

| | | | | CIRCULAR N° | FECHA | REVISIÓN | PÁGINAS |
|-------------------------|----|----|------|-------------|------------|----------|---------|
| CO | CI | BI | CINS | 088 | 18/03/2025 | 02 | 7 |
| X | | | | | | | |
| Aceptación de pasajeros | | | | | | | |

1. OBJETIVO

Actualizar y estandarizar el procedimiento que se debe realizar en aeropuertos para “Aceptación de pasajeros” y actualizar el Cap 1.1.5 del MOT.

2. ALCANCE

| | |
|----------------|---------------|
| AEROPUERTOS | MANDATORIO |
| MODIFICA MOT | SI. 1.1.5.1.1 |
| IMPLEMENTACIÓN | INMEDIATA |

3. PROCEDIMIENTO

1.1.5. ACEPTACIÓN DE PASAJEROS

1.1.5.1. REQUISITOS PARA ACEPTACIÓN DE PASAJEROS

Algunas categorías de pasajeros pueden requerir procedimientos específicos para su atención.

1.1.5.1.1. PASAJERO OBESO (EXST)

- La aceptación del pasajero dependerá de la cantidad de extensiones de cinturones de seguridad a bordo. En las aeronaves de FB Líneas Aéreas S.A. contamos con 5 por avión.
- Al asignar un asiento al pasajero, acomodarlo próximo a las salidas de la aeronave, siendo recomendados los asientos de ventana y medio. No está permitido ubicar a éste tipo de pasajero en salidas de emergencias ni en primeras filas.
- Informe al jefe de cabina el/los asiento/s en el/los que el pasajero está acomodado.
- En caso de presentarse en el aeropuerto un pasajero que necesite adquirir un Extra Seat, la venta deberá realizarse en el momento. En el caso de no contar con asientos contiguos o extensión de cinturón de seguridad y el vuelo está completo, no será posible la aceptación por razones de seguridad y comodidad del pasajero, ofreciéndole cambios sin costo para el próximo vuelo o el correspondiente reembolso de lo abonado.
- En el caso de que el pasajero no pueda valerse por sí mismo, será considerado como asistencia, y su aceptación dependerá de la capacidad de la escala para poder embarcarlo.

1.1.5.1.2. PASAJERO PORTANDO ARMA DE FUEGO (WEAP)

En el momento de aceptar a un pasajero, despachando un arma, primeramente se deberá tener en cuenta, si el mismo pertenece a una fuerza de seguridad y si el arma a transportar, es su arma reglamentaria, por lo que la misma será cargada como un equipaje adicional de 2 kg agregando el SSR WEAP a la misma.

Aplicar el Waiver para no proceder al cobro del equipaje extra.

Si el arma a transportar, no es la reglamentaria, se cobrará el importe del mismo. En el caso de que se trate de un armamento para uso deportivo tendrá que abonar el importe del mismo.

En ambos casos, tener en cuenta lo establecido en el Capítulo 7 del PLSE.

1.1.5.1.3. PASAJERO PRISIONERO (PRSR Y POLP)

No aplica a vuelos FB Líneas Aéreas S.A.

1.1.5.1.4. PASAJERO MARÍTIMO (SMAN)

- Siempre debe ser consultado el TIMATIC.
- En caso de embarque, el marinero presenta el SeaMan Book y una carta de la compañía marítima responsabilizándose por el desembarque o confirmando que él forma parte de la tripulación.
- Los marítimos en viaje particular deben presentar pasaportes de su nacionalidad.
- En la mayoría de los aeropuertos existen personas responsables para la liberación de los marítimos en el destino, junto a la autoridad policial. En el caso de no estar presentes, los marítimos necesitan esperar hasta que alguien autorizado se responsabilice por su desembarque o hasta que sean devueltos a su país de origen.
- Verificar la franquicia de equipaje descrita en el pasaje.

1.1.5.1.5. INSPECTOR DE LA AVIACIÓN CIVIL (ANAC)

El Inspector de Aviación Civil es el agente público designado por ANAC que está autorizado a realizar las actividades de fiscalización de la aviación civil. El check in es realizado de la misma forma que los demás pasajeros pero su presencia a bordo debe ser comunicada a la tripulación.

1.1.5.1.6. PASAJERO EN TRÁNSITO SIN VISA (TWOV)

No aplica a vuelos y destinos FB Líneas Aéreas S.A.

1.1.5.1.7. PASAJERO BENEFICIO VIAJE

La prioridad de embarque será asignada automáticamente por el sistema de reservas de acuerdo con lo establecido en la política de Modo Avión.

Para conocer cuál es la prioridad de embarque de las reservas Wait List de cada vuelo se debe ingresar en el listado de pasajeros de Flight Manager.

Las reservas Wait List del vuelo siempre van a figurar al final del listado.

El orden en que aparecen los pasajeros Wait List en el listado, indica la prioridad de embarque que tienen. Este orden no se puede cambiar y se genera de manera automática según la prioridad de embarque del Flybondier asociado a la reserva.

El primero en la lista es el que tiene la prioridad de embarque más alta y el último en la lista es el de menor prioridad de embarque.

Según lo establecido en la política de MODO AVIÓN en el caso de que el Flybondier no pudiera embarcar por no tener disponibilidad de lugares en el vuelo, el personal de tráfico podrá reprogramar la reserva únicamente para el próximo vuelo inmediato, respetando siempre la misma ruta original de la reserva.

Solo se podrá modificar el origen o destino de la reserva cuando se trate de un cambio entre los aeropuertos de AEP y EZE.

De no existir un vuelo inmediato posterior al de la reserva original, el personal de tráfico no podrá reprogramar la misma, teniendo el Flybondier que solicitar el voucher correspondiente.

Para cualquier consulta o gestión con respecto a una reserva que no se encuentre mencionada dentro de las anteriores, el canal de contacto del Flybondier interesado es el mail: modoavion@flybondi.com, cada Flybondier es responsable de gestionar su reserva por este medio, no siendo esta una tarea del personal de aeropuerto.

NOTA: *Es importante recordar que el o los acompañantes solo podrán embarcar si el Flybondier también embarca como pasajero en el vuelo con ellos.*

1.1.5.1.8. ACEPTACIÓN DE PILOTOS DE LÍNEA AÉREA EN VUELOS FB LÍNEAS AÉREAS S.A.

De Acuerdo con las políticas de la empresa estará autorizado el embarque de pilotos ajenos a la empresa de acuerdo con el procedimiento a continuación.

NOTA: *Se incluyen dentro de esta categoría a las Tripulaciones de Cabina y Vuelo de Albastar y Avion Express. Los cuales solamente deberán presentar credencial de Flybondi.*

Criterios de Aceptación

Para la aceptación de un piloto de otra línea aérea en nuestros vuelos, el mismo deberá poseer:

- LICENCIA DE PLA (PILOTO DE LÍNEA AÉREA)
- CMA VIGENTE

NOTA: *Se podrá autorizar el pase sin CMA vigente hasta 30 días después de su vencimiento.*

Para obtener el pase el PLA debe:

1. Presentarse ante un Líder de Aeropuerto.
2. Entregar su documentación en Original y Fotocopia. (Verificar Legitimidad y Validez)

El Líder de Aeropuerto y/o Líder de Vuelo deberá:

1. Verificar la documentación y cumplimiento de los criterios de aceptación;
2. Archivar la documentación (Fotocopias);
3. Verificar la disponibilidad de asientos en el vuelo y establecer la prioridad de embarque según política de FB Lineas Aereas S.A. ;
4. Realizar la emisión de Boarding Pass en la tarifa TTVC (Tarifa clase T para Tripulación de



Vuelo de otras Compañías) que incluye el pago de tasas.

5. Agregar un comentario en la reserva indicando LICENCIA DE PLA (PILOTO DE LÍNEA AÉREA).
6. Si el vuelo no dispone de lugares libres y la prioridad de embarque lo permite solicitar al CPT la autorización para la de asignación de Jump Seat, de acuerdo con lo expuesto a continuación.

NOTA: En el caso de que el vuelo no cuente con lugares disponibles y siguiendo los lineamientos de la "CO 019_18 - Rev 01 - Acceso a la cabina de mando, solicitud de Jumpseat y aceptación de Pilotos en vuelos de FB Líneas Aéreas S.A. en condición de "Embarques de Cortesía", se les podrá asignar Asientos de tripulación de cabina de pasajeros (JMP -jumpseats-) o Asientos en cabina de vuelo (OBS -observer seats-).

1.1.5.1.9 EMBARQUES DE CORTESÍA

Los Embarques de Cortesía son tickets sin costo que la empresa gestiona para funcionarios de diversos organismos o empresas con el fin de contribuir con necesidades concretas.

Junta de Seguridad del Transporte (JST):

Dado que la JST posee un convenio firmado con FB Líneas Aéreas S.A., el procedimiento que se llevará adelante es el siguiente: Acaecido un accidente o incidente de aviación que requiera la intervención inmediata de la JST mediante el traslado de sus investigadores al lugar del siniestro, el(los) investigador(es) incluidos en el Anexo I del convenio vigente, se presentarán en el aeropuerto de salida con DOS (2) horas de anticipación al inicio de embarque, con una Orden de Traslado, suscripta por el/la Director/a Nacional de Sucesos Aeronáuticos, el Coordinador Institucional o autoridad jerárquica superior a éstos, que justifique y avale el requerimiento conforme el formulario.

FB Líneas Aéreas S.A emitirá los pasajes sin reserva previa, ni valoración pecuniaria, sujeto a disponibilidad de plazas.

El resto de organismos o empresas que no tengan un convenio firmado, podrán utilizar este beneficio únicamente con la autorización de un Director de FB Líneas Aéreas S.A. presentándose en el aeropuerto de salida con DOS (2) horas de anticipación al inicio de embarque.

FB Líneas Aéreas emitirá los pasajes sin reserva previa, ni valoración pecuniaria, sujeto a disponibilidad de plazas.

La tarifa que debemos aplicar es la **IGOB** según lo indicado en el capítulo 6.2 "Emisión para embarque de cortesía" en el manual de KIU.

1.1.5.1.10 PASAJEROS STANDBY

En caso de vuelos con pasajeros en lista de espera (standby), es fundamental nunca asignarles asientos por encima de los pasajeros confirmados.

1. Verificar en el Flight Manager si hay pasajeros en lista de espera y el orden en que se encuentran.

2. Durante el proceso de check-in, se deben entregar las tarjetas de embarque con asientos si hay disponibilidad. De lo contrario, se deben emitir las tarjetas sin asignación de asiento. En ambos casos, los pasajeros deben ingresar al embarque.

1.1.5.1.10.1 INK-MOBILE

Para las escalas que utilicen INK-MOBILE, en el briefing pre vuelo, antes de iniciar la atención, se debe aplicar un 'check-in stop' y una vez que pasan por mostrador asignarles un 'gate-stop', indicando que son pasajeros standby. Esto permitirá que durante el embarque se identifique su condición y les asignen asientos en caso de haber disponibilidad.

1.1.5.1.10.2 FLIGHT MANAGER

Para las escalas que utilicen FLIGHT MANAGER, es importante realizar un briefing detallado con todo el equipo para evitar errores y asegurarse de poder identificar y diferenciar los totales proporcionados por el Flight Manager con respecto a la lista de pasajeros.

Ejemplo:



En este caso, contamos con un total de 197 pasajeros, incluidos los 7 STANDBY y los 2 pasajeros INF que no ocupan asiento. La cantidad real de asientos disponibles es de 188, descontando los 7 pasajeros standby + los 2 INF.

Por lo tanto, se puede asignar un asiento al primer pasajero en standby que aparezca en el Flight Manager, siguiendo la jerarquía establecida. Los demás pasajeros en standby deberán esperar en el área de embarque sin asignación de asiento.

1.1.5.1.11 ASIGNACIÓN DE JUMPSEAT

Únicamente se asignará asiento de Jump Seats (en adelante JMP) en el caso de que el vuelo se encuentre completo y la asignación de los mismos esté autorizada por el capitán o en su defecto la Dirección de Operaciones.

- En primer lugar se deberá confirmar disponibilidad y cantidad de JMP utilizables con la TV.
- En base a la cantidad disponible, se asignarán los JMP de acuerdo a la lista de prioridades que figuran en el sistema.
- Esta lista de pasajeros es generada automáticamente de acuerdo a las prioridades que asigna el procedimiento MODO AVIÓN. La misma es inalterable y sobre las cuales se pueden gestionar los movimientos en los registros digitales (los criterios para el orden de asignación fueron definidos por el Comité Ejecutivo y son los mismos definidos para las prioridades de asignación de asientos de pasajeros de modo avión)

- Los Comandantes no tienen autoridad para intervenir en el orden de asignación de JMP dado que es responsabilidad de Tráfico respetar el orden de asignación y embarque de acuerdo a los procedimientos establecidos.
- La asignación de JMP es para todos los casos de standby, tanto para el Flybondier como para beneficiarios y acompañantes.
- Cualquier discrepancia con lo establecido anteriormente, deberá ser informada vía Informe General de Operación.
- Desde la pantalla principal de INK contamos con la información general del vuelo. Podemos ver la cantidad de asientos JMP disponibles y de pasajeros en Standby.
- Para poder asignar el JMP, debemos tildar la opción de “Staff”, cambiar el tipo de reserva a JMP y automáticamente nos asigna el asiento JP1 (o el siguiente disponible). Una vez realizado esto se procede a chequear al pasajero. El boarding pass se imprime de manera automática.
- Veremos qué ha cambiado la información de cantidad de pasajeros “Checked-in”, como así también la de JMP y a su vez ya no figuran más pasajeros en “Standby”, la disponibilidad de JMP disminuyó y en “Booked” aumenta la de JMP.
- Por su parte en el PNL figura de manera diferenciada la lista de pasajeros y la de pasajeros chequeados en JMP.
- Al momento del embarque el pasajero chequeado en JMP figura en la lista de pasajeros a embarcar como el resto de los pasajeros con asiento asignado.
- Una vez escaneada la tarjeta de embarque, en el PNL el pasajero figurará en la lista de pasajeros embarcados.

1.1.5.1.12. PRIORIDAD DE EMBARQUE

La prioridad de embarque está definida por el Comité Ejecutivo y es la que se encuentra a continuación:

- Pasajeros afectados por sobreventa
- Empleados de la aerolínea en viajes de trabajo
- Empleados de la aerolínea, beneficiarios y acompañantes del programa MODO AVION
- Embarque de cortesía
- Tripulantes de Cabina (TCP) y Vuelo (TV) de Albastar y Avion Express.
- Pilotos de otras Líneas Aéreas

1.1.5.1.13 PASAJEROS EMBARCADOS EN VUELO ERRÓNEO

Al identificar a un pasajero de FB Líneas Aéreas S.A. que embarcó por error un vuelo equivocado, se deberá reencaminar a ese pasajero de vuelta al punto de partida o, en caso de tener esa ruta, en un vuelo directo al destino original del pasajero. Siempre que sea posible y más económico por vuelos de FB Líneas Aéreas S.A. El mismo proceso se debe aplicar al pasajero que resultase INAD por el control migratorio de un destino internacional.

1.1.5.1.13.1 PROCEDIMIENTO

- Se debe agregar al pasajero en el vuelo que corresponda de manera NOREC en el sistema INK, para poder embarcar al pasajero por sistema en su vuelo de regreso ya sea al destino de origen o destino correcto. En el caso de que el tramo a tomar sea en FB Líneas Aéreas S.A., se

debe proceder a emitir un segmento a la misma reserva del pax o una nueva en clase tarifaria **E**.

- Si el punto anterior no es posible de realizar se puede también enviar un mail a customer support solicitando que se agregue el tramo a la reserva original del pasajero detallando PNR, tramo y segmento a agregar. En caso de tener alguna situación conflictiva con el pasajero, informar detalles o cualquier información adicional en el mismo correo.
- Si el pax es un INAD en un destino internacional y este tuviera una reserva para un vuelo de vuelta, se podrá utilizar este tramo de la reserva para su vuelta.
- Si la necesidad es inmediata, y la reserva no impacta en INK, se debe agregar NOREC, colocando el PNR y el TKT correspondiente al segmento emitido, previo al pase de FLOWN al vuelo. Una vez agregado el tramo, se agrega en INK el PNR y se pasa el vuelo a flown.
- El vuelo en INK se debe pasar a FLOWN dentro de las 24 hrs del STD.
- Este hecho, debe ser incluido en el informe de turno y copiar a Customer Support.

4. ANEXOS

5. SEGUIMIENTO DE REVISIONES

| FECHA | REVISIÓN N° | MOTIVO DE LA REVISIÓN |
|------------|-------------|--|
| 19/02/2025 | 00 | Publicación Inicial |
| 04/03/2025 | 01 | Actualización de procedimiento |
| 18/03/2025 | 02 | Actualización del punto 1.1.5.1.1. PASAJERO OBESO (EXST) |