

## **Información general sobre Condiciones de acceso y uso [www.boa.bo](http://www.boa.bo)**

Bienvenido a [www.boa.bo](http://www.boa.bo), sitio web oficial de la Empresa Nacional Estratégica Boliviana de Aviación, que en adelante y para efectos de la información proporcionada será denominada BoA, y cualquier persona que ingrese a [www.boa.bo](http://www.boa.bo) será denominada el Usuario.

Para acceder y utilizar el sitio, antes debe leer cuidadosamente el presente acuerdo y ajustarse al mismo, sin limitación ni excepción alguna, para realizar una compra y/o emisión se seguirá estrictamente los términos y condiciones estipulados en el mismo. Por lo tanto, debe visitar esta página en forma periódica cuando use el Sitio, para revisar si el acuerdo que se encuentra vigente en ese momento y que es de carácter obligatorio.

Toda la información incluida en [www.boa.bo](http://www.boa.bo), está destinada únicamente a orientar al Usuario respecto de los servicios que se le ofrecen, en caso que se detecte la existencia de errores, información insuficiente, no determinación de vigencia de determinados productos o simplemente desee realizar alguna consulta adicional el Usuario puede contactarnos a través del correo electrónico [ventasweb@boa.bo](mailto:ventasweb@boa.bo)

Todos los servicios ofrecidos por BoA en [www.boa.bo](http://www.boa.bo), están sujetos a Términos y Condiciones establecidos, enmarcando estos dentro normas aplicables en los países en que opera BoA y sujetos al Contrato de Transporte publicado en [www.boa.bo](http://www.boa.bo).

BoA podrá ofrecer tarifas especiales, proporcionando la información respecto a las condiciones de compra y uso de las mismas, las ofertas están dirigidas al público en general y estarán vigentes dentro el termino establecido, tras su expiración serán obligatorias únicamente respecto de los Usuarios que hayan adquirido el producto. BoA se reserva el derecho de retirar estas ofertas.

BoA no garantiza la vigencia de ninguna tarifa mientras el Usuario no haya recibido la confirmación por correo electrónico, posteriormente a que el banco emisor y/o franquicia de la tarjeta de crédito o débito acepte y confirme la validez de la transacción.

BoA no garantiza que una reserva solicitada en [www.boa.bo](http://www.boa.bo) esté vigente por 24 horas, si esta fue realizada dentro de las 24 horas anteriores a la salida del vuelo reservado.

BoA no garantiza que una reserva realizada en tarifas de compra inmediata X2X1 e IBoA esté vigente 24 horas después de realizada la reserva.

BoA desconoce la compra realizada por el Usuario a través de terceras personas que utilicen [www.boa.bo](http://www.boa.bo) para realizar una compra sin ser una institución reconocida o una agencia de viajes autorizada.

En algunos segmentos [www.boa.bo](http://www.boa.bo) aloja referencias a sitios web o enlaces para ofrecer mayor información al Usuario respecto a documentación y otros requisitos, BoA no se hace responsable por la información publicada en dichos sitios.

## **Condiciones generales de Acceso y Utilización de [www.boa.bo](http://www.boa.bo).**

**Importante:** Todos los servicios ofertados por BoA en [www.boa.bo](http://www.boa.bo), sólo pueden ser adquiridos por personas mayores de edad, de acuerdo a las normas aplicables.

## **Navegación, acceso y seguridad en [www.boa.bo](http://www.boa.bo)**

El ingreso y navegación en [www.boa.bo](http://www.boa.bo) supone el conocimiento y la aceptación de las condiciones y términos de uso contenidas en él, no implica automáticamente, entablar una relación comercial entre BoA y el Usuario. El acceso a [www.boa.bo](http://www.boa.bo) tiene carácter gratuito y no exige suscripción o registro.

BoA se reserva el derecho de suspender y/o terminar en cualquier momento y sin previo aviso el acceso a [www.boa.bo](http://www.boa.bo).

BoA hace los esfuerzos necesarios para que la navegación se realice en condiciones adecuadas, evitando perjuicios al Usuario.

Para la correcta navegación y uso de las características de [www.boa.bo](http://www.boa.bo), los navegadores sugeridos son:

- Internet Explorer: V9.0 en adelante.
- Chrome: V32.0 en adelante.
- Safari: V8..0 en adelante.
- Firefox: V26.0 en adelante.

BoA no se hace responsable por perjuicios que pudieran ser ocasionados por la utilización de otros navegadores y/o versiones no compatibles.

#### **Limitaciones en su uso**

BoA proporciona el Sitio únicamente con la finalidad de permitirle determinar la disponibilidad de servicios ofrecidos en [www.boa.bo](http://www.boa.bo) y de hacer reservaciones legítimas u otras transacciones comerciales con BoA, y con ninguna otra finalidad. El Sitio es para su uso personal, no comercial. Usted acepta que usará los servicios del Sitio únicamente para hacer reservaciones o compras legítimas para el usuario o para otra persona en nombre de quien usted esté autorizado(a) a actuar, tanto según la ley como según los términos del presente Acuerdo.

El usuario acepta que, sin limitaciones, no deberá hacer ninguna reservación ficticia, fraudulenta o incorrecta, así como ninguna reservación anticipando la demanda. Asimismo, usted acepta que no deberá duplicar reservaciones ni hacer reservaciones

#### **Uso correcto de [www.boa.bo](http://www.boa.bo) y de los servicios ofrecidos.**

El Usuario se compromete a utilizar este sitio web y los servicios aquí ofertados de conformidad con la ley, la moral y las buenas costumbres y con las Condiciones Generales de Acceso y Uso de [www.boa.bo](http://www.boa.bo).

El Usuario asumirá toda la responsabilidad por daños y perjuicios que pueda ocasionar a BoA o a terceros si realiza uso indebido del sitio web [www.boa.bo](http://www.boa.bo) y de la información contenida en él. Se consideración como uso indebido lo siguiente:

- Reproducir, copiar o distribuir de manera total o parcial la información de este sitio con fines comerciales.
- Transformar o modificar la información de los sitios web a los que direcciona [www.boa.bo](http://www.boa.bo).
- Vulnerar los derechos de autor y demás datos que identifican e individualizan a [www.boa.bo](http://www.boa.bo) así como cualquier mecanismo de acceso a la información.
- Emplear el contenido de [www.boa.bo](http://www.boa.bo) o de los servicios ofrecidos en el sitio web para remitir publicidad con cualquier finalidad comercial de venta directa.
- Suministrar datos falsos o incorrectos que puedan inducir al error o perjuicio de Boliviana de Aviación o de terceros.

#### **Medios de Pago.**

Los medios de pago habilitados en [www.boa.bo](http://www.boa.bo) para la adquisición de productos y servicios están sujetos al cumplimiento de estándares de seguridad en ventas con Tarjetas de Crédito en un canal de venta no presencial enmarcadas en el estándar Ingenico (Payment Card Services) Servicio de pagos con Tarjeta de crédito). Boliviana de Aviación se reserva el derecho de modificar y/o sustituir estos medios de pago en cualquier momento y a su entera discreción, sin previo aviso.

Para las transacciones realizadas en [www.boa.bo](http://www.boa.bo), Boliviana de Aviación usa protocolos de transferencia y codificación electrónica de datos y certificados de seguridad emitidos por autoridades de certificación reconocidas en el mercado tales como [VeriSing Class 3 Extended Validation SSL SGCCA](#). Contamos con un servidor seguro bajo el protocolo SSL (Secure Socket Layer) de tal manera, que la información que se recibe, se transmite encriptada para asegurar su protección.

Para verificar que se encuentra en un entorno protegido, el Usuario debe asegurarse de que aparezca una "s" en la barra de navegación "https://". Para más información ingrese a nuestra sección donde le explicamos el Por qué es seguro en Boliviana de Aviación.

De igual forma, el Usuario podrá conocer a través de este sitio web el detalle de nuestros medios de pago presenciales y en línea.

Idoneidad Técnica, Exactitud, Suficiencia, Actualidad y Utilidad de la Información

**a. Exclusión de garantías y de responsabilidad por la idoneidad técnica de los servicios prestados por Boliviana de Aviación a través del sitio Web: [www.boa.bo](http://www.boa.bo)**

Los servicios prestados a través de [www.boa.bo](http://www.boa.bo) no tienen garantía de ausencia de virus u otros elementos que puedan producir alteraciones en el sistema informático del Usuario (software y hardware o documentos electrónicos y ficheros almacenados en el mismo) y por tanto Boliviana de Aviación no asume responsabilidad por daños y perjuicios del Usuario, cualquiera que sea su naturaleza, que puedan derivarse de dichos eventos. El Usuario estará obligado a tomar las precauciones para proteger su sistema informático.

Boliviana de Aviación usará las tecnologías de hardware, software y telecomunicaciones disponibles en el mercado, para buscar garantizar al Usuario la integridad y disponibilidad de la información suministrada por ellas y/o por el Usuario. Igualmente utilizarán protocolos de transferencia y codificación electrónica de datos reconocidos en el mercado como seguros.

Boliviana de Aviación no garantiza la disponibilidad y continuidad del funcionamiento ininterrumpido de [www.boa.bo](http://www.boa.bo). Cuando sea razonablemente posible, Boliviana de Aviación advertirá previamente las interrupciones en el funcionamiento de dicho Sitio Web.

Boliviana de Aviación no asume responsabilidad de ninguna naturaleza por falta de disponibilidad o de continuidad del funcionamiento de [www.boa.bo](http://www.boa.bo).

**Devoluciones boletos emitidos por medio de la página web**

En caso que el Usuario requiera la devolución por un boleto adquirido en [www.boa.bo](http://www.boa.bo), de acuerdo a lo establecido por la Ley 2902 de Aeronáutica Civil Boliviana, el Decreto Supremo 285 de Defensa de los Derechos del Usuario, normas IATA, resoluciones impositivas y por la estructura tarifaria de Boliviana de Aviación entre otras normas vigentes, BoA cuenta con 45 días hábiles para la realización y culminación del trámite.

El Usuario no recibirá el total pagado ya que BoA realiza el descuento de Gastos Administrativos, la comisión por la compra con tarjeta de crédito/débito, tasas e impuestos no reembolsables y en caso que corresponda la penalidad por no presentación al vuelo (No Show).

El Usuario puede entregar a BoA las solicitudes de devoluciones por boletos comprados a través de [www.boa.bo](http://www.boa.bo):

1. El Usuario podrá presentar una carta de solicitud en oficinas, adjuntando el boleto/factura adquirido por la web y su documento de identidad.
2. El Usuario puede iniciar el trámite de devolución contactando a BoA a través de [ventasweb@boa.bo](mailto:ventasweb@boa.bo), adjuntando una copia del pasaporte del titular de la tarjeta y la copia electrónica del boleto/factura.

BoA devolverá el importe restante directamente a la cuenta del Usuario, la transferencia se realizará en la misma moneda con la que se produjo la transacción. Este procedimiento es posible hasta los 12 meses posteriores a la emisión del boleto a través de [www.boa.bo](http://www.boa.bo).

**Exclusión de responsabilidad por ofertas y ventas de servicios de terceros a través de [www.boa.bo](http://www.boa.bo)**

Con el objetivo de facilitar al Usuario la adquisición de servicios complementarios a los productos y servicios ofrecidos por Boliviana de Aviación, BoA podrá permitir que terceros oferten y vendan su propio producto a través de [www.boa.bo](http://www.boa.bo), en estos casos BoA no garantiza la idoneidad técnica, exactitud, suficiencia, actualidad y utilidad de la información y servicios en línea ofrecidos y prestados por terceros. BoA seleccionará y autorizará a terceros para utilizar

[www.boa.bo](http://www.boa.bo) para la oferta y venta de sus servicios bajo términos y condiciones establecidos por terceros y sin comprometer a BoA.

### **Exclusión de garantías y de responsabilidad por los servicios y contenidos alojados fuera de [www.boa.bo](http://www.boa.bo)**

El sitio web [www.boa.bo](http://www.boa.bo) pone a disposición del Usuario dispositivos técnicos de enlace (tales como links, banners, botones, directorios y herramientas de búsqueda) que permiten acceder a otros sitios web pertenecientes a, o manejados por terceros (en adelante los sitios Enlazados).

La instalación de los sitios Enlazados tiene por único objeto facilitar al Usuario la búsqueda y el acceso a la información disponible en Internet. Esta posibilidad de acceso a los sitios Enlazados no representa una oferta de Boliviana de Aviación para prestar los servicios que ofrezcan dichos sitios, en forma directa o en representación de los terceros. Tampoco Boliviana de Aviación controla, aprueba o vigila, ni hacen propios, los productos, servicios, contenidos, información, datos, archivos, y cualquier clase de material existente en los sitios Enlazados. BoA no garantiza la idoneidad técnica, exactitud, suficiencia, actualidad y utilidad de la información ni asumen ningún tipo de responsabilidad por los daños y perjuicios de toda clase que puedan deberse a:

- El funcionamiento, disponibilidad, accesibilidad o continuidad de los sitios Enlazados.
- El mantenimiento de los servicios, contenidos, información, datos, archivos, productos y cualquier clase de material existente en los Sitios Enlazados.
- La prestación o transmisión de los servicios, contenidos, información, datos, archivos, productos y cualquier clase de material existente en los sitios Enlazados.
- La calidad, fiabilidad y utilidad de los servicios, contenidos, información, datos, archivos, productos y cualquier clase de material existente en los Sitios Enlazados.
- Virus u otros elementos de terceros que puedan producir alteraciones en el sistema informático del Usuario (software y hardware o documentos electrónicos y ficheros almacenados en el mismo) y por tanto, BoA no asume responsabilidad por daños y perjuicios del Usuario, cualquiera que sea su naturaleza, que puedan derivarse de dichos eventos.

### **Exclusión de responsabilidad y garantías por la utilización que el Usuario efectúe de [www.boa.bo](http://www.boa.bo) y sus servicios y contenidos.**

BoA no asume ninguna responsabilidad de controlar al Usuario en la utilización que haga del sitio web [www.boa.bo](http://www.boa.bo) y de los servicios y contenidos del mismo, fundamentalmente BoA no garantiza que El Usuario utilice los servicios y contenidos de [www.boa.bo](http://www.boa.bo) de acuerdo con las condiciones aquí establecidas.

BoA no asume la obligación de verificar la identidad del Usuario, la autenticidad y vigencia de los datos que el Usuario proporcione al momento de realizar transacciones de compra de boletos, por tanto excluye cualquier responsabilidad por daños y perjuicios que puedan derivar de un uso inapropiado o de la inclusión de información no veraz, no vigente y no auténtica o por la suplantación de la identidad de terceros efectuada por el Usuario al momento de realizar transacciones en [www.boa.bo](http://www.boa.bo).

#### **Propiedad Intelectual de contenidos y software.**

Todos los derechos sobre contenidos de [www.boa.bo](http://www.boa.bo) incluyendo marcas, banners, formas, contenido gráfico, textos, logotipos, software y demás elementos de este sitio web son de propiedad de Boliviana de Aviación y/o de sus proveedores de contenidos, así mismo todos los diseños que sean publicados en este sitio web serán resguardados por las condiciones estipuladas aquí y regulados por las leyes internacionales de propiedad intelectual.

Todo software utilizado en [www.boa.bo](http://www.boa.bo) es propiedad de Boliviana de Aviación y/o sus proveedores de software y puede ser utilizado como una herramienta de compra y/o comunicación o un mecanismo para brindar información al Usuario.

Por su parte el Usuario no podrá usar la información publicada en [www.boa.bo](http://www.boa.bo) con fines comerciales diferentes a la adquisición de productos y servicio. Cualquier otra utilización, como la distribución, reproducción, modificación total o parcial de los contenidos de [www.boa.bo](http://www.boa.bo) está prohibida.

También está prohibido utilizar técnicas de *framing* para introducir cualquier marca comercial, logotipo u otra información esté o no protegida por derechos de autor (incluyendo imágenes, texto, diseños de página o formatos) sin el correspondiente consentimiento previo por escrito de Boliviana de Aviación. No está permitido el uso de meta etiquetas (meta tags) ni de ningún otro "texto oculto" que utilice los nombres o marcas registradas en Boliviana de Aviación sin consentimiento previo y por escrito.

De igual forma, también está prohibido hacer directamente o incentivar, ayudar o autorizar a cualquier otra persona a realizar actos de ingeniería inversa, descompilar, desensamblar o de cualquier otra forma manipular el *software* de los sitios web, ya sea de manera parcial o total, así como crear obras derivadas desde o sobre el *software* de BoA o de terceros utilizados por ellas.

#### **Procedimiento en caso de violación de derechos de propiedad intelectual**

Si el Usuario o terceros consideraran que cualquier parte del contenido del sitio web [www.boa.bo](http://www.boa.bo) conlleva violaciones de sus derechos de propiedad intelectual debe establecer contacto con BoA con la siguiente información:

- Datos personales: nombre, dirección, número de teléfono y correo electrónico del reclamante.
- Firma auténtica, con los datos personales del titular de los derechos de propiedad intelectual que considera se han infringido.
- Indicación precisa del contenido protegido mediante los derechos de propiedad intelectual supuestamente infringidos.
- Declaración expresa y clara sobre la utilización del contenido indicado sin el consentimiento del titular de la propiedad intelectual de los derechos supuestamente infringidos.

Toda esta información debe ser enviada a [ventasweb@boa.bo](mailto:ventasweb@boa.bo).

#### **Evitar ser víctima del fraude electrónico.**

Las modalidades de fraude electrónico se han incrementado en la actualidad y también ha crecido el número de víctimas, por eso y con la intención de garantizar altos estándares de seguridad en las transacciones realizadas por el Usuario en el sitio web [www.boa.bo](http://www.boa.bo), BoA sugiere tomar en cuenta esta información:

#### **Previniendo el phishing.**

El phishing es una de las modalidades más habituales de fraude, para evitar ser una víctima más es importante no ingresar a links enviados desde direcciones electrónicas desconocidas, por lo general en estos correos se solicita información de carácter personal, **BoA no solicita información confidencial a través de correos electrónicos**. Para evitar contratiempos al momento de ingresar a un sitio web es mejor introducir manualmente la dirección [www.boa.bo](http://www.boa.bo).

#### **Evita enviar información confidencial a través de tu correo electrónico**

BoA sugiere que el Usuario evite enviar información confidencial a través del servicio de correo electrónico ya que existe el riesgo de que personas inescrupulosas puedan acceder a esta información y mal utilizarla.

#### **No uses un computador que no sea de confianza**

BoA sugiere que al momento de realizar transacciones o compras por internet el Usuario tome en cuenta que es imprescindible acceder a un computador seguro, no realizar las compras en lugares públicos, un importante paso de seguridad es ingresar las direcciones de las páginas correspondientes de forma manual.

#### **Consejos de seguridad para compras en [www.boa.bo](http://www.boa.bo).**

BoA tiene como prioridad el manejo seguro y fiable de los datos del Usuario considerando un procedimiento de carácter personal y totalmente confidencial la introducción de información propia y de sus tarjetas de Crédito o Débito al momento de realizar una transacción en [www.boa.bo](http://www.boa.bo), por tanto **BoA no almacena la información de las tarjetas de pago del Usuario**.

BoA cuenta con canales de venta directa e indirecta: [www.boa.bo](http://www.boa.bo), oficinas propias y agencias de viaje autorizadas, por tanto el Usuario debe desconfiar de personas o instituciones que a nombre de BoA ofrezcan servicios a menor precio del publicado en los canales autorizados, ya que estas transacciones podrían ser realizadas de manera fraudulenta. BoA no se responsabiliza por estas compras.

BoA realiza constantemente la revisión antifraude, por tanto en determinado caso se podría establecer contacto con el Usuario para comprobar detalles respecto a su transacción e identidad, es importante que el Usuario ingrese sus números telefónicos de contacto al momento de realizar la compra de boletos en [www.boa.bo](http://www.boa.bo) ya que el contacto se realizará por una línea telefónica segura.