

TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA VUELOS DESDE MÉXICO

Los presentes Términos y Condiciones son aplicables a los vuelos que salgan del territorio de los Estados Unidos Mexicanos, además de las Condiciones Generales de Venta y Transporte de AIR CARAÏBES.

En caso de contradicción entre ambos documentos, prevalecerán las condiciones específicas aplicables a los vuelos desde México.

Estos Términos y Condiciones se encuentran disponibles para consulta en el sitio web de AIR CARAÏBES, en los mostradores del aeropuerto y, a solicitud del pasajero, a bordo de la aeronave a través del personal de vuelo.

EQUIPAJE

En equipaje de mano (cabina)

El pasajero podrá transportar en la cabina hasta dos piezas de equipaje de mano, una de las cuales deberá colocarse en el compartimento superior y la otra debajo del asiento delantero.

Por razones de seguridad y comodidad de los pasajeros, las dimensiones máximas permitidas serán:

- **Primera pieza:** 55 cm de largo x 35 cm de ancho x 25 cm de alto.
- **Segunda pieza:** 40 cm de largo x 30 cm de ancho x 15 cm de alto.

El peso total de ambas piezas no deberá exceder de doce kilogramos (12 kg).

AIR CARAÏBES podrá decidir transferir el equipaje de mano a la bodega y cobrar un cargo adicional cuando el equipaje exceda las dimensiones y/o el peso permitido.

Equipaje documentado (en la bodega)

El pasajero podrá transportar sin cargo un mínimo de veintitrés kilogramos (23 kg) por pieza de equipaje documentado, siempre que las dimensiones totales no excedan de 158 cm (alto + ancho + largo).

El equipaje excedente será transportado sujeto a la capacidad disponible de la aeronave.

AIR CARAÏBES podrá cobrar al pasajero una tarifa adicional de 110 euros (110€) por cada pieza de equipaje con sobrepeso o sobredimensionada, con un límite máximo de treinta y dos kilogramos (32 kg) por pieza, por trayecto. El equipaje sobredimensionado deberá ser reservado con al menos 48 horas de anticipación.

AIR CARAÏBES ofrece una tarifa reducida para pasajeros que deseen viajar sin equipaje documentado.

El transporte de equipos especiales estará sujeto a las políticas de equipaje especial y equipo deportivo de AIR CARAÏBES, disponibles en www.aircaraibes.com.

OBLIGACIONES DE LOS PASAJEROS

Los pasajeros deberán:

- a) Proporcionar a AIR CARAÏBES información personal veraz y completa al momento de adquirir su boleto;
- b) Presentar, cuando así se les requiera, documentos oficiales de identificación ante AIR CARAÏBES o el personal autorizado del aeropuerto;
- c) Cumplir con las normas de seguridad y operación aeroportuaria vigentes;
- d) Ocupar el asiento asignado, salvo que la tripulación de vuelo, por una causa justificada, solicite o autorice un cambio; y
- e) Cumplir con las disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

CONDICIONES ESPECÍFICAS DE TRANSPORTE

Pasajero con discapacidad

Los pasajeros con discapacidad tienen derecho a ser transportados por AIR CARAÏBES.

La aerolínea ha establecido mecanismos para garantizar su transporte conforme a las medidas de seguridad operacional.

Los pasajeros que requieran transportar instrumentos inherentes a su discapacidad (sillas de ruedas, andaderas, prótesis, muletas, bastones u otros) podrán hacerlo sin cargos adicionales, siempre que dichos instrumentos sean de uso personal y estén directamente relacionados con su condición.

Niño menor de dos años

Los niños menores de dos años pueden viajar gratis acompañados de un adulto, sin derecho a asiento ni a franquicia de equipaje. En este caso, AIR CARAÏBES emitirá, sin costo alguno, un boleto y la tarjeta de embarque correspondiente para el niño; el adulto deberá abonar únicamente los impuestos y las tasas aeroportuarias aplicables al niño. En este caso, el pasajero podrá transportar un cochecito para el menor sin cargo adicional.

Animales

El transporte de animales domésticos se realizará observando en todo momento un trato humanitario, entendido como el conjunto de medidas destinadas a reducir el estrés, sufrimiento, dolor o trauma durante su movilización. Las características del transporte y los procedimientos aplicables se regirán por la normatividad vigente y la Norma Oficial Mexicana correspondiente.

MODIFICACIÓN Y CANCELACIÓN

El pasajero tiene derecho a recibir un trato respetuoso y a contar con información clara que le permita conocer sus opciones y tomar decisiones alternativas cuando sea necesario. AIR CARAÏBES informará de manera ágil y oportuna, por medios electrónicos (llamadas telefónicas, correos electrónicos, mensajes de texto u otros), con al menos veinticuatro (24) horas de anticipación a la salida programada, cualquier cambio en el itinerario u otra circunstancia que afecte el servicio contratado.

Si los cambios ocurren dentro de las veinticuatro (24) horas previas a la salida, AIR CARAÏBES informará al pasajero tan pronto como tenga certeza de que dichos cambios son inevitables, sin que ello la exima de sus responsabilidades.

En caso de fuerza mayor que obligue a la aeronave a aterrizar en un destino distinto, AIR CARAÏBES transportará al pasajero al destino final por el medio más rápido disponible.

El pasajero podrá solicitar el reembolso del boleto si decide no viajar, siempre que lo notifique a AIR CARAÏBES dentro de las veinticuatro (24) horas posteriores a la compra. Transcurrido dicho plazo, aplicarán las condiciones tarifarias del boleto adquirido.

En boletos de viaje redondo o con conexiones, el pasajero podrá disponer de cada tramo de manera independiente. AIR CARAÏBES no podrá negar el embarque por la no utilización de un segmento previo, siempre que el pasajero informe su intención de utilizar los tramos subsecuentes dentro de las veinticuatro (24) horas posteriores al horario del segmento no utilizado., que utilizará los tramos subsiguientes a través de los medios que AIR CARAÏBES 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 llenar el Formulario de Quejas disponible en www.aircaraibes.com.

AIR CARAÏBES dará respuesta y, en su caso, realizará la compensación correspondiente dentro de los diez (10) días siguientes a la recepción del formulario

Retrasos

Cuando el retraso sea atribuible a AIR CARAÏBES:

- a) **Retraso mayor a una hora y menor a cuatro horas:** Se otorgarán cupones para alimentos y bebidas conforme al tiempo de espera. Si el retraso es mayor a dos horas y menor a cuatro, se ofrecerá un descuento del 7.5% del precio del boleto.
- b) **Retraso mayor a cuatro horas:** Además de lo anterior, el pasajero tendrá derecho a las opciones previstas para la cancelación del vuelo.

En todos los casos, se garantizará el acceso a llamadas telefónicas y envío de correos electrónicos.

Cancelaciones

En caso de cancelación imputable a AIR CARAÏBES, el pasajero podrá elegir entre:

- a) Reembolso del boleto o de la proporción correspondiente a la parte del viaje no realizada;
- b) Transporte sustituto en el primer vuelo disponible, incluyendo 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) Transporte en fecha adecuada posterior al mismo destino del vuelo cancelado.

En los casos de los incisos a) y c), AIR CARAÏBES pagará una indemnización adicional del 25% del precio del billete o de la parte del viaje no realizada.

Denegación de embarque

En caso de sobreventa, se dará prioridad a personas con discapacidad, adultos mayores, menores no acompañados y mujeres embarazadas.

AIR CARAÏBES solicitará voluntarios y, de no haberlos, designará pasajeros, quienes tendrán derecho a las mismas opciones y compensaciones previstas para cancelación.

Tales pasajeros designados podrán elegir entre:

- a) Reembolso del boleto o de la proporción correspondiente a la parte del viaje no realizada;
- b) Transporte sustituto en el primer vuelo disponible, incluyendo 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) Transporte en fecha adecuada posterior al mismo destino del vuelo cancelado.

En los casos de los incisos a) y c), AIR CARAÏBES pagará al pasajero designado una indemnización adicional del 25% 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 CARAÏBES trasladará al pasajero por los medios de transporte más rápidos disponibles, hasta el lugar de destino.

Destrucción, daño o pérdida de equipaje

En caso de destrucción o deterioro del equipaje de mano, el pasajero tiene derecho a una indemnización de hasta 1 288 derechos de giro especiales (DEG) si ha presentado una reclamación a través del portal de reclamaciones de AIR CARAÏBES.