

# **CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO DE PASAJEROS Y EQUIPAJES EN BOLIVIANA DE AVIACION "BOA"**

## **1. DEFINICIONES**

Para los efectos de las presentes condiciones se entenderá lo siguiente por cada uno de los términos que a continuación se indican:

1.1 "Billete" o "Billete de Pasaje", es el emitido por el transportador o su agente autorizado de manera física o electrónica. El billete de pasaje es un documento de transporte individual o colectivo, que da cuenta y hace plena fe de la celebración y de las condiciones del contrato de transporte aéreo y control de equipaje.

1.2 "Transportista" o "Transportador", significa Boliviana de Aviación "BoA", la línea aérea que se compromete a transportar al pasajero y/o su equipaje en virtud de este contrato o que realice cualquier otro servicio relacionado con dicho transporte aéreo.

1.3 "Convención de Varsovia", significa el Convenio para la Unificación de ciertas reglas relativas al Transporte Aéreo Internacional de 1929 suscrito en Varsovia y las modificaciones introducidas por el Protocolo de La Haya de 1955 y los Protocolos de Montreal de 1975.

## **2. DISPOSICIONES CONTRACTUALES**

2.1 El presente Billete de Pasaje aéreo o Boleto Electrónico (E-Ticket), es un contrato de adhesión para el transporte de pasajeros por vía aérea, suscrito entre Boliviana de Aviación "BoA" como TRANSPORTADOR Y EL PASAJERO. El mismo estará sujeto a las disposiciones legales establecidas en la Ley de la Aeronáutica Civil de Bolivia (Ley 2902), Ley General de Transporte (Ley 165), la Reglamentación Aeronáutica Boliviana (RAB), Reglamento de Protección de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuario (D.S. 285), y demás disposiciones legales vigentes, siempre y cuando no contravengan a las ya establecidas.

2.2 Mediante el presente acuerdo se establecen las condiciones a las que estará sujeto el servicio de transporte proporcionado por "BoA", las cuales implican el conocimiento y aceptación por parte del pasajero.

2.3 Asimismo, las partes contratantes declaran que al momento de la compra del billete de pasaje o e- ticket se han enterado y conocen el tenor y contenido del presente contrato de adhesión, obligándose a su fiel y estricto cumplimiento con todos sus efectos legales.

### **3. NORMAS GENERALES DEL TRANSPORTE AÉREO**

3.1 La emisión del Billeto de Pasaje da fe de la celebración y aceptación de las condiciones del contrato de transporte de pasajeros y su equipaje por vía aérea, entre BoA y el pasajero identidades que se encuentran insertos en el Billeto de Pasaje. El nombre del pasajero inserto en el Billeto de Pasaje resulta ser personal e intransferible, pudiendo emitirse mediante medios mecánicos y/o electrónicos.

3.2 BoA podrá denegar el embarque del pasajero, si se comprueba que el Billeto de Pasaje ha sido obtenido por medios ilícitos o fraudulentos, o si el medio de pago utilizado ha sido fraudulento, rechazado, o no cumple con las formalidades para el embarque.

3.3 De igual manera, BoA podrá negar el embarque de un pasajero, o disponer su desembarque, si estima que el pasajero pudiera afectar la seguridad del vuelo y/o de los pasajeros, cuando se presente cualquier actitud o comportamiento contrario a la moral y las buenas costumbres, sea en tierra o a bordo de la aeronave, pudiendo ser: a) actos contrarios a las instrucciones impartidas por la tripulación de la aeronave o de cualquiera de los empleados de BoA; b) demostrar una conducta contraria al buen comportamiento y orden que debe mantener un pasajero; c) cometa una infracción o delito que en opinión de BoA puedan poner en peligro o riesgo la seguridad de la aeronave, de las personas o bienes en la misma, o que ponga en peligro o comprometa el buen orden y disciplina a bordo; d) tener signos de haber ingerido bebidas alcohólicas en exceso y/o alguna sustancia psicotrópica; e) por incumplir cualquier orden o requerimiento de la autoridad del Estado.

3.4 En caso de presentarse situaciones de fuerza mayor o caso fortuito, BoA, puede cancelar la operación, transportar a sus pasajeros por otros transportadores y/o cambiar la aeronave destinada a la operación. BoA no asumirá la responsabilidad de garantizar las conexiones contratadas por un pasajero con un tercero. BoA deberá informar al pasajero la identidad de la compañía que vaya a operar el vuelo. Si en el momento de realizar la reserva no se conociese la identidad de la compañía

operadora, BoA se compromete a informar al pasajero tan pronto se conozca la identidad de la misma.

3.5 Todo pasajero que no se presente a viajar o que llegue tarde para su embarque, podrá modificar su fecha de vuelo, siempre y cuando lo permita la tarifa pagada de acuerdo a lo convenido en el Billete, previo pago de las penalidades establecidas conforme a dicha tarifa, monto que pueden ser traducido en bolivianos en rutas nacionales, en dólares americanos, y/o euros en rutas internacionales. Cualquier cambio de fecha, origen, destino, itinerario del Billete de Pasaje, así como la devolución del valor neto pagado por el mismo, queda sujeto a las condiciones y restricciones de la tarifa contratada por el pasajero, previo pago de los montos descritos precedentemente.

3.6 El Billete de Pasaje es válido por un año desde la fecha de su emisión o válido hasta la fecha que indique específicamente la tarifa adquirida por el pasajero, la tarifa no determina la validez del boleto como documento. Transcurrido dicho plazo, o cualquier otro plazo inferior indicado en las condiciones de la tarifa, el Billete no podrá ser utilizado.

3.7 El Billete de Pasaje será válido para un transportador distinto de aquel que lo emitió, siempre que los acuerdos interlineales, la forma de pago y las regulaciones tarifarias lo autoricen.

3.8 Es de exclusiva responsabilidad del pasajero, obtener y cumplir con los requisitos para viajar que impone cualquier autoridad y deberá presentar los documentos de identificación, de salida, tránsito, entrada, visas, vacunas y demás documentos exigidos dependiendo del lugar de destino, sin que el Transportador asuma responsabilidad alguna por los atrasos o negativas de embarque que sufra el pasajero asociados o derivados del incumplimiento por parte del pasajero de la obligación anterior. El Transportador negará el embarque a aquellos pasajeros que no presenten la documentación necesaria o cuya identidad no corresponda con la indicada en la Tarjeta de Embarque o Pase a Bordo, sin responsabilidad alguna para el Transportador.

3.8 El pasajero deberá presentarse en aeropuerto en mostradores del Transportador, a la hora que el Transportador le indique, a fin de cumplir con los trámites de salida, la que no podrá ser inferior a una (1) hora para vuelos nacionales, de dos (2) horas dentro el continente americano, y de tres (3) horas de antelación, para vuelos a Europa y Asia, a la hora fijada para la salida del vuelo.

3.9 BoA se compromete a hacer todo esfuerzo posible para transportar al pasajero y su equipaje con razonable puntualidad. Las horas que se indican en el Billeto de Pasaje o en alguna otra publicación no están garantizadas en cuanto a su cumplimiento ya que pueden variar por motivos de fuerza mayor sobreviniente, seguridad u otras circunstancias extraordinarias. BoA adoptará todas las medidas razonables y que sean posibles para evitar demoras en el transporte de sus pasajeros y equipajes. BoA no asume la responsabilidad de garantizar las conexiones, por hechos que no le sean imputables, siendo la obligación de éste, transportar al pasajero desde el punto de origen a destino.

3.10 De presentarse situaciones en que se requieran trasladar pasajeros con algún grado de discapacidad, o requieran atención especial por enfermedad, deberán notificar y obtener información previa del Transportador, a fin que el Transportador haga conocer ciertos requisitos o condiciones especiales del transporte que deberán cumplirse y coordinarse antes de la aceptación de dichos pasajeros para el embarque. El incumplimiento con este requisito, el Transportador quedará liberado de cualquier responsabilidad en caso que éste negare el embarque por no haber cumplido con las normas y/o políticas de la empresa.

3.11 El pasajero podrá desistir del viaje, en los siguientes casos:

La devolución del Billeto de Pasaje, en caso que sea solicitada por el pasajero, estará sujeta a las condiciones de la tarifa y de acuerdo a las políticas internas del transportador aéreo, mismas que deben ser puestas en conocimiento de la Autoridad Competente.

3.12 No deberán viajar por vía aérea las mujeres en estado de gravidez, si el período de gestación supera los siete (7) meses, a menos que el viaje sea estrictamente necesario, en cuyo caso deberán suscribir un documento, avalado con una certificación médica, sobre su aptitud para el viaje, descargando la responsabilidad del transportador ante cualquier eventualidad que surja debido a su estado durante el vuelo.

#### **4. NORMAS PARA EL TRANSPORTE DE EQUIPAJE**

4.1 Se entenderá por equipaje, solamente los efectos personales necesarios para efectuar el viaje.

4.2 El pasajero no podrá facturar el equipaje a transportar en ningún otro vuelo que no sea en el que vaya a abordar.

4.3 El Transportador no registrará el equipaje a un destino que no sea el final que figura en el Billete del Pasaje.

4.4 El pasajero deberá transportar su equipaje de acuerdo al peso, medidas y máximo de equipaje permitido por el Transportador, contando con franquicia en cantidad y peso

insertado en el Billete de Pasaje, de existir cantidad y/o peso excedente, el pasajero deberá efectuar pago de acuerdo a las políticas de la empresa.

4.5 El equipaje permitido, puede variar según condiciones de la tarifa, cabina y ruta, y estará expresado en piezas o kilos. BoA se reserva el derecho de alterar dichas franquicias y las dimensiones del equipaje.

4.6 Como precaución y seguridad, sólo se permite llevar una pieza de equipaje de mano en cabina, con dimensiones y peso que permitan ubicarlos en los compartimentos superiores de la aeronave o bajo los asientos.

4.7 El equipaje facturado será entregado al portador del talón de equipaje, salvo prueba en contrario. En caso de daño al equipaje durante el transporte, deberá presentarse el reclamo inmediatamente después de descubrirse el daño y antes de abandonar la terminal aérea.

4.8 En cumplimiento a disposiciones nacionales e internacionales, el Transportador podrá negar el transporte como equipaje (de mano o facturado), si dentro de los mismos se encuentren o sean detectados artículos y/o sustancias peligrosas que pueden constituir un riesgo para la salud de los pasajeros, la seguridad del vuelo o la misma aeronave, debiendo el personal de seguridad del aeropuerto retirar los artículos y sustancias peligrosas transportados por el pasajero en su equipaje de mano, con el objeto de ponerlos a disposición de las autoridades respectivas de acuerdo a las disposiciones legales aplicables al caso en particular.

4.9 El equipaje a ser transportado por BoA, deberá estar en buenas condiciones antes de su entrega al transportador.

4.10 El pasajero tiene derecho a transportar consigo y en el mismo vuelo, la cantidad de equipaje y peso establecidos por el transportista; salvo casos de fuerza mayor en que éste se viera obligado a rezagar equipaje, situación que deberá ser comunicada oportunamente al pasajero.

4.11 El pasajero tiene la obligación de marcar su equipaje con su nombre, país, ciudad y número de teléfono, a fin de identificarlo en caso de pérdida del talón o por cualquier otra circunstancia.

4.12 BoA no se responsabiliza si el pasajero incluye en su equipaje registrado, artículos frágiles, perecederos, de valor (dinero, joyas, piedras o metales preciosos), aparatos electrónicos (cámaras fotográficas o de video, computadoras, teléfonos móviles), medicinas, documentos de identificación, negociables, títulos u otros valores, entre otros.

## **5. LÍMITES DE RESPONSABILIDAD**

5.1 Si el viaje de un pasajero se inicia y termina dentro el Estado Plurinacional de Bolivia, el servicio de transporte y los límites de responsabilidad estarán regulados por la legislación aplicable en el mismo Estado. En caso que el viaje de un pasajero tenga el carácter de internacional, serán aplicables la Convención de Varsovia o cualquier otra disposición

legal internacional vigente en nuestro Estado Plurinacional de Bolivia. Estas convenciones y disposiciones legales regularán, cuando corresponda, los límites de responsabilidad del Transportador por muerte o lesiones personales del pasajero y la pérdida, retraso o daño del equipaje.