TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA VUELOS DESDE MÉXICO

Estos términos y condiciones se aplican a vuelos desde México además de las Condiciones Generales de Venta y Transporte de AIR CARAIBES. En caso de contradicción entre ambos, prevalecerán para este último las condiciones específicas para vuelos desde México.
Estos términos y condiciones se publican en el sitio web de AIR CARAIBES, en el mostrador del aeropuerto y, previa solicitud, a bordo cerca del personal de la aeronave.

EQUIPAJE

En la cabina:
El pasajero podrá llevar en cabina hasta dos piezas de equipaje de mano, una de las cuales se colocará en el compartimento superior y otra debajo del asiento.
Por seguridad y comodidad de los pasajeros, las dimensiones del primer artículo serán de hasta 55 cm de largo por 35 cm de ancho y 25 cm de alto, y el segundo de hasta 40 cm de largo por 30 cm de ancho y 15 cm de alto. El peso de ambos no excederá de doce kg.
AIR CARAIBES podrá decidir transferir el equipaje de mano a la bodega y solicitar al pasajero una tarifa en caso de exceder las condiciones de dimensiones y peso.

En la bodega:
El pasajero podrá transportar, sin cargo alguno, un mínimo de veinticinco kg por equipaje en la bodega de las aeronaves de AIR CARAIBES, dentro de la dimensión total de 158 cm. (alto + ancho + largo).
El exceso de equipaje se transportará de acuerdo con la capacidad disponible de la aeronave. AIR CARAIBES tiene derecho a cobrar al pasajero una tasa adicional de 50€ por cada equipaje con exceso de tamaño y peso (máximo que exceda los treinta y dos kg permitidos, por trayecto. El equipaje con exceso de tamaño debe reservarse con al menos 48 horas de anticipación).
AIR CARAIBES propone una tarifa reducida para las personas que deseen viajar sin equipaje.
El transporte de equipos estará sujeto a las políticas de equipaje especial y equipo deportivo de AIR CARAIBES disponibles en www.aircaraibes.com .

OBLIGACIONES DE LOS PASAJEROS

Los pasajeros deben:

a) Proporcionar a AIR CARAIBES información veraz y datos personales en el momento de la compra del billete;
b) Presentar documentos oficiales de identificación personal a solicitud de AIR CARAIBES o del personal autorizado del aeropuerto;
c) Observar las normas de seguridad y operación aeroportuarias vigentes,
d) Ocupar el asiento asignado, salvo que la tripulación de vuelo, por requerimiento justificado, solicite o autorice al pasajero para tomar otro asiento, y,
e) Observar las demás normas establecidas por la Ley y demás reglamentaciones.

CONDICIONES ESPECÍFICAS DE TRANSPORTE

Pasajero con discapacidad:
Los pasajeros con alguna discapacidad tienen derecho a ser transportados por AIR CARAIBES. AIR CARAIBES ha establecido mecanismos para garantizar el transporte de discapacitados de acuerdo con las medidas de seguridad operacional. Los pasajeros con discapacidad que requieran transportar instrumentos inherentes a su condición (sillas de ruedas, andadores, prótesis, muletas, bastones, o cualquier otro instrumento) podrán hacerlo sin condiciones ni cargos adicionales , siempre que la persona que viaje lo utilice personalmente y el mismo esté directamente relacionado con su discapacidad.

Niño menor de 2 años:
Un pasajero mayor de edad podrá, sin pagar tarifa alguna, llevar a su cargo a un niño menor de dos años sin derecho a asiento y sin derecho a transporte de equipaje. Por lo tanto, AIR CARAIBES emitirá sin cargo un boleto y la correspondiente tarjeta de embarque para el niño. Solo en tal caso, el pasajero podrá transportar sin cargo adicional una silla de paseo para el niño.

Animales:
El transporte de mascotas en aeronaves de servicios de transporte aéreo público para pasajeros es efectuado por AIR CARAIBES observando en todo momento un trato humanitario. Se entiende por trato humanitario el conjunto de medidas que intentan reducir el estrés, sufrimiento, dolor y traumas durante la movilización de los animales. Las características de los mecanismos de transporte de animales, así como los procedimientos para realizarlos, son fijados por el reglamento correspondiente y Norma Oficial Mexicana.

MODIFICACIÓN Y CANCELACIÓN

El pasajero tiene derecho a ser tratado con respeto ya que se le proporcione un alto nivel de información que le permita conocer sus opciones y tomar alternativas en caso de requerirlas. Por lo tanto, AIR CARAIBES informará de manera rápida y expedita (a través de llamadas telefónicas, correos electrónicos, mensajes de texto o cualquier otro medio electrónico al menos veinticuatro horas antes de la salida programada) al pasajero en caso de cambios en el vuelo. horario o cualquier otra circunstancia que pueda afectar al servicio contratado.
Asimismo, si los cambios se producen dentro de las veinticuatro horas anteriores a la salida prevista, AIR CARAIBES informará al pasajero tan pronto como tenga la certeza de que dichos cambios no se pueden evitar, sin que ello exima a AIR CARAIBES de su responsabilidad frente al pasajero.

Si por causa de fuerza mayor la aeronave debe aterrizar en un lugar diferente al de destino, AIR CARAIBES transportará al pasajero por el medio de transporte más rápido disponible hasta el destino.
El pasajero podrá solicitar la devolución de su boleto en caso de que decida no viajar, siempre que lo notifique a AIR CARAIBES dentro de las veinticuatro horas siguientes a la hora de compra del boleto. Transcurrido dicho plazo, las condiciones de cancelación serán las aplicables al billete adquirido por el pasajero.
En caso de que el pasajero haya adquirido boletos aéreos de ida y vuelta o de conexión, podrá disponer de ellos para cada segmento en particular, es decir, AIR CARAIBES no podrá negarle el embarque de un vuelo por no haber utilizado alguno de los segmentos del total viaje. Para garantizar el cumplimiento de lo anterior, el pasajero deberá informar a AIR CARAIBES dentro de las veinticuatro horas siguientes a la hora prevista del tramo no utilizado, que utilizará los tramos subsiguientes a través de los medios que AIR CARAIBES tiene a su disposición.
Los pasajeros tienen a su disposición, únicamente para las notificaciones mencionadas, el siguiente número de teléfono:
+33(0)3 63 29 73 97 : Disponible de lunes a sábado de 8 a 21 horas (UTC París) y los domingos y días festivos de 9 a 20 horas (UTC París)

POLÍTICAS DE COMPENSACIÓN

Para solicitar compensación y/o indemnización, el pasajero deberá presentar el Formulario de Quejas disponible en www.aircaraibes.com para que AIR CARAIBES pueda atender su demanda.
AIR CARAIBES asegurará la indemnización y/o compensación dentro de los 10 días siguientes a la recepción del Formulario de Reclamaciones.

Retrasos
En caso de retraso en la hora de salida indicada en el billete por causa imputable a AIR CARAIBES, el pasajero será indemnizado y/o compensado de acuerdo con los siguientes criterios:
a) Cuando la demora sea mayor a una hora e menor a cuatro horas, se entregará a los pasajeros afectados un cupón de alimentos y bebidas de acuerdo al tiempo de espera hasta el embarque, para ser utilizado en los restaurantes del aeropuerto indicados por el personal de la aerolínea. AIR CARAIBES ofrecerá un descuento del 7,5% del precio del billete si el retraso es superior a dos horas pero inferior a cuatro.
b) Cuando el retraso sea superior a cuatro horas, el pasajero será indemnizado conforme al punto a) y además se le otorgarán las mismas opciones que se ofrecen en caso de cancelación del vuelo.

En todos los casos, AIR CARAIBES dará a los pasajeros en espera acceso a llamadas telefónicas y envío de correos electrónicos.

Cancelaciones
En caso de cancelación de un vuelo por causa imputable a AIR CARAIBES, además de las compensaciones e indemnizaciones enumeradas anteriormente, AIR CARAIBES, a elección del pasajero, podrá:
a) Devolución del precio del billete o de la proporción correspondiente a la parte del viaje no realizada.
b) Ofrecer al pasajero, por todos los medios a su alcance, transporte sustitutivo en el primer vuelo disponible y facilitar al menos el acceso gratuito a llamadas telefónicas y envío de correo electrónico, alimentación de acuerdo al tiempo de espera hasta el embarque en otro vuelo, alojamiento en hotel en el aeropuerto o en la ciudad cuando el pasajero esté obligado a pernoctar y, en tal caso, el transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto.
c) Transportar al pasajero en una fecha adecuada posterior al mismo destino del vuelo cancelado.

En los casos anteriores de los incisos a) y c), AIR CARAIBES abonará al pasajero afectado una indemnización adicional del veinticinco por ciento del precio del billete o de la parte del viaje no realizada.

Denegación de embarque
En caso de denegación de embarque por emisión de boletos que excedan la capacidad disponible de la aeronave, se dará prioridad de embarque a personas con alguna discapacidad, adultos mayores, menores no acompañados y mujeres embarazadas.
Luego AIR CARAIBES solicitará voluntarios entre los pasajeros restantes para renunciar a embarcar, y si no hay, AIR CARAIBES los designará.
Para tales pasajeros designados, AIR CARAIBES, a elección del pasajero, podrá:
a) Devolución del precio del billete o de la proporción correspondiente a la parte del viaje no realizada.
b) Ofrecer al pasajero, por todos los medios a su alcance, transporte sustitutivo en el primer vuelo disponible y facilitar al menos el acceso gratuito a llamadas telefónicas y envío de correo electrónico, alimentación de acuerdo al tiempo de espera hasta el embarque en otro vuelo, alojamiento en hotel en el aeropuerto o en la ciudad cuando el pasajero esté obligado a pernoctar y, en tal caso, el transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto.
c) Transportar al pasajero en una fecha adecuada posterior al mismo destino del vuelo cancelado.

En los casos anteriores de los incisos a) y c), AIR CARAIBES abonará al pasajero afectado una indemnización adicional del veinticinco por ciento del precio del billete o de la parte del viaje no realizada.

Caso fortuito o fuerza mayor
Sí por caso fortuito o fuerza mayor, la aeronave realiza un aterrizaje en un lugar distinto al de destino, AIR CARAIBES trasladará al pasajero por los medios de transporte más rápidos disponibles, hasta el lugar de destino.

Destrucción, daño o pérdida de equipaje
Por la destrucción o daño del equipaje de mano, el pasajero tiene derecho a una indemnización de ochenta Unidades de Medida y Actualización (MUA) si el pasajero ha presentado una denuncia a través del portal de denuncias de AIR CARAIBES.

Por la pérdida o daño del equipaje facturado, el pasajero tiene derecho a una indemnización de ciento cincuenta Unidades de Medida y Actualización (MUA) si el pasajero ha presentado una denuncia a través del portal de denuncias de AIR CARAIBES.