

## Términos y condiciones

En este apartado encontrará los Términos y Condiciones de AEROMAR, al ingresar y hacer uso de nuestro sitio web, usted acepta los mismos, por lo cual lo invitamos a leerlos a continuación:

### 1.- Documentación.

Vuelos Nacionales: Todos los pasajeros en viajes nacionales deberán presentarse en nuestros mostradores de aeropuertos 90 minutos antes de la salida de su vuelo, ya que la documentación del mismo se cierra 45 minutos antes de la hora de salida del vuelo.

Los pasajeros que realicen documentación vía WEB CHECK IN para rutas Nacionales, deberán presentarse en Sala de Última Espera del Aeropuerto, 45 minutos antes de la salida del vuelo. Asimismo los Pasajeros que sean pre documentados en mostradores de cualquier otro Aeropuerto de nuestra red de rutas.

Vuelos Internacionales: Para viajes internacionales, los pasajeros deberán presentarse en nuestros mostradores de aeropuertos 2 horas antes de la salida de su vuelo, ya que la documentación del mismo se cierra 60 minutos antes de la hora de salida del vuelo.

A los pasajeros que lleguen tarde a documentar y/o a abordar, se les puede negar el embarque. Aeromar podrá disponer de los asientos de los pasajeros que no se presenten a documentar en el tiempo establecido anteriormente.

### 2.- Boletos.

Son personales e intransferibles por lo que, como medida de seguridad es indispensable presentar una identificación oficial vigente como: credencial para votar, pasaporte, licencia de conducir, cédula profesional, credencial del INAPAM y para los menores de edad, credencial de escuela con fotografía o acta de nacimiento

El transportista se reserva el derecho de negar el abordaje e incluso retener el boleto sin derecho al reembolso del mismo, si se pretende hacer uso del boleto a nombre de otro pasajero, cederlo, transferirlo o transmitirlo sin consentimiento del concesionario. En caso de que el boleto físico (no electrónico) presente tachaduras, raspaduras o enmendaduras, este quedará inválido para su uso.

Condiciones del Boleto

1. Para efectos de este contrato "boleto" significa boleto del pasajero y su talón de equipaje o itinerario de pasajero/recibo si aplica; "boleto electrónico" significa el itinerario de Pasajero/Recibo emitido por o en nombre de la aerolínea, los cupones electrónicos y, si aplica los documentos de abordar. La denominación "Convenio de Varsovia" se refiere a la Convención para la unificación de ciertas reglas relativas al transporte aéreo internacional, que fue firmada en Varsovia el 12 de octubre de 1929.
2. El transporte de acuerdo con este contrato queda sujeto a los reglamentos y limitaciones que se refieren a la responsabilidad que fija el Convenio de Varsovia, a menos que el viaje no sea "Internacional", según los términos definidos por ese Convenio.
3. En tanto no exista contraposición con lo anterior el transporte y demás servicios prestados por cada línea aérea transportadora están sujetos a: (I) Las disposiciones contenidas a este boleto, (II) las Tarifas aplicables, (III) las condiciones para el transporte de la empresa transportadora y demás reglamentos aplicables que forman parte integrante de este contrato (y que están a la disposición de los solicitantes en las oficinas del transportador), excepto en el caso de transportación de un lugar dentro de los Estados Unidos de América, Canadá a cualquier lugar al exterior de estos países, caso en el que serán aplicables las tarifas en vigor de ellos.
4. El nombre del transportador puede abreviarse en el boleto, siempre y cuando el nombre completo y la abreviación figuren en las tarifas, en las condiciones para el transporte o en los reglamentos o itinerarios del transporte. El domicilio del transportador será el aeropuerto de salida que aparezca en el boleto frente a la primera abreviatura del nombre del transportador. Las escalas convenidas son los lugares que se indican en este boleto o que figuren en los horarios del transportista como escalas previstas en el itinerario del pasajero. La transportación que se proporcionara al amparo de este contrato por varias empresas, en forma sucesiva se considerará como una sola operación.
5. Cuando una empresa transportadora expide un boleto para el transporte en las rutas de otra transportadora actúa solo como agente de esta.
6. Cualquier exclusión o limitación de la responsabilidad del transportador será aplicable y en beneficio de sus empleados y representantes.
7. El equipaje documentado será entregado al portador del talón de equipaje. En caso del daño al equipaje en vuelos nacionales se deberá presentar una reclamación ante la aerolínea en un plazo de 15 días, contados a partir de la fecha de entrega o de la fecha en que debió hacerse la misma. Para vuelos internacionales se

deberá presentar queja escrita a la aerolínea inmediatamente después de descubrir el daño y a más tardar, dentro de los siguientes 7 días de haber recibido su equipaje, en caso de demora se deberá, presentar la queja dentro de los siguientes 21 días a la fecha en que sea entregado el equipaje, Favor de ver las tarifas y condiciones para el transporte respecto a equipajes que no sean de vuelos internacionales.

8. Este boleto es válido por un año desde su fecha de expedición a menos que se indique lo contrario en el mismo, en las tarifas del transportador, en las condiciones para el transporte o en los reglamentos aplicables. La tarifa para el transporte objeto de este contrato está sujeta a modificación antes de realizar la compra. El transportador podrá negarse a dar el servicio si la tarifa correspondiente no ha sido pagada.
9. El transportador pondrá todo su empeño para transportar al pasajero y su equipaje con diligencia razonable. Las horas que aparecen en los itinerarios o en cualquier otra parte están sujetos a cambios. El transportador podrá sustituir sin previo aviso, a otros transportadores o aviones y podrá alterar u omitir los puntos de escala que aparezcan en el boleto, de ser necesario. Los horarios están sujetos a cambios sin previo aviso. El transportador no asume ninguna responsabilidad por las conexiones que tenga que hacer con otras líneas.
10. El pasajero deberá cumplir con todos los requisitos gubernamentales, presentará documentos de salida y/o de entrada que sean necesarios y presentarse en el aeropuerto a la hora fijada por el transportador o con la suficiente antelación para hacer sus trámites en caso de que aquella no haya sido fijada.

### **3.- Tarifas.**

Aeromar, pondrá a disposición del público en general las Tarifas correspondientes a los servicios que ofrece, así como los cargos extras que pudieran aplicar, los cuales podrán ser consultados en sus Oficinas de Venta, mostradores ubicados en los aeropuertos donde opera, a través de su Call Center y/o mediante su página de internet [www.aeromar.mx](http://www.aeromar.mx)  
Algunas tarifas promocionales tienen restricciones tales como no endosables, no revisables, periodos de aplicación, etc. De acuerdo a la tarifa adquirida aplican cargos por cambio, reembolsos y cancelaciones.

### **4.- Cambios en reservaciones no usadas.**

1. El pasajero podrá solicitar la devolución de su boleto en caso de que no decida no efectuar el viaje, siempre y cuando lo comunique a la aerolínea de 24 horas contadas a partir de la hora de la compra del boleto. Pasado este plazo la aerolínea determinará las condiciones de la cancelación.
2. En el caso de que el pasajero haya adquirido boletos de ida y vuelta o con conexión, podrá disponer de ellos para cada segmento particular, es decir, AEROMAR no podrá negarle el embarque a un vuelo por no haber utilizado alguno de los segmentos del trayecto total. Para garantizar el cumplimiento de esto, el pasajero deberá informar al concesionario, en el lapso de veinticuatro horas contadas a partir de la hora programada del segmento no utilizado, que hará uso de los segmentos subsecuentes, a través de los medios que el concesionario para ello disponga.
3. Los cambios podrán ser realizados únicamente en cualquier Centro de Atención Aeromar, en mostradores de aeropuertos de Aeromar o en el Centro de Reservaciones, en los respectivos horarios de atención.

### **5.- Cancelación de vuelo.**

En caso de producirse la cancelación del vuelo por alguna causa atribuible a la aerolínea, ésta a elección del pasajero deberá:

- a) reintegrarle el precio del boleto o billete de pasaje o la proporción que corresponda a la parte no realizada del viaje.
- b) ofrecerle transporte sustituto en el primer vuelo disponible y proporcionarle como mínimo y sin cargo llamadas telefónicas y envío de correos electrónicos; alimentos de conformidad con el tiempo de espera que medie hasta el embarque en otro vuelo; alojamiento en hotel del aeropuerto o en la ciudad cuando se requiere pernocta.
- c) transporte en la fecha posterior que convenga al mismo pasajero hacia el destino respecto del cual hay sido cancelado el vuelo.

En casos del inciso a) y c) se cubrirá una indemnización al pasajero que no será inferior al 25% del boleto o de la parte no realizada, siempre y cuando la cancelación sea por causas imputables a la empresa.

### **6.- Conexiones.**

Entre aerolíneas tenemos establecidos tiempos mínimos de conexión dependiendo de los vuelos, rutas y aeropuertos, así también se considera si es una conexión nacional o internacional. Por lo cual es muy importante que confirme con las líneas aéreas involucradas en su viaje que tiene el suficiente tiempo para cambiar de aviones cuando usted tenga un vuelo en conexión, así como las políticas generales de documentación y equipajes.

## 7.- Vestimenta.

Todos los pasajeros al abordar a la aeronave, deberán estar calzados y con el torso cubierto.

## 8.- Mascotas y Carga.

[¿Cuáles son las condiciones de aceptación y transporte de un animal de Servicio?](#)

[¿Cuáles son las condiciones de aceptación y transporte de un animal de Soporte emocional?](#)

[¿Planeando viajar con su mascota?](#)

## 9.- Equipaje de mano o no facturado.

En los vuelos que realice Aeromar, se permite llevar en cabina hasta dos piezas que en conjunto no excedan 10kg. El pasajero será indemnizado hasta por un límite de ochenta Unidades de Medida y Actualización en caso de destrucción o avería del equipaje de mano.

Se permiten: Envases de líquido o gel de 100 ml (3 onzas) o menos

Le recomendamos llevar en su equipaje de mano los siguientes artículos:

- Electrónicos
- Objetos frágiles
- Perecederos
- Dinero, joyas, metales preciosos
- Objetos de valor
- Medicamentos
- Documentos oficiales

El equipaje de mano no debe rebasar las siguientes dimensiones:

Aeronave	Dimensiones	Peso máximo
ATR-320	22 cms alto x 38 cms ancho x 65 cms largo (8.6" x 14.9" x 25.5")	10 Kgs (22 lb.)
ATR-500	21 cms alto x 48 cms ancho x 76 cms largo (8.2" x 18.8" x 29.9")	10 Kgs (22 lb.)

## 10.- Equipaje documentado o facturado.

Es aquel que se transporta bajo la responsabilidad de la Empresa y por el que se expide un talón o etiqueta para su reclamo e identificación.

Cada pasajero con boleto pagado tiene derecho a una franquicia de equipaje, incluyendo aquellos menores con o sin acompañar.

Para pasajeros en conexión desde otra aerolínea se deberá consultar la política propia de la aerolínea original.

## 11.- Política de equipaje - Franquicia de equipaje por Pasajero.

- Rutas nacionales: 1 pieza de equipaje que no exceda de 25 kgs. (55 lbs.) y cuyas dimensiones no excedan de 80 cms. x 52 cms. x 25 cms. (31" x 20" x 10").
- Rutas internacionales: 1 pieza de equipaje que no exceda de 23 kgs. (50 lbs.) y cuyas dimensiones no excedan de 80 cms. x 52 cms. x 25 cms. (31" x 20" x 10").

## 12.- Cargo por exceso de equipaje.

- Rutas nacionales: Se cobrará un cargo total de \$116.00 pesos M.N. con IVA incluido por cada kilogramo de exceso, con un límite de hasta 20 kgs. (44 lbs.), adicionales a la franquicia permitida.

- Rutas internacionales: Se cobrará un cargo de USD \$29 con impuestos incluidos por cada kilogramo (2 lbs.) a partir del kilogramo 25 (55 lbs.) en la primera pieza con un máximo de hasta 45 Kgs. (99 lbs.) y USD \$100.00 con impuestos incluidos por la segunda maleta documentada por los primeros 22 kgs. (48 lbs.), a partir del kilogramo 23 (50 lbs.) se cobrará USD \$29 con impuestos incluidos por cada kilogramo (2 lbs.) adicional con un máximo de hasta 45 Kgs. (99 lbs.). Esta segunda maleta estará sujeta a la capacidad disponible en el compartimiento de carga y será facturada una vez realizado el cierre del vuelo.

Para pasajeros en conexión desde otra aerolínea se deberá consultar la política propia de la aerolínea original.

### **13.- Equipaje Documentado en Conjunto (POOL).**

En aquellos casos en que un grupo homogéneo de pasajeros se presente a documentar su equipaje y su destino sea común, estos tendrán derecho a que se considere el peso total de todas las piezas de su equipaje, verificando que no rebase la franquicia total de Kgs. de acuerdo a la cantidad de personas que integren el grupo. Si el peso rebasa el total de los Kg. a que tiene derecho el grupo, se cobrará el exceso.

### **14.- Artículos prohibidos.**

Existen ciertos artículos, como los descritos a continuación, los cuales NO deberán ser transportados dentro de su equipaje:

Líquidos o gases inflamables, explosivos, cerillos o encendedores, productos industriales, materiales corrosivos, materiales irritantes, materiales magnetizados, materiales oxidantes, materiales radioactivos, portafolios o cajas con mecanismos instalados de alarma, venenos, oxígeno y artículos u objetos que a juicio de la aerolínea puedan poner en peligro a la aeronave, su tripulación o a otros pasajeros.

Para mayor información consulte cualquier oficina de AEROMAR.

### **15.- Transporte de armas de fuego.**

La transportación de armas de fuego deportivas y de caza, así como sus municiones en vuelos internacionales. Únicamente se transportarán armas de fuego deportivas y de cacería que se encuentren descargadas. Las armas y los cartuchos deberán ir dentro de un contenedor rígido que les proteja de forma completa y que cuente con una cerradura adecuada, de tal forma que no se pueda tener acceso al arma y a los cartuchos por los extremos del embalaje, así mismo el poseedor deberá presentar los permisos correspondientes que se requieren en México y en Estados Unidos para su portación y transporte.

Por cuestiones del diseño, peso y balance de las aeronaves, Aeromar podrá restringir el transporte armas y cartuchos en sus vuelos.

Las regulaciones y leyes internacionales de armas de fuego pueden variar según el país de destino, por lo que el pasajero debe informarse con respecto a las regulaciones o el cumplimiento de las leyes de cada país para la transportación de armas; o por las consecuencias que resulten del incumplimiento de dichas regulaciones o leyes.

El cobro por la transportación de armas de fuego y municiones será por TRAMO y no por VIAJE, aún en vuelos vendidos en código compartido; por ejemplo:

Para solicitar información más detallada sobre procedimientos, así como, tarifas para el transporte de armas de fuego y municiones para vuelos dentro de la República Mexicana, favor de comunicarse a nuestro departamento de Call Center a los siguientes números:

Desde la Cd. de México: 01(55) 5133 1111

ó del interior de la República Mexicana: 01 800 237 6627.

Si desea transportar armas de fuego, deberá presentarse en los mostradores de Aeromar al menos dos horas antes de su vuelo para realizar los trámites necesarios con Aeromar y las autoridades correspondientes.

La cantidad máxima de armas de fuego que puede transportar un pasajero por vuelo es de dos (dos armas cortas; ó dos armas largas; ó una corta y una larga). Así mismo, la cantidad máxima de cartuchos por pasajero es de 5 kgs. y la cantidad máxima de cartuchos por vuelo es de 25 kgs. Los cartuchos deben ir separados de las armas y en empaques diferentes.

### **16.- Sobreventas.**

Cuando se hayan expedido boletos Los vuelos de las aerolíneas pueden resultar sobre vendidos y existe alguna posibilidad de que no exista el asiento disponible en el vuelo para el cual una persona tenga su reservación confirmada. La aerolínea a elección del pasajero deberá: I. Reintegrarle el precio del boleto o billete de pasaje o la proporción que corresponda a la parte no realizada del viaje; u II. Ofrecerle, con todos los medios a su alcance, transporte sustituto en el primer vuelo disponible y proporcionarle, como mínimo y sin cargo, los servicios de comunicación telefónica o cablegráfica al punto de destino; alimentos de conformidad con el tiempo de espera que medie hasta el embarque en otro vuelo; alojamiento en

hotel del aeropuerto o de la ciudad cuando se requiera pernocta y, en este último caso, transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto, o III. Transportarle en la fecha posterior que convenga al mismo pasajero hacia el destino respecto del cual se denegó el embarque.

#### **17.- Noticia de Privacidad.**

Para vuelos hacia Estados Unidos, Transportation Security Administration (T.S.A.) requiere que usted proporcione su nombre completo, fecha de nacimiento, y sexo con el propósito de observar la revisión de las listas, bajo la autoridad del 49 U.S.C. sección 114, La Reforma de Inteligencia y Prevención del Terrorismo del 2004 y el 49 C.F.R partes 1540 y 1560. Usted también puede proporcionar su "Redress Number", si está disponible. Si usted no proporciona su nombre completo, fecha de nacimiento y sexo puede resultar en negativa de transporte o negativa de la autoridad para entrar al área de abordaje.

TSA puede compartir la información que usted proporcione con las agencias de imposición de la ley o de inteligencia u otras bajo su sistema publicado de aviso de registros. Para más información de las políticas de privacidad de la TSA, o para revisar el sistema de aviso de registros y la evaluación de impacto a la privacidad, por favor consulte el sitio web de TSA en [www.tsa.gov](http://www.tsa.gov)

#### **18.- Prohibiciones.**

Sólo podrán transportarse con permiso especial de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes o de la Secretaría de la Defensa nacional, armas de fuego, municiones, explosivos y artículos que por su naturaleza inherente sean peligrosos u objetos cuya transportación sea contraria a las leyes vigentes en la república mexicana o en cualquier estado sobre el cual tenga que volarse, o que sean susceptibles de poner en peligro de dañar a la aeronave o a los pasajeros o a la carga.

#### **19.- Régimen de responsabilidad.**

Este transporte está sujeto a las normas legales que regulan el transporte aéreo en México, Ley de Aviación Civil, al régimen de responsabilidad establecido por la ley de Vías Generales de Comunicación y la Ley Federal de Protección al Consumidor. Las tarifas y reglas de aplicación respectivas forman parte integrante de este boleto y están a disposición del pasajero para su consulta en las oficinas de la Línea Aérea emisora.

Aeromar se reserva el derecho a realizar modificaciones a estos términos y condiciones en cualquier momento, sin previo aviso, por lo que sugerimos revisar periódicamente este Apartado.

#### **20.- Daño a Pasajeros.**

Aeromar, en el caso de incurrir en daños a pasajeros, será responsable de los mismos, siempre y cuando ocurran desde el momento en que el pasajero aborda la aeronave hasta que ha descendido de la misma, una vez causados estos daños el pasajero tendrá derecho a percibir indemnizaciones sujetas a lo dispuesto por el artículo 1915 del Código Civil Federal vigente. Este derecho prescribirá en un año a partir de la fecha de iniciación del viaje.