

## **CONTRATO DE TRANSPORTE DE PASAJEROS**

El presente Contrato estará disponible para su consulta en [www.equair.com.ec](http://www.equair.com.ec), las condiciones de la tarifa adquirida y servicio contratado por el pasajero se establecen en el presente documento y en los Términos y Condiciones para el servicio de transporte aéreo contratado con Equinoxair S.A.S. (en adelante, "EQUAIR").

La celebración de un contrato de transporte con cualquiera de las compañías enunciadas implica la aceptación de estas disposiciones y no supone la renuncia a derechos consagrados en la ley para el Pasajero.

### **PRIMERA. – DEFINICIONES:**

<b>Autoridades</b>	Son miembros de la fuerza pública, policía nacional, fuerzas militares, agentes o representantes de seguridad, migración, salud, aduanas, fiscales, autoridades aeronáuticas o quien haga su vez en el país correspondiente y que esté investido de poder por las leyes u órganos competentes
<b>Boleto o Tiquete</b>	Se refieren, indistintamente, al documento que da fe de la celebración de un contrato de transporte aéreo y de las condiciones específicas del servicio de transporte contratado. En algunos países se denomina Billeto de Pasaje.
<b>Cambios Operacionales</b>	Son las modificaciones a un itinerario, aeronave programada, silla asignada, ruta y otros, por razones asociadas con la operación, las cuales podrán ser atribuibles a causas internas o externas a EQUAIR.
<b>Certificado Médico</b>	Es la constancia acerca del estado de salud actual de un paciente y/o su aptitud para realizar un viaje por vía aérea, que extiende personal médico, luego de la debida constatación del mismo a través de la asistencia, examen o reconocimiento.
<b>Conexión</b>	Es el cambio de un vuelo a otro, que puede requerir un cambio de aeronave, número de vuelo o incluso aerolínea, programado dentro de un contrato de transporte único.
<b>Contrato</b>	Acuerdo por medio del cual EQUAIR se obliga para con EL PASAJERO, a cambio de un precio, bajo ciertas condiciones de servicio, a conducirlo por vía aérea de un lugar a otro, de acuerdo con una Reserva.
<b>Pase de Abordar</b>	Es el documento físico o electrónico que habilita a su titular a realizar el vuelo que se especifica en éste, bajo las condiciones que allí se indican. En algunos países

	puede denominarse Cupón de vuelo o Tarjeta de Embarque.
<b>Equipaje</b>	Es el conjunto de maletas, valijas y artículos que una persona transporta normalmente consigo cuando viaja de un lugar a otro, dicho término designa tanto el Equipaje registrado del Pasajero como el Equipaje de mano.
<b>Equipaje Registrado (y/o Facturado)</b>	Es aquel Equipaje que ha sido puesto bajo custodia de EQUAIR para su transporte.
<b>Equipaje de Mano o Equipaje no Facturado</b>	Es el Equipaje que el Pasajero conserva consigo bajo su custodia y cuidado durante el vuelo y su permanencia dentro de los aeropuertos involucrados en el proceso de transporte aéreo.
<b>Equipaje Libre Permitido</b>	Es la cantidad de Equipaje en peso, piezas y/o en volumen que tiene derecho a llevar el Pasajero sin costo adicional. La cantidad de piezas, el volumen y el peso se determinarán para cada ruta y/o Tarifa adquirida.
<b>EQUAIR</b>	Es aquel que se compromete a transportar o transporta pasajeros y/o su Equipaje de un lugar a otro.
<b>Mercancías Peligrosas y/o Prohibidas</b>	Son aquellos elementos o sustancias catalogadas como tales por la línea aérea o por la normativa vigente y aplicable. Catalogadas como tal por el riesgo que representan para la salud de las personas, la seguridad del vuelo, el medio ambiente, u otros bienes
<b>Infante(s) (INF)</b>	Es el Pasajero menor de edad que, a la fecha del vuelo, no ha cumplido dos (2) años de edad
<b>Niño(s) (CHD)</b>	Es el Pasajero menor de edad que, habiendo cumplido los dos (2) años de edad, no ha cumplido los 12 años a la fecha del vuelo.
<b>Pasajero(s)</b>	Es la persona a quien EQUAIR está obligado a transportar de un lugar a otro en virtud de un Contrato.
<b>Persona en Condición de Discapacidad o Movilidad Reducida</b>	Es quien tiene un impedimento físico o mental, ya sea permanente o transitorio, que limita sustancialmente una o más de las actividades vitales principales.
<b>Reembolso</b>	Es la devolución de la totalidad o una parte del valor pagado por el servicio de transporte aéreo, podrá comprender valores correspondientes a la Tarifa, Sobrecargos e Impuestos no utilizados de un servicio de transporte contratado, el cual se efectuará de

acuerdo con las condiciones de la Tarifa.

<b>Reserva</b>	Es la separación de uno o más cupos para una o más personas, en uno o más vuelos en fechas, Tarifa y rutas específicas. La confirmación de la Reserva de EQUAIR consta en el código de reserva ( <i>Passenger Name Record</i> (PNR)). Se debe consultar con EQUAIR según el Boleto que sea expedido
<b>Sobrecargo</b>	Es un cobro adicional a la Tarifa, tarifa administrativa, Impuestos, Tasas o Contribuciones a favor de EQUAIR y/o Autoridades. Los conceptos más usuales de estos son combustible y seguridad, los cuales deben ser asumidos por el Pasajero.
<b>Tarifa</b>	Es el valor correspondiente al servicio de transporte aéreo a cargo del Pasajero. La Tarifa está sujeta a condiciones, periodos de validez, condiciones de pago, condiciones del servicio, restricciones de endosos, estipulaciones sobre el Reembolso, utilización en determinados vuelos, tiempo mínimo o máximo de estadía en el lugar de destino, días específicos de viajes, penalidades, reglas de Equipaje permitido, entre otras.

## **SEGUNDA. – APLICACIÓN:**

2.1. General: por regla general las condiciones del presente Contrato son aplicables a todos los vuelos que se identifiquen con el código HN o donde se indique el nombre de EQUAIR o la marca EQUINOXAIR o EQUAIR.

2.2. Aplicabilidad: las condiciones de este Contrato son aplicables, a menos que sean contrarias a la Constitución Nacional, los Convenios y las leyes o reglamentos aplicables. Si alguna condición de este Contrato no tiene validez, las otras disposiciones continuarán siendo válidas.

## **TERCERA. – RESERVA:**

3.1. Uso y Manejo de la Reserva: Con el fin de generar una Reserva, emitir el Tiquete y prestar el servicio de transporte aéreo, el Pasajero deberá suministrar a EQUAIR o su intermediario, información completa, precisa y veraz sobre sus datos personales. Tales datos incluirán, el nombre(s) y apellidos, documento de identidad, dirección electrónica y teléfono de contacto, así como los datos de un contacto de emergencia. Para tal efecto, el Pasajero, o el tercero que actúa en su nombre, declara a EQUAIR que cuenta con las autorizaciones de los titulares para el tratamiento de los datos proporcionados. La Reserva es personal e intransferible. La divulgación de la Reserva o la información de ésta por parte de su titular a terceros será responsabilidad exclusiva de este, en cuanto a la información proporcionada por el pasajero para Equinoxair S.A.S., ésta será confidencial.

3.2. Cancelación de Reserva: Una Reserva podrá ser cancelada por las siguientes razones:

- a. Por el titular de la Reserva o quien actúe a su nombre solicitando la cancelación de la misma, cuando la persona provea la información confidencial correspondiente a la Reserva.
- b. Por EQUAIR, cuando exista más de una Reserva para la misma persona en el mismo número de vuelo y fecha o cuando existan segmentos duplicados dentro de la misma Reserva, cuando venza el tiempo límite de compra del Boleto, sin que este haya sido adquirido, cuando dicha cancelación sea necesaria para cumplir con una regulación o solicitud gubernamental, o cuando el Pasajero no cumpla con las condiciones de la Tarifa y/o del Contrato y/o disposiciones legales. En el caso de actos fraudulentos, EQUAIR se reserva el derecho de cancelar cualquier Reserva, incluyendo servicios adicionales y reportar la persona a las Autoridades.

3.3. Modificación de la Reserva: una Reserva podrá ser modificada por las siguientes razones:

- a. Por el titular de la Reserva o quien actúe a su nombre solicitando la modificación de la misma siempre y cuando la persona provea la información confidencial correspondiente a la Reserva. El cambio podrá generar algún costo o penalidad, de acuerdo con las condiciones de la Tarifa. Las condiciones de la Tarifa están disponibles en [www.equair.com.ec](http://www.equair.com.ec) y son informadas al Pasajero al momento de la compra.
- b. Por EQUAIR cuando dicha modificación sea necesaria para cumplir con una regulación o solicitud gubernamental, por razones de fuerza mayor, caso fortuito o amenaza de estas, o por razones operacionales. En caso de que la modificación cambie la fecha, el itinerario del vuelo, la ruta o el operador del vuelo, EQUAIR, de ser posible, informará al Pasajero oportunamente, de acuerdo con las normas que existan sobre el particular, si aplican

#### **CUARTA. – SERVICIOS ESPECIALES:**

4.1. General: Son aquellos servicios que se brindan a los Pasajeros de acuerdo con sus necesidades o requerimientos individuales.

El Pasajero deberá informar a EQUAIR sus requerimientos o necesidades especiales con una anticipación suficiente al vuelo de acuerdo con las políticas preestablecidas, o durante el proceso de Reserva, las cuales de ser posible se atenderán de acuerdo con las políticas, condiciones generales, condiciones específicas por país, así como las restricciones aplicables a su viaje, que se encuentran disponibles en el siguiente link [www.equair.com.ec](http://www.equair.com.ec).

4.2. Pasajeros en Condición de Discapacidad o Movilidad Reducida:

4.2.1. Los Pasajeros en Condición de Discapacidad o Movilidad Reducida deberán avisar con la antelación requerida a EQUAIR sus necesidades de acomodación y dispositivos a transportar de acuerdo con su condición, y así como presentarse al vuelo al menos una hora antes del tiempo establecido para el público en general a efectos de realizar su chequeo.

4.2.2. EQUAIR no se rehusará a suministrar el servicio a un Pasajero en Condición de Discapacidad o Movilidad Reducida, basado en su condición, a

excepción de las siguientes circunstancias:

- a. Por razones de seguridad, violación de normas o requerimientos aplicables en materia de seguridad operacional o de seguridad de la aviación.
- b. En caso de que el Pasajero requiera acomodaciones especiales por su condición y que haya incumplido con la obligación de dar previo aviso y de realizar los requerimientos para su chequeo de acuerdo con lo establecido en el Cláusula 4.2.1. EQUAIR realizará todos los esfuerzos razonables para acomodar a dichos Pasajeros antes de denegar el transporte de los mismos.
- c. EQUAIR podrá requerir a un Pasajero en Condición de Discapacidad o Movilidad Reducida que vuele con un asistente como condición para suministrarles el servicio de transporte, cuando EQUAIR considere que, en las siguientes circunstancias, dicho asistente es esencial para la seguridad:
  - (i) Cuando, debido a una discapacidad mental, el Pasajero sea incapaz de comprender y responder instrucciones de seguridad o evacuación.
  - (ii) Cuando el Pasajero tenga discapacidades auditivas y visuales que le impidan establecer comunicación con el personal de EQUAIR, para efectos de recibir las instrucciones de seguridad o evacuación.
  - (iii) Cuando el Pasajero tenga un impedimento de movilidad tan severo que sea incapaz de asistirse en su propia evacuación.

4.3. Transporte de mujeres en estado de embarazo: está autorizado el transporte de mujeres embarazadas, salvo que, de acuerdo con lo establecido en la regulación que resulte aplicable al viaje, éstas deban cumplir con requisitos especiales y deberán informar a EQUAIR sobre su estado y sobre el tiempo de gestación. En cualquier caso, será obligación de la pasajera informarse acerca de los requisitos exigidos para el viaje que desea realizar, consultar con su médico tratante la compatibilidad del viaje con su estado de salud, así como la obtención de las autorizaciones o certificados médicos y su presentación al momento del realizar su registro para cada vuelo.

La certificación médica deberá tener en cuenta el (los) vuelo(s) y la duración del(os) mismo(s) y deberá ser expedida por el médico tratante, dentro de los plazos que establezca la regulación aplicable; y, a falta de esta, deberá ser expedida en un plazo no mayor a (10) días calendario respecto de la fecha del vuelo.

Ninguna pasajera embarazada podrá ser ubicada en filas de emergencia. EQUAIR se reserva el derecho de negar el transporte cuando, a su criterio, la mujer embarazada no se encuentre en condiciones idóneas para viajar. Se pedirá certificado médico desde la semana 29 hasta la semana 39 de gestación. A partir de la semana 40, será negado el embarque por considerarse de riesgo.

4.4. Transporte de menores de edad:

- a. Los Infantes viajarán acompañados de un adulto responsable, en el regazo del adulto responsable y debidamente asegurado con cinturón de seguridad (sin ocupar asiento). Para su transporte se exigirá un boleto de transporte aéreo, aun cuando no esté pagando una Tarifa y prueba oficial de edad del Infante.

Un adulto podrá llevar a su cargo, como máximo, dos (2) Infantes, en cuyo caso el segundo Infante deberá ocupar un asiento de la aeronave. Si por alguna

razón el Infante ocupa un asiento, deberá pagar el costo de la Tarifa disponible para el vuelo e impuestos. EQUAIR podrá denegar el transporte de Infantes de menos de diez (10) días de nacidos. En caso de ser aceptado para el vuelo, se exigirá un certificado médico en el que conste autorización médica para dicho transporte.

- b. Los Niños deberán viajar ocupando un asiento y pagando la Tarifa correspondiente. Todo Niño que no pueda sentarse con el cinturón de seguridad abrochado debe ser transportado en una silla de Niño aprobada para el transporte aéreo.

Las sillas de Infante o Niño que sean requeridas durante el transporte aéreo serán proporcionadas por el Pasajero, puesto que EQUAIR no las suministrará, y deberán estar aprobadas por las normas internacionales como apta para usarse en una aeronave.

- c. Por razones de seguridad en el vuelo, los menores de edad y quienes los acompañan no deben ubicarse en las salidas de emergencia.

Los Niños no podrán viajar sin la compañía de un adulto responsable. EQUAIR podrá prestar el servicio de menores sin acompañar para ciertas edades, de acuerdo con la política de servicios especiales, para lo cual solicitará al pasajero el servicio de menor no acompañado bajo las regulaciones establecidas por EQUAIR.

4.5. Transporte de Pasajeros en condiciones médicas especiales: para garantizar que no se afectará la salud del Pasajero durante el desarrollo del vuelo, o la salud de los demás Pasajeros, en determinadas condiciones médicas, EQUAIR podrá requerir al Pasajero una autorización por parte del médico tratante, o en su defecto podrá denegar el embarque, de acuerdo con los procedimientos que para tales efectos tiene previsto EQUAIR.

4.6. Transporte de animales: El transporte de animales vivos tiene limitantes por razones de seguridad del animal, de los Pasajeros o del vuelo. Por esta razón, el servicio solo está disponible en algunas rutas y en algunas aeronaves, de conformidad con la normatividad vigente aplicable y las políticas establecidas por EQUAIR.

#### **QUINTA. – BOLETOS O TIQUETES DE TRANSPORTE AÉREO:**

5.1. Periodo de validez: Salvo que la Tarifa adquirida prevea un plazo especial, o la normatividad establezca algo diferente, un boleto solo es válido para viajar en la fecha, itinerario y vuelo para el cual la Reserva ha sido efectuada y cuyo precio ha sido pagado. Si, para el momento del vuelo, el Pasajero no se presenta y no ha cambiado previamente su Reserva o desistido de su viaje, se aplicarán las condiciones de la Tarifa por no presentación (no-show).

Si el Tiquete no es usado dentro de su periodo de validez, perderá totalmente su vigencia y el Pasajero perderá el derecho a ser transportado, solicitar modificaciones o Reembolso sobre la Tarifa pagada y Sobrecargos aplicables.

5.2. Salvo norma en contrario, los vuelos comprendidos en el Contrato deberán ejecutarse estrictamente en el orden y fechas contratadas de acuerdo con el Tiquete. Cualquier cambio en éste se registrará por las condiciones de la Tarifa adquirida e

informada al Pasajero durante la Reserva y al momento de celebración del presente Contrato, en cuyo caso se procederá con la modificación o cancelación de la Reserva según corresponda.

5.3. El Boleto o Tiquete de transporte aéreo no es transferible, ni endosable y/o cedible bajo ningún título.

#### **SEXTA. – TARIFA Y REEMBOLSOS:**

6.1. Condiciones de la Tarifa: Cada Tarifa tiene sus propias condiciones, las cuales son complementarias al Contrato y la normatividad vigente aplicable. Sin limitarse a estas, las condiciones de la Tarifa pueden ser Equipaje Libre Permitido, cambios a la Reserva, condiciones de Reembolso, servicios complementarios, adelanto de vuelos, condiciones por pérdida de vuelo, entre otros, según aplique.

6.2. Venta de Sillas: Se habilitará, de manera opcional, la selección de sillas dentro de la aeronave para los pasajeros, pudiendo éstos elegir espacios preferenciales, mismos que tendrán un costo adicional.

Los pasajeros siempre cuentan con una opción de sillas sin costo adicional, las cuales no implican gastos adicionales al valor del boleto aéreo.

En caso de que las sillas gratis estén ocupadas y el pasajero no pudiese acceder a reservar un espacio en la aeronave sin costo adicional, el pasajero podrá acercarse directamente al *counter* o espacio físico de EQUAIR en el aeropuerto correspondiente para que se le asigne, aleatoriamente, una silla sin costo adicional.

6.3. Reembolso: El reembolso se efectuará de acuerdo con las condiciones de la Tarifa adquirida, y de conformidad con la legislación aplicable.

6.2.1. Reembolso de Impuestos y Tasas: EQUAIR reembolsará los impuestos, tasas y/o contribuciones, que no hayan sido transferidos a la Autoridad, y/o no hayan sido causados y/o que sean reembolsables conforme la regulación vigente aplicable. En caso de que los mismos se hayan transferido y/o causado, el Pasajero deberá solicitar, por su propia cuenta, el Reembolso ante las Autoridades y EQUAIR no será responsable por dicho trámite.

6.2.2. Reembolso, cargos y tarifas administrativas: En caso de Sobrecargos y/o tarifas administrativas reguladas por Autoridades, su reembolso se efectuará conforme a lo establecido en las normas aplicables y, en ausencia de estas, de acuerdo con las condiciones de la Tarifa.

#### **SÉPTIMA. – EQUIPAJE:**

7.1. General: Todo Equipaje está sujeto a revisión de las Autoridades y/o de EQUAIR, cuando así lo faculte la ley aplicable. EQUAIR no es responsable por los artículos que las Autoridades retengan, decomisen o impidan que sean portados por el Pasajero.

Por razones de seguridad y en cumplimiento de las disposiciones legales sobre transporte aéreo, en el Equipaje no debe haber mercancías peligrosas y/o prohibidas,

EQUAIR no acepta el transporte de los siguientes artículos como Equipaje Facturado y deberán transportarse en el 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) dispositivos de comunicación como celulares, smartphones, entre otros; i) medicamentos; j) documentos de historia clínica; k) cámaras fotográficas; l) reproductores de música o audífonos; m) DVD's portátiles y juegos electrónicos portátiles; n) tabletas digitales; o) filmadoras; p) computadoras y equipos electrónicos; q) cerámicas; r) vajillas; s) calculadoras; t) botellas de licor; u) artículos perecederos; v) llaves de carro o casa; w) artículos para el cuidado del bebé (ejemplo: fórmulas y pañales); x) pasaportes; y) muestras de trabajo (vendedores); y, z) artículos similares a los antes listados, frágiles, de valor o perecederos.

Algunos ejemplos de los elementos restringidos en el Equipaje o los cargos que se aplicarán en caso de que exista exceso de Equipaje, sobrepeso, piezas extras de Equipaje y/o sobredimensión del Equipaje deberán consultarse directamente con EQUAIR o en la política de Equipaje de EQUAIR.

7.2. Equipaje Permitido: EQUAIR podrá, modificar, reconsiderar y hacer excepciones a su política de Equipaje Libre Permitido. En todo caso, estas no podrán tener efecto retroactivo sobre servicios de transporte aéreo ya contratados cuyo precio haya sido pagado a EQUAIR.

El Pasajero tiene derecho a que se respete el Equipaje Libre Permitido de acuerdo con las condiciones de la Tarifa adquirida

7.3. Equipaje Facturado: Además de las condiciones generales del numeral 7.1, las condiciones de EQUAIR para la aceptación del Equipaje son:

- a. El Equipaje debe ser facturado en los puntos habilitados por EQUAIR.
- b. El Equipaje no deberá contener los artículos o elementos descritos en la cláusula 7.1 del presente contrato. Si El Pasajero decide empacar en su Equipaje Facturado este tipo de artículos, comprende y acepta que la responsabilidad de EQUAIR.
- c. Todo Pasajero debe identificar su Equipaje debidamente, incluyendo: nombre, apellido, número de teléfono, correo electrónico (si aplica) y dirección permanente.
- d. Cumplir con todas las condiciones establecidas e informadas por EQUAIR.

7.4. Equipaje Especial: EQUAIR podrá permitir el transporte de Equipaje especial siempre que cumpla con las condiciones establecidas por EQUAIR para cada tipo de artículo. Hacen parte del Equipaje Especial el equipo deportivo, artículos para bebé y ortopédicos, sillas de ruedas, instrumentos y obras de arte, armas de fuego, alimentos, artículos electrónicos, cenizas humanas y Equipaje mal embalado. EQUAIR podrá negar el transporte de este tipo de Equipaje cuando no cumpla con las condiciones establecidas por éste.

7.5. Equipaje Averiado: EQUAIR se reserva el derecho, como condición para aceptar el Equipaje Registrado, de inspeccionar y documentar cualquier daño preexistente en el Equipaje, EQUAIR no será responsable por el estado del Equipaje y por el Daño que surja como consecuencia del mismo.

7.6. Exceso de Equipaje: Cualquier excedente sobre el Equipaje Libre Permitido se considera exceso de Equipaje y solo puede ser transportado por el Pasajero como



Equipaje pagando un valor adicional.

7.7. Control de Equipaje: Todo Equipaje Registrado podrá ser revisado mediante cualquier tipo de dispositivo o medio, en presencia o aún en ausencia del Pasajero, y con o sin su conocimiento o consentimiento, con el fin de evitar actos de interferencia ilícita o cualquier daño a la aeronave, a los Pasajeros o a terceros. Este control será ejercido por las Autoridades, EQUAIR u otros, cuando así lo determine la regulación aplicable. Cada Pasajero es responsable ante EQUAIR y las Autoridades del contenido de su Equipaje.

EQUAIR no será responsable de los daños, destrucción, pérdida, demora, denegación de transportar, confiscación de propiedad, etc. que resulte de las Inspecciones de las Autoridades, o de la negativa o incumplimiento del Pasajero de cumplir con lo requerido en materia de seguridad, sanidad, aduanas, entre otros. El Pasajero deberá abstenerse de incluir dentro de su Equipaje Registrado los elementos que pueden ser afectados por las máquinas de rayos X o de inspección.

7.8. Entrega de Equipaje: Será responsabilidad del Pasajero recoger el Equipaje en los sitios dispuestos para ello y verificar que el Equipaje sea de su pertenencia. Demostrándolo con la etiqueta o talón de Equipaje.

7.9. Equipaje No Reclamado: El Equipaje que no haya sido reclamado por su dueño o un representante autorizado a su nombre, durante el período que establezca la normatividad o, a falta de ésta, quince (15) días contados a partir de la finalización del vuelo en el que fuera registrado y/o el momento en el que fuera encontrado por la aerolínea, se entenderá como abandonado, en cuyo caso se libera de responsabilidad a EQUAIR respecto del mismo, quedando facultado a efectuar la disposición final de dicho Equipaje, entregarlo a Autoridades o proceder a su donación.

En el caso de reclamaciones de Equipaje, el reembolso por cualquier gasto incurrido deberá estar debidamente acreditado a EQUAIR. La recepción de un reclamo no supone una aceptación de responsabilidad legal por parte de EQUAIR. Si el Pasajero efectúa un reclamo será analizado y compensado, en caso de que aplique, de acuerdo con la regulación que resulte aplicable

7.10. Daños al Equipaje: En caso de daño al Equipaje Facturado, la persona con derecho a la reparación deberá presentar una reclamación a EQUAIR inmediatamente antes de abandonar la sala de arribo, sea nacional e internacional, con la intención de que pueda ser verificado el daño del mismo por el personal de la compañía en el punto.

7.11. Demoras en la entrega del Equipaje: El Pasajero deberá notificar a EQUAIR cualquier demora en la entrega de su Equipaje lo antes posible. Para esto, el Pasajero debe completar el Reporte de Irregularidades de Equipajes que se encuentra en la Oficina de Equipajes del terminal aéreo, Call Center y/o [www.equair.com.ec](http://www.equair.com.ec); éste reporte deberá realizarlo antes de abandonar la sala de arribo, sea nacional e internacional, con la intención que pueda ser verificado la falta del mismo por el personal de la compañía in situ. Máximo, se receptorá el reclamo 24 horas después del arribo a destino donde faltase el Equipaje.

## **OCTAVA. – EJECUCIÓN DEL TRANSPORTE:**

8.1. El Pasajero será aceptado para su embarque, siempre que cumpla con todos los requisitos aplicables a su viaje, plazos establecidos para chequeo, presentación en sala y embarque.

8.2. Tiempo de Chequeo: El Pasajero deberá efectuar su chequeo o registro para el vuelo en los tiempos estipulados por EQUAIR o su agente autorizado para cada modo de chequeo. En caso de que el Pasajero no se registre a tiempo, perderá su derecho a ser embarcado en el vuelo y su Reserva será cancelada. La antelación de tiempo con el que debe presentarse el Pasajero es de 2 horas de anticipación, cerrando el vuelo con un máximo de 30 minutos antes de la salida del mismo.

8.3. Tiempos de Embarque: El Pasajero que va a embarcarse en un vuelo deberá presentarse en la sala de embarque asignada al vuelo, en los tiempos previstos por EQUAIR al momento del chequeo o en el pase de abordar. En caso de que el Pasajero no se presente en la sala de embarque 20 minutos antes de la salida del vuelo en la sala asignada al vuelo, perderá su derecho a ser embarcado en el vuelo y su Reserva será cancelada.

8.4. Documentación de viaje: El Pasajero deberá identificarse plenamente en el momento del chequeo y/o del embarque. La identificación se hará mediante la presentación personal del Pasajero junto con un documento de identidad, así como el resto de documentos o información necesaria de acuerdo a los requisitos de viaje establecidos, El Pasajero es responsable de obtener, portar y presentar todos los documentos necesarios para su viaje, tales como pasaporte, visas, tarjetas de turismo, certificados de vacunas y cualquier requisito o documento adicional o especial que se le exija por las disposiciones legales y reglamentarias vigentes de los países de origen y destino. El Pasajero debe cumplir las normas y procedimientos establecidas por las Autoridades de migración, aduanas, sanidad, seguridad y demás, tanto en el país de origen como en el país de destino.

Parágrafo: En caso de ser necesario, el Pasajero le permitirá a EQUAIR conservar una copia de estos documentos, únicamente para efectos del transporte a ejecutarse. Una vez concluido el viaje, EQUAIR eliminará de sus bases de datos cualquier registro de éstos, salvo disposición legal en contrario.

8.5. Cambios Voluntarios al Contrato de Transporte: En los casos que el Pasajero solicite cambios a la Reserva después de haber emitido el Boleto, EQUAIR podrá llevar a cabo un cobro adicional al pagado por el Boleto, si aplica, y adicionalmente, deberá pagar la penalidad que corresponda en el evento en que las condiciones de la Tarifa adquirida así lo establezcan. El cliente deberá asumir las diferencias tarifarias que existan entre la Tarifa inicialmente adquirida y las disponibles para el nuevo vuelo, los impuestos y las tasas que el cambio solicitado pueda generar

8.6. Terminación del Contrato de Transporte: EQUAIR podrá terminar el Contrato de Transporte por las siguientes razones:

- a. Cuando el Pasajero incumpla con las condiciones establecidas en el Contrato.
- b. Cuando el Pasajero participe o esté involucrado en algún incidente que atente o ponga en riesgo la integridad física o la seguridad de Pasajeros, personal aeroportuario, miembros de la tripulación, Equipaje, carga y/o la aeronave.
- c. Cuando el Pasajero evada o se oponga a los controles de seguridad dispuestos para Pasajeros o Equipaje.
- d. Cuando el Pasajero pueda representar una amenaza para la seguridad del vuelo, para la comodidad, el orden o disciplina abordo, salud o conveniencia de

los otros Pasajeros y de la tripulación y la sanidad del vuelo.

- e. Cuando el Pasajero tenga una restricción o tenga un impedimento para viajar, emitido por las Autoridades.
- f. Cuando el Pasajero no se identifique plenamente o no posea toda la documentación y requisitos necesarios para su viaje.
- g. Cuando la adquisición del servicio de transporte aéreo ha sido fruto de un fraude, hurto, suplantación o alguna conducta similar.
- h. Cuando el Pasajero no acate las instrucciones de seguridad y comportamiento impartidas por los representantes de EQUAIR, tanto en tierra como en vuelo, o cuando su comportamiento interfiera con las labores de la tripulación.
- i. Cuando el Pasajero está o aparenta estar enfermo y, a juicio de EQUAIR y/o de un médico de sanidad aeroportuaria, el Pasajero no puede ser transportado en forma segura, o si representa un peligro para la seguridad, o su salud o de la de los demás Pasajeros y de la tripulación.
- j. Cuando el Pasajero está intoxicado o bajo los efectos de alcohol o drogas.
- k. Cuando el Pasajero presenta un comportamiento agresivo o inaceptable.
- l. Como consecuencia del cumplimiento de leyes, regulaciones u órdenes de Autoridades o por el incumplimiento de estas por parte del Pasajero.

#### **NOVENA. – CONDUCTA A BORDO:**

9.1. Conducta Esperada: Es obligación del Pasajero acatar las instrucciones de EQUAIR y de su personal en cualquier momento durante el vuelo o en el aeropuerto. De acuerdo con la Ley, todos los Pasajeros durante el viaje, están sujetos a las instrucciones de la tripulación.

El Pasajero deberá abstenerse de todo acto que pueda atentar contra la seguridad del vuelo, de la tripulación, contra su propia seguridad y la de las demás personas o cosas, así como de cualquier conducta que atente contra el buen orden o la disciplina a bordo o en los aeropuertos. Cuando se presenten hechos que puedan causar o causen molestias, que sean contrarias a las leyes, normas y procedimientos, o que puedan comprometer o comprometan la seguridad del vuelo, de los Pasajeros, personal o bienes de EQUAIR, se podrá proceder con las medidas necesarias para contener el riesgo como disponer su desembarque, la negativa a transportarlo y la inmovilización.

9.2. Acciones Contra la Seguridad: El Pasajero deberá abstenerse de realizar cualquier acto o hecho que se considere indebido por las Autoridades, o que se encuentre definido así en las normas aeronáuticas, penales, policiales, de seguridad y/o administrativas, en especial.

- a. Desabrochar su cinturón de seguridad o levantarse de su asiento en momentos no autorizados por la tripulación.
- b. Operar durante el vuelo, o sus fases preparativas, equipos prohibidos o restringidos sin autorización de la tripulación.

- c. Sustraer o hacer mal uso de los chalecos salvavidas y demás equipos de emergencia, otros elementos existentes a bordo de la aeronave, en los aeropuertos, bienes de propiedad de EQUAIR o de otros Pasajeros.
- d. Obstruir o destruir las alarmas y sistemas de detección de incendio u otros equipos instalados en la aeronave.
- e. Fumar a bordo de la aeronave.
- f. Asumir actitudes o expresar comentarios que puedan generar pánico entre los demás Pasajeros.
- g. Faltar el respeto, insultar o agredir física o verbalmente a cualquiera de los Pasajeros o tripulantes de la aeronave o personal de tierra al servicio de la misma.
- h. Asumir conductas o ejecutar actos obscenos.
- i. Consumir bebidas alcohólicas no suministradas por EQUAIR.
- j. Ingresar a la aeronave o permanecer en ella en estado de intoxicación alcohólica o bajo el efecto de drogas o sustancias prohibidas.
- k. Usar dispositivos electrónicos que puedan interferir con los sistemas de vuelo, comunicaciones o navegación de la aeronave mientras el pasajero se encuentra a bordo de la aeronave, independientemente del momento en que dicho uso se presente.
- l. Usar dispositivos electrónicos no permitidos en vuelo, contrariando las instrucciones de los tripulantes de cabina

#### **DÉCIMA. – CAMBIOS OPERACIONALES:**

Cuando se presenten circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito que impidan la ejecución de un vuelo de acuerdo a su programación, EQUAIR, de acuerdo con las disposiciones legales aplicables, podrá, entre otras acciones, sustituir su calidad de operador de vuelo por aerolíneas alternas, por otras aeronaves, podrá retrasar o cancelar vuelos, cambiar la asignación de asientos y modificar o suprimir escalas previstas en el Contrato, a efectos de cumplir con la obligación de transportar a el Pasajero y su Equipaje a su destino final.

En caso de cancelación, desvío o retrasos que causen que un Pasajero pierda una Conexión, EQUAIR (a solicitud del Pasajero) cancelará la parte no utilizada del Boleto y procederá con el Reembolso del valor de ésta, así como de los servicios o cobros adicionales no utilizados de acuerdo con lo establecido en el Contrato de Transporte, siempre y cuando el cupón de conexión se encuentre en el mismo boleto. Si el tramo en conexión está en otro contrato de transporte, la Aerolínea no se hará responsable de la devolución.

Si el Pasajero no solicita un Reembolso, EQUAIR procederá a transportar al Pasajero hasta el destino en el siguiente vuelo de EQUAIR en el que haya asientos disponibles. Para más detalle, se deberá ver la política de compensaciones de EQUAIR.

#### **DÉCIMA PRIMERA. – SERVICIO A BORDO:**

El servicio a bordo es discrecional de EQUAIR y no constituye un deber para éste. EQUAIR determinará, según lo considere adecuado, de acuerdo con las condiciones del vuelo, el servicio a bordo a prestar o la suspensión del mismo.

**DÉCIMA SEGUNDA. – ASPECTOS JURÍDICOS DE LA RESPONSABILIDAD CIVIL (NACIONAL E INTERNACIONAL):**

12.1. Régimen de Responsabilidad: La responsabilidad de EQUAIR se encuentra regulada. De acuerdo con su viaje, podrían aplicar leyes locales o internacionales.

Siempre que no exista contradicción con lo anterior, los servicios prestados por EQUAIR estarán sometidos a:

- I. Las condiciones de la Tarifa adquirida.
- II. Las condiciones específicas del servicio de transporte contratado, contenidas en el Tiquete.
- III. El presente Contrato.