

CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE AÉREO DE PASAJEROS

Este contrato se rige por la Ley de Aviación Civil, el Reglamento de la Ley de Aviación Civil, el Código de Comercio, el Código Civil Federal y demás normatividad aplicable.

CLÁUSULAS

1) PRIMERA

Para efectos del presente contrato se aplican las siguientes definiciones:

- a) Adulto.- Persona física mayor de 18 años de edad.
- b) Empresa.- Aerotucán S.A. de C.V.
- c) Código de Confirmación.- Clave alfanumérica que sustituye al boleto y que asigna la Aerotucán para acreditar la relación contractual entre ésta y el Pasajero.
- d) Equipaje de Mano.- Equipaje y su contenido que el Pasajero lleva consigo en la cabina de pasajeros de la aeronave.
- e) Equipaje Documentado.- Equipaje y su contenido que el Pasajero pone a disposición de Aerotucán y que queda en custodia de ésta última, a fin de ser transportados en el área de la aeronave especialmente destinada para tal efecto.
- f) Infante.- Persona física entre 7 días de nacida y 2 años menos 1 día de edad.
- g) Ley.- Ley de Aviación Civil.
- h) Menor.- Persona física comprendida entre los 2 años cumplidos y los 11 años menos un día de edad.
- i) Pasajero.- Persona física a favor de quien se expide un Pase de Abordar.
- j) Pase de Abordar.- Documento indispensable para que el Pasajero tenga derecho a abordar la aeronave en la que se le prestará el servicio de transporte aéreo contratado.
- k) Reglamento.- Reglamento de la Ley de Aviación Civil.
- l) Tarifa.- Monto de la contraprestación en dinero que debe pagarse a Aerotucan para transportar a un Pasajero de un punto de origen a otro de destino.

2) SEGUNDA

Objeto

El presente contrato tiene por objeto establecer los términos y condiciones conforme a los cuales Aerotucán se obliga a prestar el servicio público de transportación aérea al Pasajero, a cambio del pago de la Tarifa correspondiente y demás cargos aplicables. Asimismo, este contrato establece los derechos y responsabilidades que asume el Pasajero al contratar el servicio de transportación aérea con Aerotucán.

3) TERCERA

Contratación y características del servicio

3.1. Condiciones del servicio contratado.

Una vez pagada la Tarifa correspondiente a la contratación del Servicio, no habrá devoluciones, compensaciones ni reembolsos, salvo en los casos expresamente establecidos en ley o en este instrumento. Cualquier cambio o modificación que se solicite y/o realice a los servicios contratados y que sea autorizado por Aerotucán, estará sujeto a las condiciones y cargos preestablecidos por ésta. La vigencia de los servicios de transportación aérea contratados con la empresa será indefinida, siempre que se cumplan los requisitos previstos en la cláusula 3.5 de este contrato.

3.2. Horarios y datos.

Será responsabilidad del pasajero verificar que los horarios de vuelo, fecha y nombre asociados con la Clave de Confirmación, sean correctos, para lo cual el personal de Aerotucán en todo momento auxiliará durante el proceso de compra y despejará cualquier duda, posteriormente. Los horarios de los vuelos serán publicados y/o establecidos conforme al formato de veinticuatro (24) horas.

3.3. Impuestos y Cargos.

Los impuestos, derechos y otros cargos que impongan los gobiernos federal, estatal o municipal, las autoridades o los operadores de los aeropuertos, correrán a cargo del Pasajero, quien deberá pagarlos íntegramente, junto con la Tarifa respectiva.

3.4. Tarifas.

Aerotucán se reserva el derecho de fijar y/o modificar las Tarifas ofertadas al público para cada una de las rutas o vuelos operados, en cualquier momento y sin previo aviso. Las Tarifas pagadas no podrán ser modificadas. La empresa tendrá a disposición del público en general las Tarifas, tanto en sus centros de atención como en la página www.aerotucan.com.mx

3.5. Cambios de Vuelo y Cesión de Derechos y Obligaciones.

El Pasajero podrá realizar cambios de ruta, horario y/o fecha del vuelo, siempre que lo solicite con cuando menos dos (2) horas de anticipación a la hora programada de salida del servicio de transportación aérea originalmente contratado, y que haya disponibilidad de lugar en el nuevo vuelo pretendido por el Pasajero. El Pasajero deberá pagar los cargos aplicables que por concepto de modificaciones tenga preestablecidos la empresa, así como la diferencia existente entre la Tarifa pagada y la Tarifa vigente al momento de realizar el cambio, cuando la segunda sea mayor a la

primera, datos que le serán proporcionados en los centros de atención de Aerotucan, a través del 018006404148 o vía correo electrónico travelshop@aerotucan.com.mx

4) CUARTA

Documentación y Abordaje

4.1. Documentación.

El Pasajero deberá presentarse en los mostradores de la Aerotucán, instalados en el aeropuerto de origen, con al menos una (1) hora de anticipación, a efecto de que Aerotucán le expida el Pase de Abordar y/o, en su caso, documente su equipaje. El Pasajero deberá proporcionar su Código de Confirmación, cuando le sea solicitado, y presentar una identificación oficial con fotografía, requisitos sin los cuales no se expedirá el Pase de Abordar ni se documentará el equipaje del Pasajero. En caso de que el Pasajero no cuente con o se abstenga de presentar la documentación previamente señalada, Aerotucán negará la prestación del servicio y quedará liberada de toda responsabilidad para transportar al Pasajero en fecha posterior o para devolverle, compensarle o reembolsarle la Tarifa pagada por el servicio contratado.

La información de los Pasajeros que sea recabada por la Aerotucán será protegida y resguardada en estricto apego a la Ley Federal de Protección de Datos Personales, de conformidad y con el objeto señalado en el aviso de privacidad que se hace del conocimiento del Pasajero al momento de la compra y el cual está a disposición del público en general en la página www.aerotucan.com.mx.

4.2. Abordaje.

Los pasajeros deberán presentarse en la sala de abordar que corresponda, cuando menos 15 (quince) minutos antes de la hora de salida establecida en el Pase de Abordar. El Pasajero deberá presentar su Pase de Abordar y su identificación oficial al personal de Aerotucán, a efecto de que se le permita el abordaje, en caso de no hacerlo, Aerotucán podrá negar el abordaje al Pasajero y quedará liberada de toda responsabilidad para transportarlo en fecha posterior o para devolverle, reembolsarle o compensarle el monto de la Tarifa pagada por el servicio contratado.

5) QUINTA

Equipaje

5.1. Equipaje Documentado.

El Pasajero tendrá derecho a documentar sin costo alguno 1 pieza de equipaje cuyo peso no deberá exceder de 15 kilogramos, cualquier excedente de peso será considerado como exceso de equipaje aplicándose en consecuencia lo señalado en la cláusula 5.2

siguiente, incluyendo la aplicación de la tarifa correspondiente. Aerotucán expedirá un recibo por cada pieza de Equipaje Documentado, el cual deberá ser entregado por el Pasajero al personal de Aerotucán en el aeropuerto de destino como requisito indispensable para reclamar su Equipaje.

Todo equipo deportivo que se ubique dentro de los límites de peso y medidas señalados en la presente cláusula, será considerado como equipaje para efectos de la franquicia permitida. Siempre que sea posible, el Equipaje Documentado será transportado en la misma aeronave en que viaje el Pasajero, a menos que Aerotucán decida, por razones operativas o de seguridad, transportarlo en un vuelo alterno, caso en el que deberá hacerlo del conocimiento del Pasajero. Todo Equipaje Documentado será revisado ya sea en presencia del pasajero, cuando se trate de revisiones manuales, y/o mediante dispositivos electrónicos. En caso de que Aerotucán tome conocimiento que el Pasajero esté llevando consigo o en su equipaje, artículos prohibidos o ilegales, dará aviso a las autoridades competentes para su intervención.

La negativa del pasajero a que se le realicen las revisiones correspondientes, dará derecho a Aerotucán para negar el servicio, sin responsabilidad alguna de su parte y sin tener obligación de devolver, reembolsar o compensar el pago que se hubiere realizado para la prestación del servicio, o a indemnizar en modo alguno al Pasajero.

5.2. Exceso de Equipaje.

Cualquier pieza de equipaje que sobrepase los límites de peso y/o medidas permitidas sólo podrá ser transportada mediante el pago de la tarifa establecida por Aerotucán para el caso de Exceso de Equipaje, la cual podrá ser consultada por el Pasajero a través del 018006404148 y oficinas de venta o mostradores en los aeropuertos donde opera.

Independientemente de lo anterior, bajo ninguna circunstancia se aceptará para la documentación como exceso de equipaje, ni aun pagando la tarifa correspondiente, cualquier pieza de equipaje que sobrepase los 40 kilogramos de peso.

Las sillas de ruedas y los demás aparatos de ayuda que utilice alguna persona con discapacidad, no serán considerados como equipaje para efectos de la franquicia permitida, por lo que no les serán aplicados cargos por exceso de equipaje en ningún caso.

5.3. Artículos Prohibidos en el Equipaje Documentado.

Queda prohibido transportar en el Equipaje Documentado, cualquiera de los siguientes artículos:

- A. Objetos susceptibles de poner en peligro la seguridad de la aeronave, de las personas o de los bienes a bordo de dicha aeronave, conforme a lo establecido en la Ley y su Reglamento, la normatividad aérea nacional e internacional y en los manuales y condiciones de Aerotucán, los cuales de manera enunciativa pero no limitativa se indican a continuación:

1. Líquidos o gases inflamables (gasolina, pinturas, cargas de gas).
2. Armas de fuego o explosivos (municiones, fuegos artificiales, señales de bengala).
3. Productos industriales o artículos domésticos (blanqueadores, aerosoles, mercurio o solventes).
4. Cerillos o encendedores.
5. Materiales corrosivos (ácidos, baterías húmedas, etc.).
6. Materiales o sustancias irritantes.
7. Materiales magnetizados.
8. Materiales oxidantes (como peróxido).
9. Materiales radioactivos.
10. Sustancias químicas.
11. Portafolios o cajas con mecanismos de alarma instalados.
12. Venenos.
13. Oxígeno.

- B. En caso de Vuelos Internacionales, aquellos objetos que estén prohibidos por las leyes o reglamentaciones aplicables en el país de origen o en el de destino.
- C. Objetos que, a discreción del personal de Aerotucán, pudieran ser peligrosos o inseguros para la operación debido a su peso, tamaño o forma, para lo cual se tomará en cuenta, entre otras cosas, el tipo de aeronave que se utiliza y si los artículos no se encuentran convenientemente empacados o embalados.
- D. Armas de fuego o de municiones. Salvo en los casos previstos por la legislación aplicable. En cualquier caso, estará prohibido transportar más de 5 kilogramos de municiones, por pasajero. e. Espadas, puñales y objetos similares.

5.4. Artículos de Valor en el Equipaje Documentado.

Aerotucán, bajo ninguna circunstancia, aceptará artículos de valor en el Equipaje Documentado, por lo cual el Pasajero acepta y reconoce que la transportación de dichos artículos se realizará bajo su propio riesgo, toda vez que los mismos son transportados sin conocimiento ni consentimiento de Aerotucán por lo que ésta no se hará responsable por la pérdida o avería de dichos artículos. Para efectos de lo anterior, los artículos de valor comprenderán, de forma enunciativa más no limitativa, los siguientes: joyas, documentos personales, documentos de identificación, metales o piedras preciosas, obras de arte, títulos valor, dinero en efectivo, computadoras, reproductores portátiles de audio y/o video o cualquier otro tipo de aparatos electrónicos, así como todos aquellos artículos similares a los antes señalados.

5.5. Devolución del Equipaje Documentado.

El Pasajero deberá recoger su Equipaje Documentado tan pronto como éste se halle disponible en el aeropuerto de destino, presentando para tal efecto el recibo proporcionado por Aerotucán. Si el Pasajero se abstiene de recoger su equipaje dentro

de las 24 horas siguientes a la hora de la llegada de su vuelo, Aerotucán cobrará un cargo adicional por concepto de depósito y resguardo. En caso de que el equipaje no sea reclamado dentro de los 30 (treinta) días siguientes al plazo establecido arriba, se entenderá como equipaje abandonado, por lo que Aerotucán no será responsable de la pérdida, daño o deterioro sufridos.

En caso de extravío del recibo para recoger el Equipaje Documentado, éste será entregado al Pasajero únicamente cuando acredite plenamente el derecho sobre el mismo.

5.6. Equipaje de Mano.

Cada Pasajero tiene derecho a llevar consigo un máximo de una pieza de equipaje en la cabina de pasajeros, cuyo peso, en conjunto, no exceda de 5 kilogramos de peso. Aerotucán se reserva el derecho de admitir el transporte en cabina de pasajeros de equipaje que pueda poner en riesgo la seguridad del vuelo o la comodidad de los demás pasajeros.

El Equipaje de Mano que el Pasajero lleve consigo, debe caber debajo del asiento que esté delante del suyo. Si el Equipaje de Mano no puede guardarse de esta manera o si su peso es excesivo o se considera peligroso, se negará su transportación o se transportará como Equipaje Documentado, a juicio de Aerotucán, sin que pueda fincársele responsabilidad por la determinación adoptada.

En caso de que se niegue la transportación del Equipaje de Mano y el Pasajero decida no tomar el vuelo, Aerotucán quedará libre de responsabilidad y sin obligación de devolver, reembolsar o compensar al Pasajero el costo de su boleto, ni de indemnizarlo en modo alguno.

5.7. Artículos Prohibidos en el Equipaje de Mano.

Se consideran elementos peligrosos para los pasajeros y/o sus pertenencias, tripulación de Aerotucán, o para la aeronave, de acuerdo con la normatividad aplicable, y por lo tanto están prohibidos, los siguientes que se describen de forma enunciativa y no limitativa: Globos, balones o pelotas inflados, cañas de pescar, palos de lluvia, lanzas, dardos, toletes, herramientas domésticas, instrumentos quirúrgicos o punzo cortantes, vidrios, y todos los señalados en la Cláusula 5.3 de este instrumento, así como cualquier otro artículo que, a juicio del personal de Aerotucán, represente un peligro para los Pasajeros, la tripulación o la aeronave.

6) SEXTA

Condiciones Especiales de Transportación

6.1 Transportación de Infantes y Menores.

La transportación de los Menores viajando en compañía de un Adulto, se ajustará a las siguientes reglas:

- a) Cada Pasajero Adulto podrá llevar, bajo su exclusiva custodia y responsabilidad, sin costo adicional alguno, a un Infante, quien no tendrá derecho a asiento ni a que se documente equipaje a su nombre.
- b) Aerotucán se reserva el derecho a transportar a infantes menores de 7 (siete) días de nacidos, para lo cual el Pasajero deberá contactar a Aerotucán para que, en su caso, se le den a conocer las condiciones de viaje.
- c) Los niños menores de 5 (cinco) años, siempre deben viajar en compañía de sus padres o de un Adulto que cuente con la autorización de los padres, tutores o de quien ejerza la patria potestad o tutela sobre el Menor. Previo a la documentación del Infante, Aerotucán solicitará al Adulto encargado de su traslado, la exhibición de un documento idóneo para acreditar la edad del Infante (Acta de Nacimiento, cartilla de vacunación y/o pasaporte). De no cumplirse con lo anterior, Aerotucán podrá negarse a prestar el servicio, sin responsabilidad alguna de su parte, salvo que se cubra la Tarifa correspondiente y exista disponibilidad de asiento.

6.2 Transportación de Menores viajando sin acompañante.

Conforme a lo establecido por los artículos 33 de la Ley y 42 del Reglamento, Aerotucán podrá transportar a los menores de edad comprendidos entre los 5 (cinco) años cumplidos y hasta los 18 (dieciocho) años menos 1 (un) día de edad, que viajen sin el acompañamiento de un Adulto, siempre y cuando quien ejerza la patria potestad o tutela sobre el Menor, lo solicite a Aerotucán, haciendo constar expresamente su autorización mediante el llenado y firma del formato correspondiente, que deberá ser entregado al momento de la documentación, debiendo indicar además, el nombre de la persona a la que se entregará el Menor en la ciudad de destino. Si no se cumple este requisito, Aerotucán no transportará al Menor sin que exista responsabilidad alguna para esta.

De acuerdo a lineamientos de seguridad operacional, Aerotucán podrá fijar el número de menores de edad que pueden ser transportados sin acompañamiento de un Adulto. Aerotucán únicamente transportará a Menores viajando sin acompañamiento de un Adulto, cuando se trate de vuelos que no involucren aterrizajes intermedios, entre la ciudad de origen y el punto de destino.

Si el Menor que deba ser trasladado conforme a lo señalado en el párrafo anterior, padece de alguna enfermedad o se encuentra afectado por alguna condición que requiera de atención especializada antes, durante o con posterioridad al vuelo, Aerotucán se reserva el derecho de proceder a su traslado y el Adulto que autorice su traslado asumirá plena responsabilidad, mediante la autorización, para el caso de que se considere que existen las condiciones adecuadas para preservar la seguridad y salud del Menor durante su traslado.

Queda estrictamente prohibido, sin excepción de ninguna naturaleza, a los Menores viajando sin acompañante, transportar bebidas alcohólicas, tabaco y/o material impreso y/o audiovisual exclusivo para mayores de edad, en cualquier presentación y/o formato, así como cualesquiera otros productos cuyo uso o consumo no esté destinado para los Menores. Cualquier responsabilidad que derive de la falta de acatamiento a la presente prohibición, será de la exclusiva responsabilidad de quienes ejerzan la patria potestad o tutela sobre el Menor.

Aerotucán quedará liberada de cualquier responsabilidad en aquellos casos en los que, sin que se cumplan los requisitos a que se refieren los dos artículos mencionados en el primer párrafo de esta cláusula, se transporte a un menor de edad sin el acompañamiento de un Adulto, sea porque el correspondiente Pase de Abordar se hubiera obtenido proporcionando datos falsos de identificación o porque las características físicas del menor no permitan establecer su minoría de edad y se le hubiera documentado como Adulto.

Si por cualquier motivo o razón Aerotucán toma conocimiento de la anterior circunstancia, previamente al inicio del vuelo de que se trate, podrá denegar la prestación del servicio, dando aviso a la autoridad aeroportuaria y poniendo a disposición de ésta al Menor, correspondiendo en todo momento la responsabilidad de los hechos a los padres, tutores o a quienes ejercen sobre el Menor la patria potestad, sin que exista obligación de Aerotucán de reembolsar cantidad alguna ni de prestar el servicio en el futuro.

6.4 Transportación de Pasajeros con necesidades especiales.

La transportación de Pasajeros con necesidades especiales quedará sujeta a lo siguiente:

- A) En caso de que el Pasajero con necesidades especiales requiera el uso de oxígeno durante su vuelo, podrá hacerlo, siempre que el concentrador de oxígeno esté aprobado bajo los estándares de la FAA y cumpla con los mismos requisitos del equipaje de mano. Los concentradores de oxígeno deberán ser exclusivamente de uso medicinal y siempre que no exceda de 5 kilogramos de peso bruto. El pasajero podrá consultar los equipos de apoyo respiratorio autorizados por FAA en la siguiente liga: http://www.faa.gov/about/initiatives/cabin_safety/portable_oxygen/
- B) Los Pasajeros con necesidades especiales serán los únicos responsables de hacer notar a Aerotucán sus condiciones físicas o de salud, y deberán exhibir un certificado médico, cuando se encuentren en cualquiera de las siguientes condiciones y así lo hayan manifestado a Aerotucán:
 - (1) Le fue practicada una cirugía mayor, con menos de 10 días a la fecha de su traslado.
 - (2) Viaja con su concentrador de oxígeno de conformidad con lo señalado en la presente cláusula.
 - (3) Tiene alguna infección o enfermedad transmisible (no se permitirá el viaje si la enfermedad es fácilmente transmisible en ambientes cerrados como la cabina de

los aviones, así como, si dicha enfermedad implica consecuencias severas a la salud de los demás pasajeros). En este caso, el certificado médico deberá indicar las condiciones o precauciones para prevenir su contagio y señalar si dicha infección o enfermedad no es transmisible a las demás personas a bordo.

- (4) Tiene un problema de salud que de forma clara e inobjetable ponga en duda razonable la conclusión de su vuelo con tranquilidad, sin necesidad de asistencia médica especial durante el viaje.
- (5) El certificado médico correspondiente, deberá contener los datos mínimos del médico tratante (nombre, especialidad, cédula profesional y teléfonos), en el que, asimismo, se mencione específicamente el padecimiento del pasajero y la autorización médica para que pueda ser traslado vía aérea)
- (6) Las mujeres en estado de gravidez viajarán bajo su propio riesgo cuando excedan de los 7 (siete) meses de embarazo.

6.5 Transportación de Pasajeros con discapacidad.

La transportación de Pasajeros con discapacidad quedará sujeta a lo siguiente:

- a) Aerotucán proporcionará a los Pasajeros con discapacidad que así lo requieran, asistencia para trasladarse entre áreas funcionales de la terminal aérea, tanto a la salida como a la llegada de su vuelo.
- b) Las sillas de ruedas sólo podrán ser transportadas como equipaje documentado.
- c) Los Pasajeros invidentes o débiles visuales podrán viajar asistidos de perros guía, mismos que deberán estar provistos de arnés, correa y viajarán siempre a los pies de su dueño, asimismo, se deberá cumplir con lo señalado en la cláusula 6.7 de este contrato.
- d) De acuerdo a lo señalado por el artículo 42 del Reglamento, por razones de seguridad, Aerotucán podrá requerir que un asistente acompañe durante el vuelo a los Pasajeros con Discapacidad que pretendan viajar solos, cuando sus condiciones de movilidad o autonomía, sean tales que puedan representar un riesgo en su propia seguridad, así como en la seguridad del resto de los pasajeros y de la tripulación a bordo. Dicho asistente deberá ser capaz de brindar la asistencia necesaria a los Pasajeros con discapacidad de acuerdo a sus condiciones particulares.
- e) Los Pasajeros con discapacidad o la persona encargada de realizar la contratación del servicio de transportación aérea a su nombre, serán los únicos responsables de la información que, en su caso, proporcionen a Aerotucán respecto a su movilidad o autonomía.

6.6 Transportación de mascotas.

El Pasajero tendrá derecho a transportar a su mascota, jaula, alimento y demás accesorios en conjunto, con costo adicional como Equipaje Documentado. La transportación de mascotas estará sujeta a lo que establezcan las leyes, reglamentos, normas y manuales aplicables de procedimiento de Aerotucán, estando siempre subordinada a la no existencia de severas afectaciones a la vida, salud, higiene y/o integridad física de los demás Pasajeros.

Por razones de operación y de seguridad, Aerotucán se reserva el derecho exclusivo de transportar, restringir y/o negar la transportación de mascotas, así como para determinar, a su entera discreción, el número de mascotas que podrán ser transportados en el compartimento de carga.

Será responsabilidad del Pasajero contar con todos los documentos de salud o de cualquier otra índole, necesarios para el traslado de su mascota, debiendo cubrir directamente todos los costos que ello implique.

En caso de incumplimiento a cualquiera de las condiciones antes mencionadas, Aerotucán podrá negarle al Pasajero la transportación de su mascota, sin responsabilidad alguna para la empresa. Asimismo, para el caso de que se niegue la transportación de una mascota y el Pasajero decida no abordar el vuelo, Aerotucán quedará liberada de cualquier obligación de transportar al Pasajero o al animal en fecha posterior, así como de devolver, reembolsar o compensar al Pasajero el costo del servicio, o de indemnizarlo en modo alguno.

6.7 Transportación de animales de servicio y/o apoyo emocional.

El Pasajero que por indicaciones médicas precise viajar acompañado de un animal de servicio o apoyo emocional (los cuales sólo podrán ser perros o gatos), podrá hacerlo cuando acredite, mediante el certificado médico correspondiente, que la transportación del animal es necesaria para su bienestar emocional y que el tamaño de éste no producirá incomodidad a los demás pasajeros ni obstaculice las maniobras de la tripulación. La transportación de este tipo de animales en cabina de pasajeros y/o en el compartimento de carga de la aeronave, se hará bajo la exclusiva responsabilidad del Pasajero y estará sujeta a lo que establezcan las leyes, reglamentos, normas y manuales aplicables de procedimiento de Aerotucán.

En caso de incumplimiento a cualquiera de las condiciones antes mencionadas, Aerotucán podrá negarle al Pasajero la transportación del animal de que se trate, sin responsabilidad alguna para Aerotucán. Asimismo, para el caso de que se niegue la transportación de un animal de servicio y/o apoyo emocional y el Pasajero decida no abordar el vuelo, Aerotucán quedará liberada de cualquier obligación de transportar al Pasajero o al animal en fecha posterior, así como de devolver, reembolsar o compensar al Pasajero el costo del servicio, o de indemnizarlo en modo alguno.

Los animales de servicio y/o apoyo emocional, no serán considerados como equipaje para efectos de la franquicia permitida, por lo que no les serán aplicados cargos por exceso de equipaje en ningún caso.

7) SEPTIMA

Obligaciones de los Pasajeros

7.1. Identificación del Pasajero.

Tanto al momento de documentarse como al de abordar la aeronave o en cualquier momento, el Pasajero deberá presentar al personal de Aerotucán una identificación oficial original vigente con fotografía, tanto personal como de los menores y/o infantes que viajen con aquél. En caso de negativa o deficiencia en la identificación de los Pasajeros, Aerotucán se reserva el derecho de negar la prestación del servicio sin responsabilidad alguna y sin que se encuentre obligada a devolver, reembolsar o compensar al Pasajero el costo del Boleto, o de indemnizarlo en modo alguno.

7.2. Requisitos Gubernamentales.

El Pasajero deberá cumplir con los requisitos de viaje establecidos por las autoridades gubernamentales, por lo que deberá presentar los documentos que le sean requeridos.

El Pasajero autoriza a Aerotucán a proporcionar su identidad e información a la autoridad encargada de la seguridad aérea en el país de origen o destino que así lo solicite. En caso de que se niegue el servicio al Pasajero, por causas determinadas por la autoridad antes mencionada, esa circunstancia no implicará responsabilidad alguna para Aerotucán, misma que quedará liberada de la obligación de transportar al Pasajero en fecha o posterior, de devolverle, compensarle o reembolsarle el monto del servicio, o de indemnizarlo en modo alguno.

La información de los Pasajeros que sea recabada por la Aerolínea será protegida y resguardada en estricto apego a la Ley Federal de Protección de Datos Personales, de conformidad y con el objeto señalado en el aviso de privacidad que se hace del conocimiento del Pasajero al momento de la compra y el cual está a disposición del público en general en la página www.aerotucan.com.mx.

7.3. Requisitos para todo pasajero.

Todo Pasajero que contrate los servicios de Aerotucán para ser transportado, deberá proporcionar el nombre y número telefónico de una persona que sirva como contacto. La información proporcionada permanecerá en el sistema de Aerotucán, hasta que se haya cubierto el segmento de vuelo y será destruida por la Aerolínea después de la llegada del vuelo. Si el anterior requisito no se cumple, previo al abordaje, Aerotucán podrá negar el

servicio, sin responsabilidad alguna a su cargo y sin obligación de trasladar al Pasajero en fecha posterior, ni de compensar, devolver o reembolsar el costo del servicio.

La información de los Pasajeros que sea recabada por Aerotucán será protegida y resguardada en estricto apego a la Ley Federal de Protección de Datos Personales, de conformidad y con el objeto señalado en el aviso de privacidad que se hace del conocimiento del Pasajero al momento de la compra y el cual está a disposición del público en general en la página www.aerotucan.com.mx.

7.4. Normatividad Aeroportuaria.

El Pasajero deberá observar, respetar y permitir que se apliquen las medidas de seguridad señaladas en las normas del aeropuerto de que se trate, de Aerotucán o de las leyes y reglamentos aplicables, tales como la revisión y peso de equipaje o la revisión de documentación, tanto por parte de las autoridades correspondientes, como por parte del personal del aeropuerto o de Aerotucán, según se trate.

Aerotucán no tendrá responsabilidad alguna en caso de retrasos derivados del incumplimiento a lo señalado en el párrafo anterior. Para el caso de cancelaciones de vuelo ocasionadas por el incumplimiento al primer párrafo de la presente cláusula, Aerotucán no tendrá obligación de realizar ningún tipo de devolución, reembolso o compensación de la Tarifa que hubiere sido pagada por el Pasajero.

7.5. Utilización de Aparatos Electrónicos.

Por razones de seguridad, Aerotucán prohibirá o limitará la utilización a bordo de la aeronave de equipos electrónicos, de cualquier tipo. Se permite el uso de audífonos a personas con limitación auditiva, marcapasos y otros aparatos médicos implantados.

8) OCTAVA

Denegación del Servicio de Transporte

Sin perjuicio de los demás casos establecidos en este instrumento, Aerotucán se reserva el derecho de negar el servicio de transporte a aquellos pasajeros que se ubiquen en los siguientes supuestos:

- a) Cuando alguna autoridad prohíba su transportación.
- b) Cuando el Pasajero, en cualquier momento antes del despegue, profiera amenazas o insultos a los demás Pasajeros, al personal de Aerotucán, a la tripulación o a cualquier tercero, o cuando adopte una actitud claramente escandalosa u ofensiva.
- c) Cuando el Pasajero presente signos visibles de haber ingerido alcohol o drogas en exceso.

- d) Cuando la Tarifa, impuestos, derechos y/o cargos aplicables se hubieran cubierto mediante medios fraudulentos o ilegales.
- e) Cuando el Pase de Abordar presentado por quien pretende ser trasladado hubiera sido reportado como perdido, robado y que se hubiera alterado.
- f) Cuando el Pasajero se niegue a abordar la aeronave calzado, con el torso cubierto y en condiciones adecuadas de limpieza e higiene personal, o su aspecto físico pudiera causar daño, incomodidad o molestia a otros Pasajeros.
- g) Cualquier otro caso en el que, a juicio del personal de la Aerolínea, pudiera poner se en riesgo la seguridad de la operación; la vida, la salud, la comodidad, la integridad física o la integridad moción al de los demás pasajeros o de la tripulación.

En cualquiera de los casos señalados anteriormente, Aerotucán podrá negar el servicio sin responsabilidad alguna a su cargo, y estará exenta de devolver, reembolsar o compensar el costo del Boleto, así como de indemnizar al Pasajero en modo alguno. Aerotucán estará exenta de cualquier tipo de responsabilidad por concepto de daños y perjuicios que resulten de la negativa del servicio en términos de esta cláusula o de cualquier otra establecida en este instrumento.

9) NOVENA

Cancelaciones

9.1. Cambios y cancelaciones por parte de Aerotucán.

Aerotucán estará facultada para cambiar el horario, cancelar, dar por terminado, desviar, aplazar o demorar cualquier vuelo, si, a juicio de la Aerotucán, existe una causa que lo justifique, y con el objeto de preservar la seguridad y viabilidad de la operación.

En ciertos casos, se podrán utilizar los servicios de otra línea aérea para prestar el servicio contratado. Esta determinación será facultad exclusiva de Aerotucán, pero deberá contar con el consentimiento del Pasajero, pues en caso de negativa procederá lo dispuesto por el artículo 52 de la Ley, en los términos que se señalan más adelante.

9.2. Responsabilidad por Cancelación de Vuelos.

En caso de cancelación de vuelo por causas imputables a Aerotucán, aplicará lo dispuesto por el artículo 52 de la Ley.

10) DECIMA

Responsabilidad de la Aerolínea

10.1. Indemnización por daños a la Persona del Pasajero.

En caso de que, por causas directamente atribuibles a Aerotucán, un Pasajero sufra algún daño en su persona durante el trayecto comprendido entre el abordaje de la aeronave y el desembarco en el lugar de destino, la Aerolínea estará obligada a indemnizarlo, en términos de lo dispuesto en la Ley y demás preceptos aplicables.

10.2. Indemnización por Daños o Pérdida de Equipaje.

En caso de daños o pérdida de Equipaje Documentado y/o Equipaje de Mano, Aerotucán estará obligada a indemnizar al Pasajero por el monto dispuesto por el artículo 62 de la Ley. Las reclamaciones por daños al Equipaje Documentado deben presentarse ante la empresa dentro de los 15 (quince) días siguientes, contados a partir de la fecha de entrega del equipaje o de la fecha en que debió hacerse la misma. La no presentación oportuna y por escrito de la reclamación aquí mencionada, eximirá a Aerotucán de la obligación de pagar cualquier tipo de indemnización.

10.3. Reembolsos.

Aerotucán no tendrá obligación de devolver, reembolsar ni compensar, en modo alguno, el costo de los servicios contratados por el Pasajero, salvo en aquellos casos en que la privación del servicio se deba a causas directamente atribuibles a Aerotucán. En aquellos casos en que proceda el reembolso, en términos del artículo 52 de la Ley, y ya se haya utilizado una parte del servicio, Aerotucán únicamente reembolsará la cantidad que corresponda a la parte del servicio no prestado.

Para el trámite de reembolso, en los casos en que éste proceda, el Pasajero deberá solicitarlo por escrito, señalando el Código de Confirmación asignado, así como la copia de una identificación oficial vigente con fotografía.

10.4. Responsabilidad por Aterrizaje en un Lugar Distinto al de Destino.

Cuando la aeronave, por caso fortuito o por fuerza mayor, aterrice en un lugar distinto al de destino, el Pasajero tendrá derecho a ser transportado por cuenta de Aerotucán hasta dicho destino, tan pronto como sea posible.

10.5. Causas Excluyentes de Responsabilidad.

Aerotucán no estará obligada a pagar compensación alguna ni a realizar ningún reembolso al Pasajero cuando la demora, desvío, sustitución o cancelación de vuelo, se deban a causas imprevistas, caso fortuito o fuerza mayor. De manera enunciativa, mas no limitativa, se consideran excluyentes de responsabilidad las condiciones meteorológicas adversas, las guerras, los actos de terrorismo, las manifestaciones, las causas atribuibles a los aeropuertos, organismos o autoridades en materia aeronáutica, los incendios, las inundaciones, los movimientos de tierra, los terremotos, los desastres naturales, las epidemias y otras restricciones provocadas por declaraciones de cuarentena, los actos

derivados de cualquier autoridad, las huelgas y demás problemas de orden laboral, y las deficiencias en los suministros de proveedores de servicios aeroportuarios o complementarios.

11) ONCEAVA

Pasajeros Disruptivos

Serán considerados disruptivo todo Pasajero cuya conducta durante el vuelo, ponga en peligro la seguridad de los pasajeros, la tripulación, la aeronave o ponga en riesgo la operación del vuelo, obstaculice el desempeño de la tripulación en el cumplimiento de sus funciones o no se ajuste a las instrucciones de dicha tripulación, incluidas, pero no limitadas a ellas, las instrucciones referidas a la prohibición de fumar o al consumo de sustancias prohibidas, el uso de computadoras portátiles; provoque incomodidad, molestias, daños o lesiones a los demás Pasajeros o a la tripulación; que profiera amenazas o insultos a otros Pasajeros o al personal de la tripulación; y/o que se comporte de una forma escandalosa u ofensiva hacia el resto de los Pasajeros o la tripulación.

En cualquiera de los casos anteriores, Aerotucán tomará las medidas necesarias para impedir la continuidad de tal comportamiento, incluyendo la decisión de desembarcar al pasajero disruptivo en un punto distinto y más inmediato al del lugar de destino, así como ponerlo a disposición de las autoridades competentes y de instaurar los procedimientos que correspondan en su contra. El Pasajero Disruptivo deberá indemnizar a Aerotucán por todos aquellos daños y perjuicios ocasionados, tales como el consumo excedente de combustible, el pago de servicios aeroportuarios, demoras de otros vuelos y, en general, cualquier gasto en que la Aerotucán incurra, cualquier monto que la empresa deje de percibir y cualquier deterioro a su imagen o credibilidad pública.

12) DOCEAVA

Condiciones Generales

12.1. Modificaciones.

Aerotucán se reserva el derecho de adaptar, modificar o corregir en cualquier momento el contenido del presente contrato, sujetándose para tal efecto a lo dispuesto por la Ley y su Reglamento y/o cualquier otra regulación aplicable. En cualquier caso, el servicio será prestado de conformidad con los términos y condiciones que hubieren estado vigentes al momento de su contratación, salvo disposición legal en contrario. Ni el Pasajero ni ningún agente o empleado de la Aerolínea están facultados para alterar, modificar o renunciar a cualquiera de los términos y condiciones consignados en este instrumento.

12.2. Validez del Contenido del Contrato.

Aun cuando alguna disposición establecida en este instrumento pudiere quedar invalidada por resolución judicial, las demás disposiciones conservarán su validez y vigencia, y seguirán considerándose de observancia obligatoria para las partes.

12.3. Jurisdicción y Legislación Aplicables.

La resolución de controversias derivadas de la aplicación, ejecución, cumplimiento o interpretación de este instrumento, estará sujeta a lo dispuesto por La Ley, El Reglamento, el Código Civil Federal, así como a la jurisdicción de los tribunales del fuero común en Distrito Federal, México, renunciando a cualquier otra jurisdicción o fuero presente o futuro que les corresponda por razón de su domicilio o vecindad.