

**CONDICIONES Y POLÍTICAS DE TRANSPORTE AÉREO APLICABLES A:
PASAJEROS, EQUIPAJE, CARGA Y CORREO RELACIONADO AL SERVICIO
BRINDADO POR ALBATROS AIRLINES (ALIANZA GLANCELOT, C.A.)**

Alianza Glancelot, C.A. (bajo su denominación comercial Albatros Airlines) empresa inscrita en el Registro Mercantil Quinto de la Circunscripción Judicial del Distrito Capital, Estado Miranda, en fecha 27 de Diciembre de 2007, inserta bajo el No. 32, tomo 1739-A, posteriormente cambiando de domicilio registral al Registro Mercantil Segundo de la Circunscripción Judicial del Estado Aragua, quedando inscrita en fecha 10 de enero de 2011, inserta bajo el tomo 2-A No. 35. Mediante el presente documento establece las **CONDICIONES Y POLÍTICAS DE TRANSPORTE AÉREO APLICABLES A: PASAJEROS, EQUIPAJE, CARGA Y CORREO RELACIONADO AL SERVICIO BRINDADO POR ALBATROS AIRLINES**. Las cuales son aplicables a la relación comercial con el usuario, por los servicios que Albatros Airlines brinda en calidad de Explotador Aéreo.

CAPÍTULO 1 - DEFINICIONES

Adulto (ADT – Adult): Es todo pasajero que al momento del vuelo en rutas nacionales su edad está comprendida entre los trece (13) años cumplidos hasta los cincuenta y nueve (59) años inclusive. Y en rutas internacionales se considera como este tipo a todo pasajero cuya edad sea igual o mayor a trece (13) años de edad en adelante; en el instante del vuelo.

Admisión de equipaje: Acción del transportista o explotador aéreo, que consiste en aceptar el equipaje consignado por el pasajero al momento en que este último se registre.

Aeropuerto: Todo Aeródromo especialmente equipado y usado regularmente para pasajeros y carga en el tráfico aéreo. Todo aeródromo que a juicio de las autoridades competentes del Estado, posee instalaciones suficientes para ser consideradas de importancia en la Aviación Civil.

Armas y Otros Artículos u Objetos Peligrosos: cualquier objeto que pueda ser usado para atentar contra la integridad física de personas, o para causar daños en instalaciones aeroportuarias, aeronaves u otros bienes.

Autoridades: miembros de la fuerza pública, policía nacional, fuerzas militares, agentes o representantes de seguridad, migración, aduanas o aeronáutica o quien haga su vez en el país correspondiente y que esté investido de poder por las leyes u órganos competentes.

Boleto Aéreo: Es todo documento válido, individual o colectivo, o su equivalente en forma impresa o no, incluida la electrónica, expedido o autorizado por el transportista o explotador aéreo, en el cual conste que una persona tiene un contrato con el transportista o explotador aéreo, y que el transportista o explotador aéreo se compromete a trasladar al pasajero y su equipaje, en una aeronave.

Calidad de Servicio: Es una metodología que organización privadas, públicas y sociales implementan para garantizar la plena satisfacción de sus clientes, tanto internos como externos.

Cambios Operacionales: es la afectación de un vuelo por razones asociadas o relacionadas con la operación las cuales podrán ser de tipo interno o externo.

Carga: Son todos los bienes que se transporten en una aeronave, excepto el correo los suministros y el equipaje acompañado o extraviado.

Caso fortuito o de fuerza mayor: suceso que pone en riesgo la seguridad del vuelo, en cualquiera de sus fases, así como la integridad de los pasajeros y el equipaje, que no pueda atribuírsele al transportista o explotador aéreo y por consiguiente lo eximen del cumplimiento de las compensaciones establecidas en las Condiciones Generales de Transporte Aéreo.

Certificado Médico: documento, expedido como consecuencia de un examen médico, que constituye evidencia aceptable de la condición psicofísica del titular.

Cierre de Chequeo de Vuelo: cese del registro de pasajeros en el área de mostrador, para un vuelo determinado, por parte del transportista o explotador aéreo. No podrá ser mayor a una (01) hora para vuelos nacionales y dos (02) para vuelos internacionales, ante de la hora de salida expresada en el contrato de transporte.

Compensación: resarcimiento del daño o perjuicio que se ha causado al pasajero, esta debe servir para reparar el detrimento causado por el transportista o explotador aéreo.

Condiciones de Transporte: se define como aquellas que se entienden incorporadas al contrato de transporte celebrado entre el TRANSPORTADOR y el pasajero. Son de conocimiento público y se encuentran a disposición de los usuarios en las oficinas de despacho de los aeropuertos y de pasajes y de la página web del TRANSPORTADOR.

Correo: es el correo transportado por una aeronave.

Cliente: para los efectos de este procedimiento; es toda persona que requiera o sea atendida por personal de Alianza Glancelot, C.A. (Albatros Airlines) hasta el momento que adquiera un boleto aéreo a su nombre o a nombre de un tercero y sea transportada o que deba ser transportada por vía aérea.

Demora de Vuelo: situación en la cual la salida de un vuelo excede en veinte (20) minutos la hora impresa en el boleto aéreo y aprobado por la Autoridad Aeronáutica.

Derecho Especiales de Giro (DEG): unidad de medida de tipo monetaria utilizada, en el régimen de la responsabilidad de la aviación internacional, basado en una cesta de moneda integrado por el dólar estadounidense, el euro, la libra esterlina y el yen japonés, el cual será establecido por el Banco Central de Venezuela (BCV) de conformidad a la información suministrada por el Fondo Monetario Internacional (FMI)

Desembarque: acto de salir de una aeronave después del aterrizaje, exceptuados los tripulantes o pasajeros que continúen el viaje durante las siguiente etapa del mismo vuelo directo.

Embarque: acto de subir a bordo de una aeronave con objeto de comenzar un vuelo, exceptuados aquellos tripulantes o pasajeros que hayan embarcado en una de las etapas anteriores al mismo vuelo directo.

Equipaje: artículos propiedad de los pasajeros o tripulantes que se llevan en la aeronave mediante convenio con el explotador. Conjunto de artículos propiedad de pasajeros, entregados mediante etiqueta registrada por el explotador de la aeronave para el mismo trayecto o ruta a utilizar por los pasajeros transportados en una aeronave bajo la responsabilidad del explotador y de conformidad a un contrato de transporte aéreo.

Equipaje Averiado o Defectuoso: equipaje al que se le ha causado un daño y se verifique el perjuicio causado a este, en virtud de una acción u omisión del transportista o explotador aéreo, sus intermediarios o dependientes.

Equipaje con Declaración Expresa de Valor: equipaje que contenga efectos que por su valor material o intrínseco hayan sido despachados por el pasajero mediante una declaración especial de interés en la entrega y acreditando el pago de un porcentaje del valor declarado. Dicho servicio ha de ser notificado y ofrecido al pasajero al momento de adquirir el boleto.

Equipaje Demorado: equipaje que no fue entregado por el transportista o explotador aéreo al pasajero a su llegada o destino o punto de continuación del viaje.

Equipaje Facturado: es el conjunto de artículos de propiedad personal de los pasajeros o tripulantes, que se transportan en la bodega o zona de carga de las aeronaves mediante acuerdo con cada explotador de aeronaves.

Equipaje Extraviado: equipaje que involuntaria o inadvertidamente es separado de los pasajeros o de la tripulación.

Equipaje de Mano: artículos de propiedad personal de los pasajeros o tripulantes que se transportan en la cabina de pasajeros mediante convenio con el explotador.

Estudiante: es toda persona que al momento del vuelo cursa estudios en institución o centro educativo, hasta el nivel de educación media inclusive, de conformidad con lo establecido en la normativa que regule la materia y que demuestre fehacientemente a través de documento su condición de estudiante para gozar de tarifas preferenciales exclusivamente en rutas nacionales.

Queda entendido que únicamente gozarán de tarifas especiales y descuentos en rutas nacionales, los estudiantes que sean integrantes del Subsistema de Educación Básica, en concordancia con el artículo 25 "Organización del Sistema Educativo" de la Ley Orgánica de Educación, publicada en la Gaceta Oficial Extraordinaria 5.929 (2009); el cual establece que dicho subsistema está comprendido por los niveles de educación inicial, educación primaria y educación media.

Exceso de Equipaje: equipaje facturado que sobrepasa el peso total permitido de acuerdo a lo establecido por el transportista o explotador aéreo.

Indemnización: compensación que un pasajero puede exigir ante un transportista o explotador aéreo, con el que mantenga una relación contractual, por un daño que este le haya ocasionado, en virtud de un incumplimiento de las condiciones estipuladas en el contrato de transporte aéreo.

Infante: es el menor que a la fecha del vuelo no ha cumplido los 3 años de edad y viaja sin ocupar asiento, viajando en el regazo del adulto responsable, después de haberse asegurado su cinturón.

El infante goza de tarifas especiales o exenciones según el tipo de vuelo y requiere de un boleto de transporte aéreo. En vuelos domésticos no aplica cobro de tarifa y en vuelos internacionales cancela un diez (10) por ciento (%). Sí el adulto responsable desea que el infante ocupe un asiento deberá pagar el costo del boleto de transporte aéreo.

Solo será permitido viajar ocupando asiento a infantes iguales o mayores a un (01) año y seis (06) meses. Sí el padre, madre o representante legal desea que el infante ocupe un puesto, este deberá adquirir el boleto en la Clase de Servicio y los términos de la Tarifa que esté disponible.

Itinerario: conjunto ordenado de los vuelos de un transportista o explotador aéreo, operados por este. En el sistema de reservaciones está conformado por uno o varios segmentos aéreos; los cuales contienen el código de dos dígitos de la línea aérea, el número del vuelo, la clase de servicio, la fecha de viaje, los aeropuertos de origen – destino, el “status” del segmento (confirmado, lista de espera, etc.), número de cupos y horarios de los vuelos.

Mostrador de Registro de Pasajeros: Espacio físico asignado al transportista o explotador aéreo en el área terminal del aeropuerto, que tiene por objeto atender a los pasajeros para el cumplimiento previo del procedimiento de embarque.

No-Show: es el Pasajero, que teniendo una Reserva Confirmada para un determinado vuelo no se presenta a él en los tiempos determinados por EL TRANSPORTADOR, lo cual generará la cancelación del o los vuelos reservados y puede generar cargos o penalidades para el Pasajero.

Pasajero: Toda persona titular de un Boleto Aéreo, transportada o que debe ser transportada por vía aérea.

Pasajero Adulto Mayor: Todo pasajero con edad mayor o igual a 60 años cumplidos, que por su condición goza de tarifas especiales y descuentos.

Pasajero Niño (CHD): Todo pasajero con edad comprendida entre los tres (03) años y hasta los doce (12) años inclusive, que por su condición goza de tarifas especiales y descuentos.

Pase de Abordar: Documento válido individual e intransferible emitido por el transportista o explotador aéreo luego de haberse finalizado el proceso de chequeo, el cual le permite al pasajero ingresar al área de tránsito del aeródromo o aeropuerto.

Persona Autorizada en la Reserva: Es aquella persona que se encuentra facultada para solicitar modificaciones en la reserva o en el boleto al igual que cancelaciones de itinerario; pudiendo ser este uno de los pasajeros presentes en la reserva o un tercero el cual sea el solicitante del servicio de transporte aéreo o el tarjetahabiente que pago por el mismo.

Persona con Discapacidad: Son todas aquellas personas que por causas congénitas o adquiridas presenten alguna disfunción o ausencia de sus capacidades de orden físico, mental, intelectual, sensorial o combinaciones de ellas; de carácter temporal, permanente o intermitente, que al interactuar con diversas barreras le impliquen desventajas que dificultan o impidan su participación, inclusión e integración a la vida familiar y social, así como el ejercicio pleno de sus derechos humanos en igualdad de condiciones con los demás.

Refrigerio: Alimento corto de calidad y valor nutricional que se toma para reponer las fuerzas y comprende, un alimento sólido, frío o caliente con contenido de carbohidrato y proteína.

RPA: Aeronave no tripulada que es pilotada desde una estación de pilotaje a distancia.

Reembolso: Reintegro del valor pagado por una persona para la adquisición del boleto aéreo.

Reservación: Es la acción aceptada y registrada por medio físico o electrónico por un transportista aéreo, explotador aéreo o intermediario, a través de la cual se le garantiza la emisión del boleto aéreo a una persona durante un lapso establecido por el transportista, el cual no será mayor a veinticuatro (24) horas hábiles.

Ruta: Es una ruta designada en el espacio aéreo.

Sistema de Reservaciones: es el CRS y GDS empleado por la línea aérea para comercializar sus plazas aéreas a través de los canales de ventas (CTOs, ATOs, Página Web e Intermediarios) vinculados a la central en tiempo real y que estén autorizados a distribuir los servicios de la aerolínea.

El sistema permite ofertar el inventario de vuelo y servicios de la aerolínea, permitiendo a los usuarios reservar, cambiar y cancelar reservas, así como emitir boletos, entre otras operaciones.

Talón de Equipaje: Documento emitido por el transportista o explotador aéreo, a efectos de identificar el equipaje y hacer constar la admisión del equipaje consignado por el pasajero al momento de su embarque. Este documento consta de un comprobante que se adjunta al equipaje facturado y de un recibo que es entregado al pasajero.

Tarifas: es el precio del boleto que la línea aérea determina cobrar por el transporte del pasajero y su equipaje facturado y el de mano, desde un punto de origen hasta uno de destino, conforme al Tipo y Clase de Servicio adquirido; quedando restringido a sus condiciones establecidas. La misma no incluye impuestos, tasas y otros cargos adicionales.

Transporte Aéreo: Es el servicio de trasladar de un lugar a otro pasajero o cargamento mediante la utilización de aeronaves.

Transporte Alternativo: Derecho que implica un transporte terrestre o acuático en condiciones de transportes comparables, que el transportista o explotador aéreo ofrecerá lo más rápido posible a los pasajeros para la conducción hasta el lugar de destino siguiente, a fin de que puedan continuar el viaje o, hasta el destino final en condiciones de calidad, seguridad y eficiencia que convenga y acepte el pasajero.

Vuelo Cancelado: Consiste en la no ejecución de un vuelo programado en el que, al menos un (01) pasajero había reservado o adquirido un boleto aéreo y se haya presentado oportunamente ante el mostrador de registro de pasajeros con la documentación requerida para el embarque. Así mismo, se considera que el vuelo fue cancelado cuando la salida de un vuelo, se demora en seis (06) horas para vuelos nacionales y doce (12) horas para vuelos internacionales, de la hora aprobada por la Autoridad Aeronáutica y establecida en el Contrato de Transporte Aéreo.

CAPÍTULO 2 – APLICACIÓN

Artículo 2.1. General. Las Condiciones contenidas en el presente Contrato de Transporte, aplican en aquellos vuelos o segmentos de vuelo donde el nombre: ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines), estén indicados en la casilla de la aerolínea en el Cupón de Vuelo respectivo.

Artículo 2.2. Aplicabilidad. Estas Condiciones de Transporte son aplicables a menos que sean contrarias a la Constitución Nacional, los Convenios y las leyes o reglamentaciones de los países donde apliquen. Si alguna disposición de estas Condiciones de Transporte no tiene validez, las otras disposiciones continuarán siendo válidas.

CAPÍTULO 3 - SEGURIDAD AEROPORTUARIA

Artículo 3.1. Seguridad Aeroportuaria.

3.1.1. Objetivo. Los transportadores que se dediquen a la aviación civil nacional e internacional podrán desarrollar e implementar acciones y procedimientos tendientes a prevenir actos violatorios de las leyes y regulaciones nacionales e internacionales y a prevenir actos de interferencia ilícita. Este Contrato de Transporte está sujeto a las leyes, reglamentos, normas y directivas de seguridad impuestas por las agencias gubernamentales, incluyendo pero sin limitarse a las impuestas durante o como resultado de una emergencia nacional, guerra, disturbios civiles o actividades terroristas. En el caso de un conflicto entre las normas contenidas en el presente Contrato de Transporte y las leyes gubernamentales, regulaciones, reglas y directivas de seguridad aplicables, estas últimas prevalecerán.

3.1.2. Alcance. Estos procedimientos podrán regir la Inspección, la seguridad de la aeronave y las instalaciones, conocimiento y reporte de actos de interferencia ilícita, entrenamiento y planeamiento de contingencias y emergencias en todos los puntos servidos por ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines).

Artículo 3.2. Control de Equipajes.

3.2.1. Equipaje Registrado.

3.2.1.1. Todo Equipaje Registrado podrá ser revisado mediante cualquier tipo de dispositivo o medio, en presencia o aún en ausencia del Pasajero, y con o sin su conocimiento o consentimiento, con el fin de evitar actos de interferencia ilícita o cualquier daño a la aeronave, a los pasajeros y terceros. Este control podrá ser ejercido por las Autoridades del país correspondiente. Cada Pasajero es responsable ante ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines) y las Autoridades competentes del contenido de su Equipaje.

3.2.1.2. Ni ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines) ni cualquiera de sus empleados o agentes será responsable por cualquier daño, destrucción, pérdida, demora, denegación de transportar, confiscación de propiedad, entre otros; que resulte de las inspecciones de seguridad o de la negativa o incumplimiento del Pasajero de cumplir con lo requerido en materia de seguridad.

3.2.1.3. El Pasajero deberá abstenerse de incluir dentro de su Equipaje Registrado los elementos que pueden ser afectados por las máquinas de rayos x o de inspección.

3.2.2. Equipaje de Mano.

3.2.2.1. Todo Equipaje de Mano también podrá ser sometido a revisión de seguridad, en las mismas condiciones establecidas para el Equipaje Registrado en los artículos anteriores.

3.2.2.2. Adicionalmente, todo el Equipaje deberá cumplir con las normas y procedimientos establecidos en el Capítulo 8, Equipaje, del presente Contrato de Transporte.

Artículo 3.3. Control de Pasajeros.

3.3.1. Los Pasajeros deberán identificarse plenamente, en el momento del chequeo y del embarque, mediante la verificación de un documento de identidad válido de acuerdo con lo requerido por la Autoridad competente y de los datos de identidad registrados en el boleto aéreo.

Los Pasajeros son responsables de presentar los documentos de viaje y de identidad requeridos por las leyes de los diversos países desde o hacia donde se vayan a transportar. ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines), podrá rehusar válidamente y sin responsabilidad alguna el transporte del Pasajero cuando éste no se identifique plenamente o no posea todos los documentos, visas y demás requisitos para el viaje. La fotocopia de los documentos necesarios para el viaje no serán aceptados. Solo se aceptarán documentos originales que estén en buena condición y vigentes.

3.3.2. Para chequear a un pasajero con reserva es obligatorio presentar en original:

Para vuelos Nacionales (dentro del territorio venezolano):

- ✓ Cedula de Identidad y/o pasaporte.
- ✓ Certificado médico en caso de viajar con alguna condición médica (estado de gravidez, post operatorio, entre otros) que requiera autorización para su traslado.
- ✓ Permiso de Viaje para Menor cuando el mismo viaje solo (Menor No Acompañado) o con terceros bajo los términos y condiciones establecidas por la autoridad competente y el ordenamiento jurídico vigente en la materia.

Para vuelos internacionales (fuera del territorio venezolano):

- ✓ Pasaporte
- ✓ Visa (en caso de que sea requerido por el país de destino)
- ✓ Tarjeta de vacunación internacional (en caso de que sea requisito para entrar en el país de destino), no aplica para pasajeros de la tercera edad (mayores de 60 años).
- ✓ Cualquier otro documento que sea requerido por las autoridades del país de destino.
- ✓ Planilla de declaración de RPA o RPAS (en caso de poseer Drones dentro de su equipaje).
- ✓ Certificado médico en caso de viajar con alguna condición médica (estado de gravidez, post operatorio, entre otros) que requiera autorización para su traslado.
- ✓ Permiso de Viaje para Menor cuando el mismo, viaje con uno de los representantes legal o uno de los padres solamente, solo (Menor No Acompañado) o con terceros; bajo los términos y condiciones establecidas por la autoridad competente y el ordenamiento jurídico vigente en la materia.

3.3.3. **Pasajeros No Admitidos** son aquellos de nacionalidad distinta a la del aeropuerto de llegada, que son rechazados por la autoridad competente del país de destino, bien sea por problemas en su documentación o simplemente porque su ingreso no es aceptado.

3.3.4. **Pasajero Deportado** se considera a toda Persona que ha sido legalmente admitida en un país por sus Autoridades o ha ingresado ilegalmente y a la que posteriormente las Autoridades competentes de dicho país, ordenan formalmente la expulsión al país de su nacionalidad, ya sea por razones migratorias, políticas, penales o judiciales.

3.3.6. Para la aceptación de pasajeros en calidad de deportados se deberá cumplir con las políticas establecidas por ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines) descritas en el Capítulo VI Medidas de Seguridad del Programa de Seguridad del Explotador de la Gerencia de Seguridad AVSEC para las medidas de seguridad.

Artículo 3.4. Negación al Transporte.

ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines) tendrá el derecho de negar el embarque justificadamente o de bajar de la aeronave en cualquier punto, a cualquier Pasajero por las siguientes razones:

- (a) Cuando el Pasajero incumpla con las condiciones establecidas en el Contrato de Transporte.
- (b) Cuando se vea afectada la Seguridad Operacional o la Seguridad de la Aviación.
- (c) El pasajero se visualice en estado de perturbación o insubordinación.
- (d) El pasajero este en estado de ebriedad o bajo los efectos de sustancias prohibidas.
- (e) El pasajero se encuentre en evidente deterioro en su condición de salud.
- (f) El pasajero no posea la documentación valida y requerida para efectuar el viaje.
- (g) El pasajero no se presente a tiempo a los mostradores de registro del transportista o explotador aéreo del vuelo o no atienda los llamados para abordar el vuelo correspondiente.
- (h) El pasajero presuntamente por acción u omisión infrinja la legislación nacional.
- (i) Cuando el pasajero no permita la inspección de su Equipaje Registrado o de Mano.

- (j) Cuando el pasajero esté incluido en las listas con impedimento de viaje emitidas por las Autoridades competentes en cualquiera de los países donde ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines) tiene operaciones.

- (k) Cuando el pasajero no ha sufragado las tarifas, impuestos y demás cargos aplicables.

- (l) Cuando el pasajero presente un boleto adquirido en forma fraudulenta o reportado como hurtado o falso, o cuando no suministra un documento de identificación satisfactorio para ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines) o sí no es la persona designada como Pasajero en el Boleto.

- (m) Cuando el pasajero no haya usado los cupones en secuencia en lo boletos físicos o presente un boleto que no haya sido emitido por ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines), o su agente autorizado, o cuyo boleto aparece alterado en cualquier forma.

- (n) Cuando el pasajero no obedezca las instrucciones de seguridad y comportamiento impartidas por los representantes de ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines) tanto en tierra como en vuelo, o cuando su comportamiento interfiera con las labores de los miembros de la tripulación.

- (ñ) Cuando dicha denegación obedezca a razones meteorológicas, circunstancias imprevistas u otras condiciones que no se encuentren bajo el control de la aerolínea (incluyendo pero sin limitarse a situaciones de fuerza mayor o caso fortuito, como disturbios, huelgas, actos de terrorismo, guerra etc.) que estén ocurriendo, hayan sido reportadas o exista amenaza de éstas.

- (o) ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines) podrá requerir a los pasajeros con ciertas discapacidades, que vuelen con un acompañante como condición para suministrarles el transporte cuando quiera que ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines) considere en las siguientes circunstancias que dicho asistente es esencial para la seguridad:
 - (i) Cuando debido a una discapacidad mental el pasajero sea incapaz de comprender y responder instrucciones de seguridad.
 - (ii) Cuando el pasajero tenga discapacidades auditivas y visuales y sea incapaz de establecer comunicación con el personal de ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines) para efectos de recibir las instrucciones de seguridad.
 - (iii) Cuando el pasajero tenga un impedimento de movilidad tan severo que sea incapaz de asistirse en su propia evacuación.

La denegación del embarque será injustificada en los siguientes casos:

- (a) Sobreventas de boletos.
- (b) Por cambio de equipo.

CAPÍTULO 4 - RESERVAS

Artículo 4.1. Uso y Manejo de las Reservas.

4.1.1. Las reservas son personales e intransferibles. Está prohibido efectuar reservas con datos de identidad ficticios. Una reserva debe contener como mínimo la siguiente información:

- (a) Nombre(s) y apellido(s) de la persona o personas a viajar, detallando de acuerdo a la ruta los que sean niños (CHD), infantes (INF), adultos 3era edad (CD), personas con discapacidad (DS) o estudiantes (SD).
- (b) Tipo(s) y número(s) del documento de identidad, de acuerdo al tipo y nacionalidad de pasajero. En caso de ser infante o niño sin cédula de identidad, debe estar registrada la edad.
- (c) Itinerario; el cual debe contener los trayectos reservados, indicando número de vuelo, clase de servicio, fecha, aeropuerto de origen y de destino, cantidad de cupos, así como las horas de despegue y de arribo.
- (d) Un (1) número telefónico del Pasajero y/o del solicitante de la reserva como mínimo.
- (e) Un (1) número de teléfono de un familiar que no asista al vuelo especificando la vinculación con el pasajero (en caso de que no nos pueda suministrar el número de un familiar se debe solicitar y registrar un número de teléfono alterno de una persona cercana al pasajero especificando el nombre de la persona y la vinculación que posee con el mismo).
- (f) Un (1) número de teléfono del país de destino (aplica únicamente sí el pasajero cuenta con información de contacto en otro país).
- (g) Un (1) número telefónico de la persona responsable (especificando vinculación) de entregar al niño, niña o adolescente en el aeropuerto de origen (en los casos de menores no acompañados).
- (h) Correo electrónico con el fin de poder contactar a la persona que viaja en caso de ser necesario.
- (i) Tiempo Límite de compra.
- (j) Los requerimientos de servicios especiales, que sean solicitados por el pasajero y aplicables según el caso.
- (k) Persona Autorizada en la Reserva: Datos de identidad y de contacto del cliente que solicita la reservación y que está facultada para solicitar modificaciones en la reserva o en el boleto al igual que cancelaciones de itinerario; la cual puede ser este uno de los pajareros presentes en dicha reserva o un tercero el cual sea el solicitante del servicio de transporte aéreo o el tarjetahabiente que pago por el mismo. Su registro es obligatorio y necesario.

4.1.2. En los casos de **reservaciones a través de la página web**, el usuario o en su defecto el pasajero, será el responsable del registro de la información que son propio y requerido para efectuar la reserva y compra de boletos por este medio. En ese orden de ideas, siendo responsable de cualquier cargo o inconveniente que traiga consigo un dato erróneo o corrección del mismo.

Artículo 4.2. Carácter de las Reservas.

4.2.1. Las Reservas de ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines) son de carácter electrónico, expedidos mediante el sistema de reservaciones empleado por la aerolínea. El cual se harán llegar al solicitante de la reserva o pasajero; por correo electrónico aquellas que sean emitidas por el Call Center y la página web; y entregada su versión impresa las expedidas o solicitadas en las oficinas comerciales y de ventas.

4.2.1. Cuando se compruebe que una persona ha reservado trayectos que no pueden volarse simultáneamente, ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines) a través de reglas de negocio y configuración del sistema automáticamente cancelará estos tramos duplicados.

4.2.2. **Tiempo Límite de la Reserva.** Las reservas tienen una vigencia de veinticuatro (24) horas hábiles desde el momento de su realización, tiempo en el cual el cliente o persona autorizada en la reserva debe adquirir el boleto, efectuando la compra de acuerdo con las condiciones de la tarifa aplicable y forma de pago admisible. Si dicho cliente no lo hace dentro de ese intervalo establecido la reservación será cancelada automáticamente por el sistema.

4.2.3. **Vigencia del cupo y la tarifa:** El tiempo límite garantiza durante su intervalo, un cupo o asiento en el avión para la ruta solicitada, hasta el momento que el pasajero realice el pago respectivo por el valor total del pasaje dentro de ese plazo. Del mismo modo la tarifa no está garantizada hasta la emisión de dicho boleto.

Artículo 4.3. Trámite de Reservas.

Las reservaciones pueden ser tramitadas de la siguiente manera:

- (a) Directamente con ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines) a través de su Call Center, Oficinas comerciales y Oficina de ventas dispuestas en los aeropuertos.
- (b) Mediante **su página web**.
- (c) A través de un Intermediario autorizado por ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines), por medio del sistema de distribución global (GDS) o sistemas de reservación utilizado por la aerolínea.
- (e) Por cualquier otro medio previsto por ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines).

Artículo 4.4. Cambios en las Reservas.

4.4.1. Cancelación de Reservas.

Una reserva podrá ser cancelada por las siguientes razones:

- (a) A solicitud de la agencia de viajes, otro intermediario responsable de la reservación, o de la persona autorizada en la reserva.
- (b) Por ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines) cuando se comprueba duplicidad de la reserva, es decir, más de una reserva para la misma persona en el mismo número de vuelo y fecha. O cuando haya segmentos duplicados dentro de la misma reserva.
- (c) Por ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines) cuando se vence el tiempo límite de compra del boleto, sin que este haya sido adquirido o confirmado; o bien cuando el Pasajero no cumpla con las condiciones de la tarifa.
- (d) Como consecuencia de No-Show (no presentación del Pasajero al momento del chequeo previo al vuelo) en uno de los trayectos reservados y con boleto emitido.
- (f) Por ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines) cuando dicha cancelación sea necesaria para cumplir con una regulación o solicitud gubernamental, o cuando dicha acción sea necesaria o recomendable por razones meteorológicas o por otras circunstancias imprevistas u otras condiciones que no se encuentren bajo el control de ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines), (incluyendo pero sin limitarse a situaciones de fuerza mayor o caso fortuito, como disturbios, huelgas, actos de terrorismo, guerra etc.) que estén ocurriendo, hayan sido reportadas o exista amenaza de éstas.

4.4.2. Modificación de las Reservas.

Una reserva podrá ser modificada por las siguientes razones:

- (a) A solicitud de la agencia de viajes u otro intermediario que responsable la reservación. O bien por requerimiento de la o de la persona autorizada en la reserva, por cambio de Itinerario o para agregar o suprimir informaciones diferentes a nombre de la persona que viaja.
- (b) Por ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines), en cuyo caso deberá informar al Pasajero del cambio.
- (c) En los casos que el pasajero solicite cambios a la reserva después de haber emitido el boleto, ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines) podrá llevar a cabo un cobro adicional al pagado por el boleto, sí aplica, y adicionalmente deberá pagar la penalidad que corresponda en el evento en que la tarifa de su boleto así lo establezca. Además, el pasajero deberá asumir las diferencias que se generen en materia de tarifa, impuestos y tasas.

Artículo 4.5. Forma de Pago.

4.5.1. El boleto podrá ser pagado en **efectivo, por transferencia bancaria, con tarjeta de crédito y/o débito, depósito de cheque o efectivo**; o por cualquier otro mecanismo que prevea ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines) directamente a través de sus canales de ventas directos o de su Agente Autorizado.

4.5.2. En los casos de transferencias bancarias o depósito de cheques y efectivo; ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines) una vez haya recibido el comprobante de transacción bancaria por el pago del ticket (el cual el cliente debe notificar y enviar en horario de oficina); emitirá el boleto aéreo correspondiente en un lapso no mayor a veinticuatro (24) horas hábiles en tanto se verifique los datos de dicha operación y lo enviará a la dirección de email que proporcionó el cliente, pasajero o persona autorizada en la reserva al momento de la reservación o al cual él indique.

4.5.3. En los casos de pagos de **reservas efectuadas por la página web** y la forma de pago sea transferencias bancarias o depósito de cheques y efectivo; el pasajero deberá registrar la operación en el formulario de Registro de Transferencia sin errores y/o omisiones; caso contrario, la operación será declinada y notificada a la dirección de email que proporcionó el cliente, pasajero o persona autorizada en la reserva al momento de la reservación en la página web.

ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines) una vez haya recibido el formulario de Registro de Transferencia y valide verifique los datos de dicha operación en un lapso no mayor a veinticuatro (24) horas hábiles; emitirá el boleto aéreo correspondiente y lo enviará a la dirección de email que proporcionó el cliente, pasajero o persona autorizada en la reserva al momento de la reservación en la Página Web.

4.5.4. ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines) no es responsable por demoras en la emisión y venta de boletos por registro errado de los datos de la transacción con la cual efectuó el pago de sus boletos a través de la Página Web.

4.5.5. Al comprar boletos aéreos con tarjeta de crédito a través de nuestra Página Web, el tarjetahabiente debe enviar en veinticuatro (24) horas, un correo electrónico a ventas.web@albatrosair.aero, confirmando la transacción, adjuntando copia frontal de la tarjeta de crédito y de su cédula de identidad; para que el pasajero pueda usar el boleto.

4.5.6. Sí el tarjetahabiente no confirma vía correo electrónico el pago de boletos con tarjeta de crédito; deberá presentar su documento de identidad y la tarjeta de crédito utilizada para la compra al momento del chequeo en el aeropuerto; de lo contrario, no podrá usar el ticket comprado en la Página Web.

Artículo 4.6. Consentimiento para el Uso de la Información Personal.

4.6.1. El Pasajero debe suministrar a ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines) información veraz sobre sus datos personales para efectos de que ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines) realice la Reserva a nombre del Pasajero, y para poder suministrar el servicio de transporte contratado.

ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines) garantiza la seguridad y confidencialidad de los datos suministrados.

4.6.2. Para la protección de la información y datos de los pasajeros, ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines) solicitará al cliente que presente o informe (en el caso de contacto telefónico) su documento de identificación (cédula de identidad o en su defecto pasaporte) al momento de realizar cualquier gestión ante la aerolínea.

4.6.3. Por resguardo de la información y los datos del pasajero, ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines) realizará las preguntas de seguridad requeridas de acuerdo al medio de contacto para verificar que el cliente sea el pasajero o persona autorizada en la reserva al momento de hacer gestiones referente a una reserva ya efectuada o boleto ya emitido; en cumplimiento con la presente norma y las Condiciones Generales de Transporte Aéreo venezolanas.

4.6.4. La información personal suministrada por los pasajeros o la persona autorizada en la reserva, solo podrá ser utilizada para formalizar la reservación y compra de boletos aéreos; quedando claro que los datos contenidos en su Reserva Electrónica no podrán ser proporcionados o revelados a otros terceros.

4.6.5. Únicamente el pasajero o la persona autorizada en la reserva serán los que podrán solicitar información, así como verificar, confirmar o solicitar cambios en la Reserva; lo cual incluye cancelaciones del servicio (cancelar itinerarios). Para ello deben presentar la cédula de identidad laminada o en su defecto pasaporte vigente.

Artículo 4.7. Notificación de Cambios Operacionales.

En caso de producirse algún cambio en la operación, en cuanto a vuelo, hora de salida, cambio de equipo o en general cualquier aspecto que afecte la reserva acordada, ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines) hará todo lo razonablemente posible para informar al Pasajero lo antes posible.

Artículo 4.8. Obligación de Suministrar Información a las autoridades.

ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines) está obligado a suministrar información sobre datos del pasajero relativos a su reserva; a las autoridades competentes con el objeto que puedan ser prevenidos y/o reprimidos actos de Interferencia ilícita, así como la facilitación de los procesos de control migratorios, aduaneros, sanitarios y agropecuarios u otros por parte de los agentes respectivos.

CAPÍTULO 5 - SERVICIOS ESPECIALES

Artículo 5.1. General.

Son aquellos servicios que se brindan a los Pasajeros de ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines) de acuerdo con sus necesidades o requerimientos individuales.

Artículo 5.2. Políticas y Requisitos.

5.2.1. El Pasajero deberá informar a ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines) sus requerimientos o necesidades con una anticipación de por lo menos veinticuatro (24) horas antes del viaje o al momento de efectuar la reserva.

5.2.2. ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines) NO aceptará pasajeros sin acompañantes en caso de que padezcan alguna enfermedad mental (Alzheimer, esquizofrenia, entre otros) que amerite estar auto medicado y en constante vigilancia.

5.2.3. ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines) NO aceptará pasajeros que requieran algún servicio especial en camillas motivado a que las especificaciones técnicas de las flotas no lo permiten, tampoco aceptará pasajeros que requieran de oxígeno portátil durante el vuelo.

5.2.4. ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines) NO realiza ningún cobro por servicios especiales (menores sin acompañante, sillas de ruedas, entre otros).

5.2.5. Los pasajeros que se encuentren en recuperación posterior a una enfermedad y/u operación quirúrgica, para su aceptación deben cumplir con estos requisitos: permiso (certificado médico) del médico tratante donde conste que puede viajar vía aérea e informe médico.

5.2.6. ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines) proveerá asistencia para el embarque a pasajeros con condiciones especiales sin ningún cobro.

5.2.7. Si requiere viajar con animales de apoyo emocional o perros lazarillos, debe reservar a través de nuestro Contact Center, donde validaran los documentos aprobatorios de viaje. De lo contrario, de no cumplir el animal con los requisitos, ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines) se reserva el derecho de denegar el embarque de manera justificada.

Artículo 5.3. Transporte de Niños.

5.3.1. Transporte de Menores.

5.3.1.1. Para efectos del servicio de transporte aéreo se considera menor a una persona (a todo infante, niño o niña y adolescente) con edad comprendida entre los cero (0) años hasta los diecisiete (17) años y once (11) meses inclusive de edad; es decir, a todos los pasajeros que estén en las siguientes categorías de Tipo de Pasajero: Infante, Niño, Menor No Acompañado, incluyendo Estudiantes que no haya cumplido los 13 años.

5.3.1.2. Una persona adulta podrá llevar a su cargo como máximo un (01) infante (menor de tres 3 años de edad); en caso de que vayan más menores viajando con ellos, cada menor adicional deberá ser mayor de siete (07) años de edad y será restado del número que el tripulante de cabina debe llevar en el vuelo.

5.3.1.3 Por razones de seguridad en el vuelo, los menores de edad y quienes los acompañan no deben ubicarse en las salidas de emergencia.

5.3.2. Menores Sin Acompañante.

Se define este servicio como el transporte de un (1) menor que a la fecha del viaje tiene cinco (5) años cumplidos y no ha llegado a cumplir los dieciocho (18) años y viaja bajo la custodia de un funcionario de ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines). El adulto responsable deberá notificar a EL TRANSPORTADOR sus requerimientos o necesidades y deberá informar acerca de que el menor se encuentra en buen estado de salud para efectuar su viaje.

ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines) se reserva el derecho de establecer un parámetro de edad y/o un máximo de menores sin acompañante que puede transportar por vuelo, de acuerdo al equipo a operar y la cantidad de tripulantes disponibles.

5.3.2.1. Términos:

5.3.2.1.1. Los menores sin acompañantes deberán presentar para su chequeo:

Para vuelos Nacionales:

- (a) Cedula de Identidad y/o pasaporte.
- (b) Autorización de un representante legal expedido por el Consejo de protección de niños, niñas y adolescentes de su jurisdicción o permiso notariado (permiso de viaje debe estar en original y sin enmiendas)
- (c) Certificado médico en caso de viajar con alguna condición médica.

Para vuelos internacionales:

- (a) Pasaporte
- (b) Visa (en caso de que sea requerido por el país de destino)
- (c) Autorización de ambos representantes legales (Madre y Padre), expedido por el Consejo de Protección del Niño, Niña y Adolescente de su jurisdicción o documento poder debidamente autenticado.
- (d) Tarjeta de Vacunación Internacional (en caso de que sea requisito para entrar en el país de destino).
- (e) Certificado médico en caso de viajar con alguna condición médica.
- (f) Cualquier otro documento que sea requerido por las autoridades del país de origen y destino.

5.3.2.1.2. El servicio de acompañantes inicia en el mostrador e incluye el traslado del menor por los procesos de seguridad y migración de salida hasta la puerta de abordaje y la ubicación del menor dentro de la aeronave. El servicio de acompañantes no incluye ningún servicio adicional o especial durante el vuelo, salvo el dar asistencia al menor velando por la integridad y seguridad del mismo, lo cual no implica que el menor cuente con compañía permanente de un agente o un miembro de la tripulación durante el vuelo. Al llegar al destino final el menor es acompañado por un agente de ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines) desde la aeronave, pasando por el proceso de migración y aduanas hasta que lo entrega a la persona responsable.

5.3.2.1.3. Una persona adulta debe acompañar al menor sin acompañar al aeropuerto de origen y realizar los trámites necesarios de embarque de dicho menor y deberá esperar hasta que el avión despegue antes de retirarse del aeropuerto.

5.3.2.1.4 El adulto que acompañe al menor al aeropuerto de salida debe completar en su totalidad la documentación de menores sin acompañar, en la que se explican claramente los datos de la persona que recibirá al menor en la ciudad de destino, entre ellos dirección y teléfono, y aceptación de las Condiciones de Transporte allí especificadas.

5.3.2.1.5 Una persona adulta se debe hacer cargo del menor en el aeropuerto de destino a la hora prevista de arribo del vuelo, identificándose como la persona con derecho a recibir el menor al momento de la recepción del mismo. En caso de que el vuelo se encuentre retrasado por cualquier motivo, es responsabilidad de la persona adulta encargada de recibir al menor sin acompañar esperar en el aeropuerto la llegada del menor.

5.3.2.1.6. ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines) no realiza cobro por el servicio de menor sin acompañar.

5.3.2.1.7. ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines) puede solicitar documentación que pruebe la edad del menor.

5.3.2.1.8. El menor sin acompañar será ubicado en las primeras filas, embarcaran de primero y desembarcaran de último, por ningún motivo serán ubicados en salida de emergencias.

5.3.3. Menores con acompañantes:

5.3.3.1. Los menores con acompañantes deberán presentar para su chequeo:

Para vuelos Nacionales:

- (a) Cedula de Identidad y/o pasaporte.
- (b) Sí el menor viaja con un acompañante (Madre o Padre) no requiere ninguna permisología legal. Sí viaja con un tercero requiere autorización de un representante legal, expedido por el Consejo de protección de niños, niñas y adolescentes de su jurisdicción, por una jefatura o mediante documento autenticado (permiso de viaje debe estar en original y sin enmiendas).
- (c) Certificado médico en caso de viajar con alguna condición médica.

Para vuelos internacionales:

- (a) Pasaporte
- (b) Visa (en caso de que sea requerido por el país de destino)
- (c) Tarjeta de Vacunación Internacional (en caso de que sea requisito para entrar en el país de destino).

- (d) Sí el menor viaja con uno de los padres, se requerirá autorización del otro, expedida en un documento autenticado por notaria.
- (e) Sí el menor viaja con terceros, se requerirá autorización de ambos representantes legales, expedido por el Consejo de Protección de Niños, Niñas y Adolescentes de su jurisdicción, por una jefatura civil o mediante un documento autenticado, debidamente notariado.
- (f) Certificado médico en caso de viajar con alguna condición médica.
- (g) Cualquier otro documento que sea requerido por las autoridades del país de destino.

5.3.3.1.2. No se permitirá que un menor viaje acompañado únicamente por una persona menor de 18 años de edad, a menos que ésta demuestre ser el padre o la madre.

Artículo 5.4. Transporte de Pasajeros Enfermos.

5.4.1. ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines) recomienda que los Pasajeros que se encuentran enfermos consulten con ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines) antes del viaje y al momento de hacer su reserva, el procedimiento y los requisitos exigidos por la misma para poder prestarles el servicio de transporte.

5.4.2. Una vez el Pasajero consulte con ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines) identifique los requisitos exigidos por él y cumpla con los mismos, debe presentarse al mostrador el día de su viaje según las condiciones de su boleto. En caso de existir una discrepancia entre el criterio de ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines) y el criterio del Pasajero o su médico tratante, en relación con su capacidad para llevar a cabo el viaje de manera segura, ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines) podrá denegar el embarque.

Artículo 5.5. Individuos en Condición de Discapacidad.

5.5.1. ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines) cuenta con atención a Individuos en Condición de Discapacidad acorde con la regulación vigente en esta materia.

5.5.2. Este tipo de pasajeros deberán informar a la aerolínea sus requerimientos o necesidades al momento de efectuar la reserva o con una anticipación de por lo menos veinticuatro (24) horas antes del vuelo. La aerolínea no es responsable de no estar en capacidad de brindar los servicios especiales en caso de que la información de la necesidad de estos servicios no esté debidamente suministrada.

5.5.3. Los pasajeros con discapacidad o necesidades especiales en vuelos nacionales únicamente gozarán de tarifas especiales y descuentos en rutas nacionales, cuando exhiban el Certificado (Carnet) de Persona con Discapacidad, emitido la autoridad competente en materia sobre la formulación de lineamientos, políticas, planes, proyectos y estrategias en materia de atención integral a las personas con discapacidad.

Artículo 5.6. Mujeres en Estado de Gravidéz e Infantes.

5.6.1. Las mujeres embarazadas deberán informar al ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines) sobre su estado, aunque éste no sea evidente y sobre el tiempo de gestación.

5.6.3. Las pasajeras deberán suscribir y presentar al transportador un documento avalado con una certificación médica acerca de su aptitud para el viaje, descargando la responsabilidad de la compañía ante cualquier eventualidad que surja de su estado durante el vuelo.

5.6.4. Pasajeras embarazadas hasta las veintisiete (27) semanas de gestación; podrán ser transportadas por ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines) con informe médico que certifique el tiempo de gestación, fecha probable del parto y que avale que puede viajar vía aérea, implicando que dicho transporte no representa riesgo para la mujer y su bebe. Además deberá tener en cuenta el trayecto y tiempo de duración del vuelo; y ser expedida dentro de las veinticuatro (24) horas que lo anteceden. En cualquier caso, será obligación de la pasajera informarse acerca de los requisitos exigidos para el viaje que desea realizar, así como la obtención de los mismos y su presentación al momento del realizar su registro para cada vuelo.

5.6.5. Pasajeras embarazadas iguales o mayores a veintiocho (28) semanas de gestación; no podrán ser transportadas por ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines), independientemente que tengan un informe médico que certifique el tiempo de gestación y que avale que puede ser trasladada vía aérea.

5.6.5. Ninguna pasajera embarazada podrá ser ubicada en filas de emergencia.

5.6.6. No obstante, de acuerdo a lo previsto en los anteriores numerales, ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines) se reserva el derecho de autorizar el transporte cuando a su criterio la mujer embarazada no se encuentra en condiciones idóneas para viajar.

Artículo 5.7. Transporte de Animales.

5.7.1. ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines) NO transporta Animales vivos a excepción de los Perros en Servicio (Lazarillos), entrenados para realizar funciones específicas, a un Individuo en Condición de Discapacidad, y Animales de Soporte Emocional, para este último lo que se necesita es demostrar que su presencia es necesaria para la salud mental de su dueño o para la terapia que esté siguiendo el individuo.

Para ello deben cumplir con los siguientes requisitos:

Perros Lazarillos:

- (a) Certificado de Entrenamiento expedido por un centro de instrucción para animales.
- (b) Tarjeta de vacunación vigente
- (c) Certificado de vacuna contra la rabia
- (d) Certificado de salud del animal emitido por un médico veterinario colegiado
- (e) Guía de movilización expedida por el INSAI
- (f) Debe hacer uso de un bozal
- (g) El pasajero que requiere viajar con un perro lazarillo debe tener la Certificación de Discapacidad emitida por Conapdis.

Animales de Soporte Emocional:

- (a) Tarjeta de vacunación vigente
- (b) Certificado de vacuna contra la rabia
- (c) Certificado de salud del animal emitido por un médico veterinario colegiado
- (d) Guía de movilización expedida por el INSAI
- (e) Certificado firmado y sellado por un profesional de la salud mental, o por el médico tratante donde certifique que:

- El cliente requiere de un perro de soporte emocional
- El acompañamiento del perro al Pasajero es necesario para su salud mental.
- La persona que realiza la valoración del Pasajero, es un profesional de la salud y el Pasajero está bajo su cuidado profesional.
- La fecha de emisión de dicho documento debe ser inferior de un año a la fecha de la salida del vuelo.

5.7.2. Los animales de servicio o de apoyo emocional que acompañan a personas discapacitadas o con necesidades especiales se aceptan en la cabina del avión sin costo adicional.

5.7.3. ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines) solo acepta a bordo perros lazarillos y perros entrenados para asistir al cliente.

5.7.4. Todo pasajero que viaje con un animal de servicio debe poder demostrar que es un animal entrenado para dar ayuda.

5.7.5. Para cumplir con las normas de seguridad, estos animales de asistencia deben sentarse a los pies del cliente sin sobresalir a los pasillos. Se prohíbe la asignación de asientos junto a la salida de emergencia.

5.7.6. Sí un Pasajero no puede proporcionar la documentación adecuada para un animal de apoyo emocional que sería llevado en la cabina, el animal no será transportado.

5.7.7. Los perros de Servicio y de Soporte Emocional, son permitidos dentro de la cabina sin contenedor alguno, siempre que su amo este ejerciendo control en todo momento sobre el animal. Estos no se contarán como transporte de animales vivos.

5.7.8. Para cualquier segmento de vuelo que dure 2 horas o más, ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines) podrá requerir al Pasajero que utilice el Perro en Servicio o el Perro de Soporte Emocional, proveer documentación que demuestre que el animal aguanta sin realizar sus necesidades fisiológicas o que puede realizar sus necesidades de una forma que no genere una situación sanitaria o de salubridad en el vuelo.

5.7.9. El Pasajero asumirá total responsabilidad por la seguridad, bienestar y conducta de su Perro en Servicio o de su Perro de Soporte Emocional, incluyendo para todos los efectos la interacción del mismo con otros Pasajeros que podrán entrar en contacto con el animal a bordo de la aeronave, y por el cumplimiento con los requerimientos gubernamentales, regulaciones o restricciones, incluyendo permisos de entrada y certificados de salud requeridos del país, estado o territorio desde y/o hacia el cual el animal esté siendo transportado.

CAPÍTULO 6 - BOLETOS DE TRANSPORTE AÉREO

Artículo 6.1. Condiciones del Contrato.

6.1.1. Carácter de los boletos.

6.1.1.1. ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines) emite boletos aéreos electrónicos a través de su sistema de reservaciones a través de sus canales de venta directas e indirectas, la cual incluye a las agencias de viaje y demás intermediarios autorizados.

6.1.1.2. Los boletos manuales serán expedidos únicamente en las oficinas de ventas de ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines) de los aeropuertos (lo cual NO incluye a las agencias de viaje y demás intermediarios autorizados), en los casos de:

- (a) Existir algún impedimento para la verificación y emisión del boleto electrónico durante el chequeo previo al momento del embarque;
- (b) Ausencia absoluta del sistema de reservaciones para la venta de boletos electrónicos en el aeropuerto.

6.1.2. Requisitos de Validez del Boleto.

6.1.2.1. ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines) solamente transportará al Pasajero cuyo nombre(s), apellido(s), así como tipo y número de identificación aparece registrado en el Boleto, el cual debe estar debidamente identificado.

6.1.2.2. El Boleto de transporte aéreo no es transferible ni endosable.

6.1.2.3. El Pasajero no será transportado sí no presenta un Boleto válido que contenga el cupón de vuelo disponible o sin usar para el respectivo trayecto y el resto de cupones de la secuencia sin utilizar. Adicionalmente, para aquellos casos en los aeropuertos donde se emitan Boletos físicos el Pasajero no será transportado sí el Boleto presentado está mutilado o sí ha sido modificado.

6.1.2.4. En el caso de un Boleto electrónico el Pasajero no será transportado salvo que se identifique en forma satisfactoria y se haya emitido un boleto electrónico para el respectivo trayecto en su nombre.

6.1.3 Remplazo de Boleto en caso de pérdida.

6.1.3.1. En el caso de pérdida de un Boleto Electrónico impreso o Boleto Manual, o del cupón del mismo; o cuando no se presente un Boleto que contenga los cupones de vuelo sin usar. Y el cupón de vuelo, a solicitud del Pasajero; ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines) lo reemplazará total o parcialmente expidiendo un nuevo comprobante de Boleto. Ello será efectuado siempre que (i) se pruebe que se emitió un Boleto válido para los vuelos correspondientes, (ii) las condiciones de la tarifa lo permitan; (iii) se paguen los cargos previstos para el caso; y (iv) el Boleto extraviado no haya sido utilizado y el Pasajero suscriba un acuerdo que indemnice a ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines) en caso de uso indebido del Boleto. Cuando ello no suceda, ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines) podrá exigir que se pague el valor total del Boleto requerido.

6.1.3.2. El extravío del boleto aéreo, del pase de abordar a alguna porción de los mismos, no impedirá el ejercicio del derecho que tiene el pasajero al transporte aéreo o en su defecto, la solicitud del reembolso de acuerdo a lo establecido en las Políticas de Reembolso

Artículo 6.2. Periodo de validez del Boleto.

6.2.1. El Boleto tendrá validez de un año a partir de la fecha de su emisión, salvo que la tarifa aplicable provea un tiempo de validez distinto

6.2.2. Un boleto no puede ser usado para viajar, si su validez ha expirado antes de que el Pasajero inicie o complete su viaje. En este caso, el boleto puede ser reemitido o reembolsado por una sola vez conforme las condiciones de la tarifa adquirida y de acuerdo con las normas, procedimientos y políticas de ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines),

6.2.3. Un boleto es válido para viajar en la fecha, para el vuelo y la clase de servicio para el cual la reserva ha sido hecha y cuya tarifa haya sido pagada. Toda reserva debe efectuarse de conformidad con las condiciones de la tarifa correspondiente y estará sujeta a la disponibilidad de los asientos en el vuelo requerido.

6.2.4. Sí después de haber comenzado el viaje, el Pasajero no puede continuar el mismo dentro del periodo de validez del boleto por razón de enfermedad, ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines) a su criterio extenderá el periodo de validez del Boleto máximo por un período de validez igual al del Boleto inicial. La enfermedad y período de incapacidad deberán estar soportados por un certificado médico y no se entenderá que una enfermedad preexistente del Pasajero puede alegarse como una causal para extender el período de validez del Boleto. La reserva y utilización debe realizarse en la clase de servicio adquirida por el Pasajero.

6.2.5. El o los boletos no serán aceptados y perderán toda validez si la totalidad de los cupones no ha sido utilizada según el orden de secuencia de sus itinerarios reservados. En ese caso, no podrá utilizar o solicitar Reembolsos de los trayectos no utilizados a menos que se demuestre que el error ha sido de ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines) o de uno de sus agentes y no del Pasajero.

6.2.6. Cada Cupón de Vuelo es válido para el transporte en la clase de servicio especificada sobre el cupón que se utilice, en la fecha y para el vuelo correspondiente a la reserva. Toda reservación debe efectuarse de conformidad con las condiciones de la tarifa correspondiente y estará sujeta a la disponibilidad de los asientos en el vuelo pedido al momento de elaborar la reserva y emisión del boleto.

Artículo 6.3. Reembolsos.

6.3.1. Los reembolsos pueden hacerse sobre la totalidad o una parte del precio pagado.

6.3.2. Los reembolsos parciales se harán descontando el valor de los trayectos utilizados con base en la tarifa, impuestos y tasas aplicables al segmento o Cupón de Vuelo disponible a reembolsar.

6.3.3. Tipos de Reembolsos:

6.3.3.1. **Procedentes:** serán procedentes la devolución total o parcial del valor pagado por un boleto a solicitud de la persona autorizada en la reserva o del pasajero debido por la no utilización de uno o varios servicios por:

a) **Causas atribuibles a ALIANZA GLANCELOT, C.A.**, (Albatros Airlines): como son las cancelación de vuelo, cambio de itinerario, pérdida de conexión, razones legales o de seguridad, cobros duplicados de Boletos o impuestos, mayor valor cobrado o demoras.

b) **Defunción:** ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines) podrá efectuar reembolso solo en casos de muerte del titular del boleto a un familiar inmediato y debe realizar la solicitud antes de la fecha de vencimiento del boleto y debe presentar la documentación que se requiera de acuerdo con las políticas de reembolsos de ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines); reembolsando el monto aplicable.

6.3.3.2. **No procedentes:** ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines) no realizará devolución total o parcial del valor pagado por un boleto por razones no atribuibles a ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines), dentro de las que se encuentran las condiciones o conductas del pasajero; denegación de embarque justificada e inadmisiones derivadas de errores y/u omisiones por parte del pasajero; no show; casos fortuitos de fuerza mayor y causas no imputables a la aerolínea.

6.3.4. El estatus del Cupón de Vuelo del boleto a reembolsar debe ser: **OPEN FOR USE (PENDIENTE POR USAR)**.

6.3.5. ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines) aplicará los cargos y penalidades por Reembolso de acuerdo a la regla de la tarifa aplicable para el Boleto a reembolsar.

6.3.6. Los Reembolsos se pueden realizar en la moneda permitida en el país y aplicando las conversiones de tipo de cambio establecida en las reglas de la industria, cuando las mismas resulten aplicables.

6.3.7. **Solicitudes de reembolso de boleto aéreo emitido directamente por la aerolínea:**

El reembolso de boleto aéreo emitido directamente por Albatros Airlines, únicamente podrá ser gestionado ante la línea aérea por el pasajero titular del correspondiente pasaje. Ciertas excepciones aplican:

- a) En el defecto que la solicitud de reembolso no la haga el titular del boleto, podrá efectuarla la persona autorizada en la reserva o un tercero, siendo estos considerados como el solicitante del reembolso; para lo cual deberán consignar una Autorización Sencilla del titular del ticket aéreo o documento y será realizado por los canales y condiciones establecidos en esta Política.
- b) Queda entendido que cuando existan varios pasajeros en un solo localizador, y sea requerido el reembolso de todos o algunos boletos presentes en esa reserva; deberá solicitar el reembolso cada titular de los boletos que lo desee o en su defecto la persona autorizada en la reserva o un tercero, consignando Autorización Sencilla de cada uno de dichos pasajeros.
- c) Si el pasajero es un menor de edad (infante, niño o adolescente); corresponderá al representante legal realizar las gestiones y solicitud del reembolso.
- d) En los casos de pasajeros fallecidos, la solicitud de reembolso podrá efectuarla un familiar inmediato; es decir Cónyuge o en su defecto un Hijo(a); en caso de no tener primera línea parental, correspondería a la Madre o al Padre. Si no posee ninguno de los familiares anteriormente mencionados, quedaría en última instancia a un(a) Hermano(a).

6.3.8. **Solicitudes de reembolso de boleto aéreo emitido directamente por la aerolínea:** ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines) realizará reembolsos únicamente a las Agencias de Viajes u otros intermediarios autorizados que emitan el boleto aéreo a reembolsar y sea ésta expresamente la solicitante de dicho reembolso.

6.3.9. **Tiempo requerido para solicitar un reembolso:** el reembolso debe ser solicitado en un periodo que no exceda los treinta (30) días continuos a la fecha de emisión del boleto a reembolsar, introduciendo dicha solicitud a través del formulario respectivo en los términos y condiciones establecidas en esta política. Pasado dicho intervalo, el valor del boleto no será reembolsable y quedará disponible al pasajero o solicitante a través de una nota de crédito para ser utilizado por el tiempo de validez del boleto.

CAPÍTULO 7 – TARIFAS, IMPUESTOS Y TASAS

Artículo 7.1. Tarifas.

7.1.1. Las tarifas varían de acuerdo con lo que determine ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines).

7.1.2. Las tarifas son las vigentes en la fecha de emisión del boleto. Sí el Pasajero cambia su itinerario, la tarifa y sus condiciones pueden variar.

7.1.3. Las tarifas serán pagaderas en la moneda de uso legal.

7.1.4. **Los impuestos y tasas.** Son cargos adicionales a la tarifa aplicable y ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines) que son recaudados a favor de las autoridades gubernamentales que los establecen, incluyéndolos en el Boleto de transporte en una casilla para este fin. Tales cargos no hacen parte de la tarifa. Los impuestos pueden ser un valor fijo o un porcentaje de la tarifa. Los impuestos y tasas serán sufragados por el Pasajero en adición a la tarifa. Los impuestos y tasas varían dependiendo de las regulaciones de cada país.

7.1.5. **Sobrecargos.** Son cobros o impuestos por las aerolíneas y/o por los gobiernos/autoridades aeroportuarias. Los conceptos más usuales de estos cargos son combustible y seguridad. Ellos deberán ser sufragados por el pasajero.

CAPÍTULO 8 – EQUIPAJE

Artículo 8.1. General.

El Equipaje debe ser transportado en el mismo vuelo en que viaja su propietario, en la medida en que esto sea posible. Todo Equipaje debe ser entregado por el Pasajero a ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines) oportunamente en el mostrador de ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines) en el aeropuerto.

Artículo 8.2. Condiciones de Aceptación de Equipaje.

8.2.1. Las condiciones que establece ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines) para la aceptación del Equipaje son:

- a) El Equipaje debe ser facturado solamente en módulos de ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines).
- b) Todo Pasajero debe identificar su Equipaje debidamente, incluyendo: nombre, apellido, dirección y número de teléfono.
- c) Todo Pasajero para poder facturar su Equipaje debe tener un Boleto válido de acuerdo a la franquicia de equipaje que aplique y corresponda al trayecto a volar.
- d) Todo Equipaje está sujeto a revisión, tanto por parte del Transportador como de las Autoridades competentes.

8.2.2. Todo Equipaje que tenga alguna de las características abajo descritas puede tener su aceptación restringida por parte del ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines):

- a) Equipaje embalado incorrectamente.
- b) Equipaje que exceda las dimensiones máximas y peso máximos establecidos por ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines) para el equipaje.
- c) Equipajes que puedan representar un riesgo para otros equipajes dentro del compartimiento de equipaje de la aeronave.
- d) Mercancías Peligrosas y/o Prohibidas de acuerdo con lo establecido por las Regulaciones de Mercancías Peligrosas de la IATA, o las leyes gubernamentales o lo establecido por el explotador.

Artículo 8.3. Franquicia de Equipaje.

8.3.1. **La Franquicia de Equipaje libre permitido.** Será aquella ofrecida al momento de la compra e incluida en el boleto aéreo conforme a la ruta. La información de la franquicia aplicable estará disponible en la página web de la aerolínea: <http://www.albatrosairlines.com.ve>, en las oficinas comerciales y de ventas. Y del mismo modo, las agencias de viaje y demás intermediarios autorizados.

8.3.2. ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines) podrá, a su entera discreción, modificar, reconsiderar y hacer excepciones a su política de Equipaje Libre Permitido. En este sentido, y por tratarse de un tema que puede sufrir variaciones en el tiempo, se solicita reconfirmar directamente con ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines) la franquicia de equipaje permitida en la ruta de su interés, al momento de hacer la reserva. No obstante lo anterior, los Pasajeros que hayan adquirido un boleto aéreo previo a la modificación de la Franquicia de Equipaje Libre Permitido, tienen derecho a que se respete y aplique la franquicia vigente al momento de la compra.

8.3.3. **Límites y Cargos por Exceso, Sobrepeso y Sobredimensión de Equipaje.** Los cargos que se aplicarán en caso de que exista exceso de equipaje, sobrepeso, piezas extras de Equipaje y/o sobredimensión del Equipaje deberán consultarse directamente con ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines) en su portal web: <http://www.albatrosair.aero> y en las oficinas y agencias de ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines).

Las tarifas de los cargos por piezas adicionales y especiales que no están incluidos en la Franquicia de Equipaje serán determinadas por ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines) y estarán sujetas a cambio sin previo aviso.

8.3.4. La tarifa de sobrepeso del equipaje facturado aplicable para vuelos nacionales es del 1% y para vuelos internacionales es del 2% del valor del cupón de vuelo del boleto a ser usado (volado).

8.4. Equipaje de Mano y Equipaje Facturado.

8.4.1. ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines) permite que el Pasajero lleve a bordo de la aeronave, independientemente de la cabina que sea; una pieza de mano con el peso y las dimensiones establecidas por ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines) de acuerdo con su política de Equipaje Libre Permitido conforme a la ruta, la cual deberá ser consultada directamente por el Pasajero en cualquiera de los canales de venta de ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines).

8.4.2. En los mostradores de atención de ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines) el Pasajero hallará los medidores de equipajes. Adicionalmente, cada Pasajero puede transportar en cabina, Accesorios de Mano u otros artículos bajo su custodia y sin costo adicional, tales como:

1. Cartera de mujer.
2. Cobija o frazada.
3. Cámara fotográfica o binóculos.
4. Equipo fotográfico y computadores portátiles.
5. Elementos para bebés de consumo durante el viaje.
6. Portafolio.
7. Asistentes de movilidad y otros recursos de asistencia para un Individuo en Condición de Discapacidad, incluyendo pero sin limitarse a sillas de ruedas, muletas, bastones, caminadores para su uso o que dependa de dichos elementos: Estos artículos son considerados dentro del Equipaje Libre Permitido y puede transportarlo el Pasajero como una pieza de esta franquicia.

8.4.3. Todo Equipaje de Mano debe caber en el compartimiento superior de equipajes o bajo el asiento delantero. El Equipaje de Mano que sea muy grande o cuya forma irregular no le permita caber en los compartimientos superiores de Equipaje o bajo el asiento delantero no será aceptado en la cabina y deberá ser registrado como Equipaje en bodega. En ocasiones, podrá haber restricciones adicionales con respecto al equipaje de mano, dependiendo de la capacidad de los compartimientos de las cabinas principales de ciertas aeronaves. Estas restricciones pueden aplicarse incluso después de comenzado el abordaje. Por tanto, algunos Equipajes de Mano pueden ser retirados de la cabina de Pasajeros por ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines) y embarcados como Equipaje en bodega.

8.4.4. Por razones de seguridad, en el Equipaje Registrado o de Mano no debe haber artículos peligrosos.

8.4.5. El Pasajero no podrá llevar como Equipaje de Mano: esmaltes, armas blancas ni objetos corto punzantes tales como hachas, bastones o sombrillas con punta metálica, paraguas, tijeras, arpones, armas deportivas o herramientas que puedan ser utilizadas como armas corto punzantes o contundentes. Tampoco podrá llevar consigo armas de juguete o simuladas de ningún tipo, objetos potencialmente peligrosos tales como arco, flecha, bate, bolillo, caja con punta o lados cortantes, caña para pesca, corta uñas con navaja o lámina punzante o cortante, palos de ski, picahielo, cuchilla o navaja de afeitar, destornillador, elementos metálicos con punta, elementos para artes marciales, látigo, llave mecánica, alicata, manopla, martillo, mazo, motosierra, palos de golf o jockey, punzón para ganado, sacacorchos, taco de billar, taladros, tubos o equipo que potencialmente pueda ser utilizado como arma, o cualquier otro que ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines) considere no apto para ser transportado en la aeronave.

8.4.6. En caso de destrucción o pérdida, daño o demora en la entrega del Equipaje de Mano, ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines) únicamente será responsable por los daños que surjan como resultado de la culpa de ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines) o de alguno de sus agentes o empleados.

8.4.7 ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines) no será responsable por daños al Equipaje Registrado que no comprometan la habilidad para que el Equipaje funcione y específicamente no será responsable por los daños que surjan del normal uso y desgaste por manejo, incluyendo cortadas menores, rayones, rasguños, abolladuras, marcas o tierra.

8.4.8. Equipaje Condicional/Standby bag. Cualquier excedente sobre el Equipaje Libre Permitido se considera como exceso de equipaje y solo puede ser transportado pagando una tarifa adicional por este concepto. Las piezas con sobrepeso, sobredimensión y adicionales viajan sujetas al espacio disponible en el avión. ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines) hará todo lo posible para que el equipaje que sea registrado con la etiqueta Condicional/Standby bag llegue en el mismo vuelo en el que el Pasajero está volando. Sin embargo, debido a circunstancias de la operación, existe la posibilidad de que estos equipajes no sean transportados en el mismo vuelo del Pasajero, por lo que serán enviados en el primer vuelo con capacidad disponible dentro de los siguientes cuatro (4) días después de la fecha de la llegada del Pasajero a su destino final.

8.4.9. ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines) se reserva el derecho, como condición para aceptar el Equipaje Registrado, de inspeccionar y documentar cualquier daño preexistente de los artículos, y anotar dichos daños en las etiquetas de "Responsabilidad Limitada" (limited release).

Artículo 8.5. Sustancias no permitidas.

En cumplimiento de normas internacionales y locales, Albatros Airlines negará el transporte como equipaje (de mano o facturado), de aquellos artículos y sustancias peligrosas que pueden constituir un riesgo importante para la salud, la seguridad del vuelo o la propiedad, tales como:

1. Armas, entendiéndose por tales a todo elemento u objeto que esté hecho, o pueda ser utilizado, para el ataque o defensa, tales como: armas de fuego, armas blancas, gases, elementos de choque eléctrico, punzantes, con filo y/o contundentes.
2. Gases (comprimidos, licuados, en solución o intensamente refrigerados), incluidos los aerosoles, que sean inflamables, tóxicos o inocuos tales como, butano, oxígeno, nitrógeno líquido, aerosoles conteniendo gases paralizantes, tubos de relleno para encendedores de gas licuado, etc.
3. Corrosivos, sólidos o líquidos, tales como: ácidos, mercurio, baterías de electrolito líquido, etc.
4. Explosivos tales como municiones, fuegos artificiales y bengalas, maletines con dispositivos de alarma, fulminantes para pistolas de juguetes, etc.
5. Líquidos inflamables tales como combustibles, pinturas, diluyentes, etc.
6. Materiales radioactivos o cualquiera que sea su categoría.
7. Materiales oxidantes y peróxidos orgánicos, tales como: blanqueadores, abonos, etc.
8. Sustancias tóxicas e infecciosas tales como: insecticidas, plaguicidas, productos biológicos que contengan gérmenes patógenos, etc.
9. Sólidos inflamables tales como fósforos.

Artículo 8.6. Manejo y Control del Equipaje.

8.6.1. Todo Equipaje debe ser entregado individualmente por la persona que viaja, en el mostrador del ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines) en el aeropuerto, a un representante debidamente identificado, con el fin de que se le dé el manejo adecuado y sea transportado en la bodega de la aeronave, o aprobado como Equipaje de Mano. Únicamente se podrán aceptar equipajes colectivos, cuando pertenezcan a una familia o a un grupo con algún nexo entre sí que realicen su viaje en el mismo vuelo y fecha.

8.6.2. Recibo de Equipaje Averiado. Cuando el Pasajero entregue al ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines) un Equipaje en mal estado o que de cualquier forma no se encuentre en condiciones idóneas para ser transportado, se le colocará la etiqueta “Responsabilidad Limitada”, cuando así lo permita la normatividad aplicable, y se le informará al Pasajero que ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines) no será responsable por el estado del Equipaje y por el Daño que surja a consecuencia del mismo.

Artículo 8.7 Límites de responsabilidad con el equipaje

8.7.1. La responsabilidad del ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines) se encuentra sujeta a lo establecido en los Convenios y demás leyes aplicables.

8.7.2. En el caso de reclamaciones de equipaje, el reembolso por cualquier gasto incurrido deberá estar debidamente aprobado para ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines).

8.7.3. La aceptación de un reclamo no supone una admisión de responsabilidad legal por parte de ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines), previo a que se realice la investigación respectiva. Sí el Pasajero tiene un reclamo será analizado y compensado, en caso que aplique, de acuerdo a las regulaciones aplicables según la ruta volada y bajo las limitaciones de responsabilidad establecidas en la Convención correspondiente u otras leyes aplicables.

8.7.4. En caso de daño, la persona con derecho a la reparación deberá presentar una reclamación a ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines) inmediatamente descubra el daño. No obstante cualquier disposición en contrario, ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines) no será responsable por los daños que surjan del normal uso y desgaste por manejo del Equipaje, incluyendo cortadas menores, rayones, rasguños, abollonaduras, marcas o tierra.

8.7.5. Sí el equipaje no llegó en el mismo vuelo que el Pasajero, éste debe notificar tal hecho directamente en las oficinas de ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines) antes de salir del aeropuerto. Para esto, el Pasajero debe completar el Reporte de Irregularidades de Equipajes que se encuentra en la Oficina de atención del terminal aéreo.

Artículo 8.8 Equipaje con Declaración Expresa de Valor.

8.8.1. El pasajero debe presentarse con cuatro (04) horas de antelación para vuelos internacionales y tres (03) horas para vuelos nacionales a los fines de realizar el control de valoración.

8.8.2. ALIANZA GLANCELOT, C.A (Albatros Airlines) podrá transportar los objetos valiosos, siempre y cuando sean artículos permitidos y de uso legal, bajo el servicio de Equipaje con Declaración Expresa de Valor.

8.8.3. El pasajero debe presentar facturas en original y copias o cualquier otro documento que sirva para establecer el valor declarado, en caso de no poseerlo no se dará la negociación.

8.8.4. Sí los objetos a ser presentados para su transporte son aceptados se formalizará el documento de declaración expresa de valor.

8.8.5. La responsabilidad cubre sólo hasta el monto del valor asegurado y la misma cesara con la entrega y revisión de los objetos transportados bajo esta figura.

8.8.6. La declaración de valor no cubre las maletas o contenedores.

8.8.7. El contenido del equipaje es valorado hasta un monto máximo de cien (100) derechos especiales de giro (DEG).

8.8.8. ALIANZA GLANCELOT, C.A (Albatros Airlines) cobrará al pasajero el 15% del monto del valor declarado y se emitirá un recibo de equipaje denominado equipaje facturado con declaración expresa de valor.

8.8.9. Los contenedores o maletas deberán ser adecuados para resguardar el valor declarado y tener cierre o llave.

8.8.10. Sólo se transportará objetos que hayan sido contenidos en maletas o contenedores apropiados que garanticen su seguridad.

8.8.11. El peso máximo permitido es de 23 kg por pieza para vuelos nacionales y 32 kg para vuelos internacionales.

8.8.12. En caso de demora con la entrega del equipaje facturado con declaración expresa de valor se procederá según lo establecido en las Condiciones Generales de Transporte Aéreo en sus Art. 46 y 47.

8.8.13. ALIANZA GLANCELOT, C.A (Albatros Airlines) será responsable ante el pasajero del equipaje hasta la entrega del mismo en su destino final, esta cesará al momento en el que el pasajero reciba su equipaje.

8.8.14. El pasajero debe realizar los trámites respectivos en los casos de transportes sucesivos.

8.8.15. ALIANZA GLANCELOT, C.A (Albatros Airlines) realiza la verificación del contenido del equipaje del pasajero en presencia de un representante de la aerolínea.

8.8.16. El pasajero podrá optar a su criterio por coberturas mayores, a través de pólizas de seguros privadas, o utilizar los servicios de carga especializada sí el monto ofrecido por la empresa no cubre sus expectativas

CAPÍTULO 9 - EMBARQUE Y FORMALIDADES ADMINISTRATIVAS

Artículo 9.1. Atención en Mostrador.

9.1.1. El Pasajero que haya efectuado su reserva o adquirido previamente un boleto aéreo, deberá presentarse en el mostrador de chequeo perteneciente a ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines) dentro de las instalaciones del Aeropuerto a los fines de chequear su boleto en los siguientes casos:

1. Vuelos Nacionales; presentarse con dos (02) horas de antelación de la hora establecida en el Boleto Aéreo.
2. Vuelos Internacionales; presentarse con tres (03) horas de antelación de la hora establecida en el Boleto Aéreo. para efectos de cumplir con los procedimientos de control de seguridad, de migración, y demás.

9.1.2. En todo caso el Pasajero deberá presentarse en el aeropuerto para el chequeo en los tiempos estipulados por ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines). Sí el Pasajero no cumple con la obligación de presentarse con la anticipación establecida en el presente Contrato perderá su derecho a ser embarcado y sus reservas serán canceladas. Estas políticas pueden tener alguna variación, razón por la cual se debe consultar con ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines) los requerimientos de antelación de tiempo con el que debe presentarse el Pasajero en el aeropuerto.

9.1.3. El Pasajero es responsable de todos los documentos necesarios para su viaje, pasaporte, visas, tarjetas de turismo y cualquier requisito o documento adicional o especial que se le exija por las disposiciones legales y reglamentarias en vigor de los países de partida y destino. El Pasajero debe cumplir las normas y procedimientos establecidas por las Autoridades de dichos países en materia de migración, aduanas, sanidad, seguridad y control de fronteras.

9.1.4. El servicio de información que presta ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines) en estos temas no excluye la responsabilidad directa que tiene el Pasajero de investigar, conocer y cumplir las normas relacionadas con estas materias. ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines) no es responsable del rechazo de ingreso a un país por falta de cumplimiento de estas normas ni por las consecuencias o cualquier daño que sufra el Pasajero que no haya cumplido las obligaciones previstas en el artículo anterior.

9.1.5. El Pasajero a quien la autoridad le rechace la entrada a un territorio deberá cancelar todos los gastos que resulten de dicho evento. El costo del boleto pagado por el Pasajero para llegar al país en donde no fue admitido no es reembolsable, como tampoco lo es cualquier gasto en que incurra el Pasajero por dicho rechazo.

9.1.6. Sí la autoridad competente lo solicita, el Pasajero deberá asistir a la inspección de sus Equipajes Registrados y de Mano. En ningún caso ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines) asume responsabilidad por demoras, pérdidas o daños del equipaje, que puedan presentarse por este tipo de inspecciones.

9.1.7. El Pasajero debe someterse a todos los controles de seguridad a pedido de las Autoridades oficiales gubernamentales o aeroportuarias o a pedido de ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines).

CAPÍTULO 10 - CONDUCTA A BORDO

Artículo 10.1. Es obligación del Pasajero acatar las instrucciones de ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines) y de su personal en cualquier momento y durante el vuelo. De acuerdo con la Ley, el comandante es la Máxima Autoridad a bordo de la aeronave, por lo que los demás tripulantes y todos los Pasajeros durante el viaje, estarán bajo su autoridad.

Artículo 10.2. El Pasajero deberá abstenerse de todo acto que pueda atentar contra la seguridad del vuelo, de la tripulación, contra su propia seguridad y la de las demás personas o cosas a bordo. Cuando se presenten hechos que puedan causar o causen molestias, que sean contrarias a las leyes, normas y procedimientos, o que puedan comprometer o comprometan la seguridad del vuelo, de los Pasajeros, de la tripulación, de los bienes de ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines) o de los Pasajeros, la tripulación del respectivo vuelo tiene plena autonomía para tomar las acciones que estime pertinentes a fin de manejar y controlar la situación. Dichas acciones pueden conllevar al desembarque de un Pasajero, la negativa a transportar al dicho Pasajero, la inmovilización del Pasajero cuando se requiera y cualquier otra medida que sea necesaria.

Artículo 10.3. Artículos de Uso Prohibido, Restringido y Permitido .Se consideran artículos de uso prohibido, restringido y permitido a bordo los siguientes:

10.3.1. Artículos de uso prohibido. Son los artículos que no pueden ser utilizados en ningún momento mientras el Pasajero se encuentre a bordo de la aeronave. Estos son, pero no están limitados, a los siguientes: Radios AM/FM, Unidades periféricas de computadoras o juegos conectados por cable (impresora, fax, etc.), Juguetes de Control remoto, Televisores, y cualquier dispositivo electrónico de control remoto que emita señales/controles a otro dispositivo electrónico, entre otros.

Artículo 10.4. Artículos de uso restringido. Las restricciones por etapa del vuelo permiten que algunos dispositivos electrónicos portátiles sean utilizados a bordo. El Pasajero debe consultar con ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines) antes de hacer uso de cualquier equipo electrónico.

Artículo 10.5. Artículos de uso permitido. Son los artículos que pueden ser utilizados en cualquier momento dentro de la aeronave. Estos son: equipos instalados por ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines), relojes electrónicos, aparatos de ayuda auricular, dispositivos médicos implantados, audífonos de reducción de ruido, entre otros.

Artículo 10.6. Acciones Contra la Seguridad. Entre otras acciones, los Pasajeros deberán abstenerse de:

- (a) Desabrochar su cinturón de seguridad o levantarse de su asiento en momentos no autorizados por la tripulación.
- (b) Operar durante el vuelo o sus fases preparativas, conforme lo indique la tripulación, artículos de uso restringido de acuerdo con lo establecido en el presente Contrato y conforme lo señala la tarjeta de seguridad de la aeronave.
- (c) Sustraer, o hacer mal uso de los chalecos salvavidas y demás equipos de emergencia u otros elementos existentes a bordo de la aeronave o en los aeropuertos.
- (d) Sustraer equipos o bienes de propiedad de ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines) o de otros Pasajeros.
- (e) Obstruir o destruir las alarmas y sistemas de detección de incendio u otros equipos instalados en la aeronave.
- (f) Fumar en cualquier parte de la aeronave en vuelos nacionales o internacionales.
- (g) Asumir actitudes o expresar comentarios que puedan generar pánico entre los demás Pasajeros.
- (h) Faltar el respeto, insultar o agredir física o verbalmente a cualquiera de los Pasajeros o tripulantes de la aeronave o personal de tierra al servicio de la misma.
- (i) Llevar consigo a bordo de la aeronave o en los aeropuertos, armas, o elementos cortantes, punzantes o contundentes que puedan ser utilizados como arma.
- (j) Asumir conductas o ejecutar actos obscenos.
- (k) Ingresar a la aeronave o permanecer en ella en estado de intoxicación alcohólica o bajo el efecto de drogas o sustancias prohibidas.

- (l) Cualquier otro acto o hecho que se considere indebido por ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines), las Autoridades competentes y las normas y buenas costumbres.

Las tripulaciones se encuentran facultadas para tomar las acciones que consideren necesarias para prevenir y controlar las conductas prohibidas.

CAPÍTULO 11 - VUELOS CANCELADOS, DEMORADOS Y CAMBIOS OPERACIONALES

Artículo 11.1. ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines) realizará esfuerzos razonables para transportar a los Pasajeros y a su Equipaje de acuerdo con los itinerarios publicados y con aquellos reflejados en el boleto del Pasajero. No obstante los itinerarios publicados, horarios de vuelo, tipo de avión, asignación de asientos, y detalles similares que se reflejen en el boleto o en los itinerarios publicados por ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines) no se garantizan ni forman parte de este contrato.

Artículo 11.2. ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines) podrá sustituir por aerolíneas alternas, por otras aeronaves, cambiar la asignación de asientos en cualquier momento que lo considere necesario.

Artículo 11.3. En caso de demora ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines) y que incurra en una demora mayor a veinte (20) minutos de la hora programada se le ofrecerá al pasajero asistencia gratuita de acuerdo a lo siguiente:

TIEMPO DE LA DEMORA	ASISTENCIA
A los veinte (20) minutos	Ofrecerá al o los pasajeros bebidas no alcohólicas en suministro constante.
A las dos (02) horas	Ofrecerá al o los pasajeros refrigerios, incluye bebidas no alcohólicas en suministro constante.
A las cuatro (04) horas	Ofrecerá al o los pasajeros alimentos completos como desayuno, almuerzo o cena según la hora, constituidos por una porción de proteínas, carbohidratos, vegetales y bebidas no alcohólicas.
A las seis (06) horas	Ofrecerá al o los pasajeros refrigerios, incluye bebidas no alcohólicas en suministro constante.
A las nueve (09) horas	Ofrecerá al o los pasajeros alimentos completos como desayuno, almuerzo o cena según la hora, constituidos por una porción de proteínas, carbohidratos, vegetales y bebidas no alcohólicas.

11.3.1. ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines) no ofrecerá asistencia al o a los pasajeros si la demora no sobrepasa los 20 (veinte) minutos a partir de la hora de itinerario del vuelo, si pasa los 20 (veinte) minutos se ofrecerá asistencia de acuerdo a lo expresado en el punto anterior 6.1.1.

11.3.2. En caso que la demora se prolongue y se decida cancelar el vuelo antes transcurridas las seis (06) horas para vuelos Nacionales y doce (12) horas para vuelos internacionales se aplicara las disposiciones de las Condiciones Generales de Transporte Aéreo en los literales "a", "b", "c" y "d" del Art. 19.

11.3.3. ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines) mantendrá un personal en la puerta de embarque para que le provea la información y atención al o los pasajeros de acuerdo a la demora del vuelo.

11.3.4. Si el motivo de la demora es por condiciones ajenas a la empresa (no imputables), se le estará informando constantemente al o los pasajeros y seguirán las pautas según lo establecido en las Condiciones Generales de Transporte Aéreo, en su Art. 20 literal "h".

11.3.5. ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines) establece que cualquier indemnización que se deba otorgar al o a los pasajeros, dependiendo del tipo de demora, será consultado con el Jefe de Estación y la Dirección de Comercialización a través de sus dependencias con competencia en la materia.

Artículo 11.4. En caso de cancelación de vuelo ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines) cumplirá con los siguientes lineamientos:

11.4.1. Reprogramará el vuelo.

11.4.2. En caso de que el o los pasajeros se le notifique la reprogramación del vuelo y le resulte imposible viajar para la fecha y hora ofrecida, se le proporcionará un transporte alternativo (terrestre, acuático o aéreo según sea el caso) o reembolso a los pasajeros afectados según lo establecido en el Artículo 22 de las Condiciones Generales de Transporte Aéreo.

11.4.3. En caso de pasajeros que debido a la cancelación del vuelo se vea afectado la continuidad de su viaje (conexión) con otras líneas aéreas, se harán las gestiones necesarias para reubicarlos en un próximo vuelo hacia su destino final.

11.4.4. Ofrecerá asistencia según lo establecido en las Condiciones Generales de Transporte Aéreo en su Artículo 23.

11.4.5. ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines) establece que si la cancelación es notificada con quince (15) días hábiles de anticipación con respecto al día de salida previsto, no se le proporcionará asistencia ni compensación al o los pasajeros.

11.4.6. ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines) no proveerá de asistencia y compensación cuando la cancelación del vuelo se deba a casos fortuitos o de fuerza mayor según lo establecido en el Artículo 19, literal "h" de las Condiciones Generales de Transporte Aéreo.

11.4.7. Si el pasajero afectado por la cancelación posee un paquete todo incluido, un viaje combinado o arreglos adicionales ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines) hará las gestiones necesarias de reprogramación, pago de penalidades y diferencias de precios correspondientes a nombre del pasajero.

11.4.8. No se le ofrecerá compensación a los pasajeros cuando la cancelación se deba a casos fortuitos o de fuerza mayor.

11.4.9. Mantendrá informados a los pasajeros en todo momento sobre la reprogramación del vuelo por medios electrónicos, impresos o llamados por vía telefónica de manera de satisfacer los niveles de calidad y atención en el servicio.

Artículo 11.5. Salvo lo dispuesto anteriormente, ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines) no tendrá ninguna responsabilidad si la cancelación del vuelo, la desviación o el retraso se debe a Circunstancias Imprevistas.

CAPÍTULO 12 - SERVICIO A BORDO

Artículo 12.1. El servicio a bordo representa un valor agregado que ofrece ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines) a sus Pasajeros y no constituye un deber para ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines). ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines) determinará según lo considere adecuado de acuerdo con las condiciones del vuelo, el servicio a bordo a prestar.

Artículo 12.2. ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines) se reserva el derecho de modificar sus políticas de servicio a bordo.

CAPÍTULO 13 ASPECTOS JURÍDICOS DE LA RESPONSABILIDAD CIVIL (NACIONAL E INTERNACIONAL)

Artículo 13.1. La responsabilidad de ALIANZA GLANCELOT, C.A. (Albatros Airlines) se encuentra regulada por las leyes aplicables y para los casos de transporte aéreo internacional se aplica el Convenio o la Convención relevante.

Artículo 13.2. Es necesario resaltar que las Condiciones y Políticas que a continuación se presentan tienen su fundamento jurídico legal en los siguientes cuerpos normativos:

- I. Convenio de Varsovia (Convenio para la Unificación de Ciertas Reglas Relativas al Transporte Aéreo Internacional, 12 de Octubre de 1929);
- II. El Convenio sobre Aviación Civil Internacional (1944 - Convenio de Chicago)
- III. Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 36860 (1999);
- IV. Ley de Aeronáutica Civil de la República Bolivariana de Venezuela. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39140 (2009);
- V. Ley de Nacionalidad y Ciudadanía. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 37971 (2004).
- VI. Ley Orgánica para la Protección de Niños, Niñas y Adolescentes. Gaceta Oficial Extraordinaria de la República Bolivariana de Venezuela N° 6185 (2015).
- VII. Ley para las Personas con Discapacidad. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 38598 (2007).
- VIII. Condiciones Generales del Transporte Aéreo. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 6.228 de fecha 18 de Mayo de 2016.
- IX. Convenio Cambiario N° 36 del Banco Central de Venezuela, publicado en Gaceta oficial de la República Bolivariana en fecha Lunes 28 de Noviembre de 2016.