar con un sistema de señalización que oriente al usuario, e infraestructura adecuada a las necesidades del pasajero, particularmente considerando el desplazamiento de personas con discapacidad.
- ▶ Todas las aeronaves y terminales aéreas deberán contar de manera obligada con sillas de ruedas.
- ▶ La aerolínea deberá acondicionar el transporte de un pasajero con discapacidad o movilidad reducida para recibir asistencia a los servicios requeridos.
- ▶ Si se necesitare oxígeno, incubadora, silla de ruedas o camilla, se deberá anticipar con 48 horas al vuelo.
- ▶ Se puede viajar con animales de asistencias (lazarillos).
- ▶ Los pasajeros que no declaren su condición de discapacidad al momento del embarque no podrán exigir posteriormente facilidades.



Para mayor información o reclamos:

[www.aviacioncivil.gob.ec](http://www.aviacioncivil.gob.ec)



@dgac\_ecuador



Dirección General de Aviación Civil del Ecuador



Dirección General de Aviación Civil del Ecuador

[info@aviacioncivil.gob.ec](mailto:info@aviacioncivil.gob.ec)

[atencion\\_usuario@aviacioncivil.gob.ec](mailto:atencion_usuario@aviacioncivil.gob.ec)

