

CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, ACEPTACION DE RESERVAS, PAGO DE TICKETS Y/O VUELOS PRIVADOS O CHARTER EN AEROCOR

La cotización/compra de tickets, carga, chárter implica la aceptación explícita de las condiciones generales de ventas por parte del cliente, indicadas en el presente documento, los cuales forman parte integral del servicio.

Los horarios de atención y dirección de nuestras Oficinas son:

Casa Matriz: ubicada en Puerto Montt, Aeródromo La Paloma Hangar 7 y 8, con horario de atención al público de lunes a viernes de 08:30 a 17:30 horas, los fines de semana (sábado y domingo) y festivos de 08:30 a 13:00 horas, Fono de contacto 65-2262300 // 65-2273040.-

Sucursal Provincia de Palena: ubicada en Chaiten, calle Diego Portales N°287, con horario de atención público de lunes a viernes de 08:30 a 13:00 y de 14:00 a 17:30 horas, fono contacto +56-976694515

Sucursal Coyhaique: ubicada en Chaiten, calle General Parra N°21, con horario de atención de lunes a viernes de 08:30 a 13:00 y de 14:00 a 18:30 horas, fono contacto +56-934043512

EXPIRACION DE RESERVAS:

Las reservas deben estar canceladas antes de la fecha de expiración indicado en su ticket, en días y horarios hábiles para dejar los tickets pagados, de lo contrario expiran automáticamente, constituyendo obligación del pasajero cancelar sus reservas en los plazos establecidos, sin responsabilidad para AEROCOR o sus ejecutivos de Ventas.

DATOS DE PAGO:

La empresa dispone de diferentes opciones de bancos para pago de servicios, mediante transferencia electrónica:

- Pago mediante depósito en Cta. Cte. pesos chilenos (\$):

Inv. Aéreas Patagonia Ltda. (AEROCOR)

RUT_77.758.740-4

Opción 1= Cta. Cte. Banco BCI: 60341840

Opción 2= Cta. Cte. Banco Estado N° 82500059491

Una vez efectuada la transferencia o deposito es OBLIGACION del pasajero enviar copia del comprobante de pago al email del ejecutivo que efectuó la venta / reserva, sin este comprobante NO se enterará pagado el Ticket Reservado, Orden de Transporte (OT), siguiendo curso normal de anulaciones automáticas por sistema, sin ulterior responsabilidad para Aerocor o sus Ejecutivos Comerciales. –

Si la compra de Ticket es a través del portal Mercado Publico, Licitación o Compra Directa como adquisición organismos del Estado, es OBLIGACION que el cliente envíe previamente Orden de Compra (OC) antes de la realización del vuelo, sin esta confirmación escrita el cliente se considera como reserva no confirmada, por ende no pagada, con esto el pasajero pierde su cupo y espacio en vuelo si expira el cual es responsabilidad de la empresa o mandante. –

EMISION DE TICKET Y/O VUELOS PRIVADOS

Una vez efectuada la compra de pasajes aéreos, debe INDICAR EXPRESAMENTE si requerirá FACTURA el cual debe ser indicado a la ejecutiva a cargo de la venta mediante solicitud de facturación vía email, para ello AEROCOR emitirá una Factura Electrónica Exenta. Si el cliente NO INDICA NADA al respecto significara que solo se emitirán y enviaran los TKT Aéreos.

Para la emisión de Documentos tributarios deberá enviar copia del E-RUT, e indicar datos que no están indicados en el Rut Electrónico:

1. Giro
2. Teléfonos
3. Email despacho factura Electrónica (DTE)

Clientes al momento de compra de pasajes, se establece que, para reclamos de aceptación de facturas emitidas, el plazo NO puede extender a los 8 días corridos desde la emisión del documento tributario conforme a la norma vigente SII, de lo contrario se da como aceptada.

HORA PRESENTACION – CHECK DE PASAJEROS:

Un transporte más seguro es responsabilidad de todos. Procure embarcar en su equipaje de mano -y en la medida de lo posible-, todos los objetos frágiles, objetos de valor (dinero, joyas, computadores, artículos electrónicos, etc.), medicinas, documentos, llaves, de modo que transporte directamente con su persona lo más valioso.

Si por su peso o dimensiones necesita llevar objetos de valor en su equipaje en bodega, tómese el tiempo de declararlos en el counter de Aerocor, idealmente coordinado en forma previa con nuestros ejecutivos comerciales, de forma tal de poder asegurar su transporte en forma conjunta con el o los pasajeros en su vuelo.

Aerocor, se negará a transportar como equipaje, aquellos objetos considerados como objetos peligrosos (gases, corrosivos, explosivos, armas, etc.) los cuales se detallan más adelante como artículos prohibidos.-

Se encuentra prohibido el transporte por vía aérea de todo equipaje que contenga mercancía u otro artículo que pueda provocar daño a pasajeros, tripulación, medio ambiente y/o aeronave.

La presentación para el check de pasajeros será en el Aeropuerto o Aeródromo respectivo con a lo menos 60 minutos antes del horario con la salida del vuelo programado, para ello el pasajero deberá portar obligatoriamente su cedula de identidad o pasaporte vigente. Se informa que los VUELOS SE CIERRAN 10 MINUTOS antes de la hora programada de despegue, momento en el cual se procede a embarcar y realizar briefing de seguridad.-

Si el pasajero, llega tarde a su vuelo pierde su ticket, dándose como consumido o volado, debiendo adquirir otro Ticket para el próximo vuelo confirma a exista disponibilidad.

Puede transportar libre de cobro, un total de 15 kg en equipaje total para las rutas de Chaitén y Melinka respectivamente, para Villa O'Higgins permite máximo 10 kilos y Chile Chico 5 Kilos, el cual incluye maletas y/o los bolsos de mano. El exceso de equipaje se cobra adicional conforme a las tarifas vigentes, el cual podrá ser embarcado conforme a disponibilidad de peso y volumen en el vuelo, o en su defecto incorporado en el primer vuelo disponible siguiente.-

Si se recibe el equipaje sin protesta de parte del pasajero, la ley presume que ha sido entregado en buen estado. Aerocor no se hace responsable de las condiciones que resulten del desgaste normal como:

Cortes menores, descosidos, raspaduras, abolladuras, manchas, suciedad, o Cierres rotos.

- Daños en las ruedas, base inferior, manijas extensibles y bolsillos externos.
- Daño como resultado de un exceso de contenido del equipaje.
- Perdida de piezas que sobresalgan del equipaje como asas, bolsillos, candados, correas de ajustes, o correas de seguridad.
- Básicamente, daños que no comprometan la funcionalidad de la maleta o bolso: contener equipaje.
- Daños ya presentes como consecuencia del embalaje utilizado por el cliente, así como el desgaste propio del equipaje por uso por parte del pasajero.

NECESIDADES ESPECIALES

Disposiciones para el embarque de pasajeros con movilidad reducida

Se consideran personas con: incapacidad física (sensorial o locomotor), discapacidad intelectual, según edad (anciano o niño), embarazo u otra causa de incapacidad al embarque. Aerocor dará orientación a las personas que lo requieran para el embarque en nuestras aeronaves.

No obstante, para los pasajeros con inmovilidad total o de máxima asistencia, la empresa exige que viajen con un acompañante que los pueda asistir en todo momento, tanto en tierra como en vuelo. Esto en concordancia con la normativa aprobada por DGAC, Res. Exenta N°9/2/1376.

Asistencia especial

El pasajero que requiera alguna asistencia especial como por ejemplo silla de ruedas, perro guía como acompañante u otros, debe obligatoriamente solicitarlo y/o informarlo al momento de efectuar la compra del pasaje o antes de 48 horas al vuelo.

Silla de ruedas

Podrá solicitar en casa Matriz traslado desde el counter de Aerocor al ejecutivo de turno para facilitar el acercamiento del pasajero al avión.

Debe solicitar y/o informar este servicio al momento de efectuar la compra del pasaje o al menos con 48 hrs. de anticipación al vuelo en nuestras oficinas comerciales.

Pasajeros con discapacidad visual y/o auditiva

Podrán viajar sin acompañantes los pasajeros capaces de comunicarse y entender las instrucciones de la Tripulación de la Aeronave (Pilotos y Personal de Counter) para atender sus necesidades propias del vuelo de manera independiente y autónoma; aquellos pasajeros que no cumplan con lo mencionado anteriormente deben viajar acompañados de un adulto que los asista durante todo el vuelo.

Embarazadas

A partir de la semana 28 de embarazo se les exigirá a las pasajeras un Certificado Médico que exponga que no tiene restricciones para viajar, a partir de la semana 36 deberá presentar certificado médico y firmará un documento de responsabilidad en caso que surgiera algún problema relacionado con su estado durante el vuelo (MEDIF). A partir de la semana 38 no podrá viajar.

Cirugías:

A todo pasajero que se encuentre operado hace menos de 10 días se les exigirá un Certificado Médico, que exponga que no tiene restricciones para viajar y firmará un documento de responsabilidad en caso que surgiera algún problema relacionado con su estado durante el vuelo (MEDIF). Las personas con Cirugías deberán ser autovalentes e independientes, de modo que a lo menos puedan subir/bajar de la Aeronave, entre otros, en caso contrario deberán viajar obligatoriamente con una persona que le pueda asistir en todo el proceso del vuelo.-

VIAJE CON NIÑOS

Recién nacidos

Los menores de edad pueden viajar desde los 7 días de vida en adelante, si es antes debe presentar certificado del pediatra.

Niños entre 0 -1 año 11 meses

Viajan en los brazos de un adulto, pasajeros que viajen con más de un menor de 7 días de vida a 2 años, deben procurar que el segundo menor deba ir acompañado de un adulto, o de lo contrario deberá llevar una silla especial para asegurarlo al asiento, cumpliendo con las medidas de seguridad que se requieran de cargo y responsabilidad del pasajero.

Los menores de esta edad no tienen considerado franquicia de equipaje.-

Niños entre 2 y 11 años

Tienen que viajar acompañados de una persona mayor de 18.

Disponemos del servicio gratuito de menor no acompañado (UM) para menores desde 6 a 11 años, servicio que debe obligatoriamente solicitarlo y/o informarlo al momento de efectuar la compra del pasaje o antes de 48 horas al vuelo, informando al pasajero de las posibilidades y alternativas del traslado.

Niños entre 12 y 17 años

Pueden viajar solos, si lo prefiere también puede solicitar el servicio de menor no acompañado (UM). Este servicio debe obligatoriamente solicitarlo y/o informarlo al momento de efectuar la compra del pasaje o antes de 48 horas al vuelo, informando al pasajero de las posibilidades y alternativas del traslado.

MASCOTAS

Se acepta trasladar animales domésticos tales como perros y gatos, sólo cuando estos vayan acompañados por personas responsables.

*En el avión se aceptarán como máximo 1 mascota en cabina, por todo el vuelo y pasajeros, el cual deberá ser transportado obligatoriamente en su Canil respectivo.

En Bodega (AVIH)

Para la aceptación de animales en la bodega del avión se deben considerar los siguientes aspectos:

- El tamaño del canil debe permitir un espacio de al menos 10 cm entre el animal de pie y el techo del contenedor.
- El canil debe tener una superficie absorbente en el piso.
- El canil no puede presentar roturas ni trizaduras importantes
- La mascota debe estar con sus vacunas vigentes y presentar certificado veterinario.
- En el counter la aceptación de animales quedarán sujetos a disponibilidad de peso y espacio en la Aeronave para vuelo vigente.
- Este servicio tendrá un costo independiente de la franquicia de equipaje que se cobrará directamente en el counter por la ejecutiva de turno.
- Por precaución no se aceptarán mascotas violentas, muertas, enfermas y hembras preñadas, salvo excepciones debidamente gestionadas, con límite de responsabilidad e informadas previamente requeridas por el cliente, gestionados y aprobados de forma interna al área de operaciones de Aerocor.
- Se aceptará como máximo 1 mascota por canil.

Animal de Asistencia Emocional

Para la aceptación de animales de asistencia emocional debemos considerar los siguientes aspectos:

- Este servicio se debe solicitar al momento de hacer la reserva, para que pueda ser ingresado al sistema como tal (ESAN)

- Se exige la presentación de certificado psiquiátrico. Dicho documento debe cumplir los siguientes requisitos:
 - * Ser original (no se aceptarán fotocopias)
 - * Tener máximo 1 año de antigüedad la documentación presentada
 - * Contener diagnóstico clínico en el cual se explicita que la mascota es indispensable para el pasajero
 - * Nombre completo y Cedula de Identidad o número de pasaporte del paciente y del médico tratante
 - * Teléfono de contacto del profesional y/o centro médico
 - * Firma del médico

- No se aceptan perros dentro de las razas consideradas potencialmente peligrosas Rottweiler, Doberman, Pitbull, Dogo Argentino, Bullmastiff, Fila Brasileiro, Presa Canario, Presa Mallorquín y Tosa Inu. Referencia: Ley 21.020 sobre tenencia responsable de mascotas y animales de compañía.

- No se puede alimentar al animal durante el vuelo ni puede transitar por las instalaciones de Aerocor. Debe permanecer en todo momento a los pies de su responsable.
- Solo se permiten perros de asistencia emocional. Máximo 12 kilos de peso. Mínimo 8 semanas de vida.
- Se aceptarán como máximo 1 animal de asistencia emocional en cada vuelo.-

COMPRA DE TICKETS CON SUBSIDIOS:

Los pasajeros que vuelen con SUBSIDIO (y que tienen derecho a este beneficio de Zonas Aisladas), al momento de confirmar la reserva con su Ejecutiva Comercial deberá gestionar y enviar inmediatamente dicho documento en original o en forma electrónica, el cual es una gestión de tipo personal del pasajero, el que deberá ser presentado al momento de pagar su reserva mediante transferencia, deposito o pago a distancia vía WEB PAY. Si no tiene derecho a Subsidio o hubiera ocupado deberá pagar pasaje completo. –

ARTICULOS PROHIBIDOS:

Aerocor no permite el embarque de artículos que están regulados por la IATA según su manual -Dangerous Goods Regulations-, los que representan un peligro tanto para la aeronave como la tripulación y pasajeros, los que DEBEN SER SIEMPRE DECLARADOS, ya que el ocultar este tipo de información puede constituir un delito, teniendo entre los más comunes:

- Gases (comprimidos, licuados, en solución o intensamente refrigerados), incluidos los aerosoles, que sean inflamables, tóxicos o inocuos tales como, butano, oxígeno, nitrógeno líquido, aerosoles conteniendo gases paralizantes, tubos de relleno para encendedores de gas licuado, etc.
- Corrosivos, sólidos o líquidos, tales como: ácidos, alcalíes, mercurio, baterías de electrólito líquido, etc.
- Explosivos en general, tales como municiones, fuegos artificiales y bengalas, maletines con dispositivos de alarma, fulminantes para pistolas de juguetes, etc.
- Líquidos inflamables tales como combustibles, pinturas, diluyentes y similares, etc.
- Material radioactivo cualquiera que sea su categoría.
- Materiales oxidantes y peróxidos orgánicos, tales como: blanqueadores, abonos, etc. Sustancias tóxicas e infecciosas tales como: insecticidas, plaguicidas, productos biológicos, etc.
- Sólidos inflamables tales como cerillas (fósforos). Armas, entendiéndose por tales a todo elemento u objeto que esté hecho, o pueda ser utilizado, para el ataque o defensa, tales como: armas de fuego, armas blancas, gases, elementos de choque eléctrico, punzantes, con filo, contundentes, entre las que se pueden incluir porras, hachas y bastones o palos con un peso en su interior o en forma de espigón.

OTROS:

Aerocor no brinda servicios de estacionamientos, por lo que si un cliente decide dejar su vehículo en las instalaciones asume el riesgo de cualquier deterioro que pudiera tener, por acciones de la naturaleza, incendio, robos o similares, eximiendo a Aerocor de cualquier responsabilidad.-



Aerocor

Aeródromo La Paloma, Hangar 7 y 8, Puerto Montt Chile

Fono: (56 65) 227 3040 – (56 65) 226 2300