

condiciones señaladas por ésta; el cual podrá cobrar cargos adicionales en caso de requerirse la asignación de un personal para la custodia del menor que implique costos para él. Dichos cargos deben ser de público conocimiento y serán informados a quien adquiera el boleto aéreo del menor.

Los padres o representantes legales del menor deberán dar los datos personales de la persona autorizada para recoger al menor en el lugar de destino, respecto de la cual y para este efecto se entiende que cuentan con la autorización del titular de esos datos.

10 | ¿Cómo contactar a la Junta de Aviación Civil?

La Junta de Aviación Civil a través de su División de Facilitación brinda orientación a las reclamaciones realizadas a las líneas aéreas conforme a las regulaciones nacionales y/o convenios internacionales del transporte aéreo. Para estos fines, deberán remitir a los correos electrónicos facilitacion@jac.gob.do, atencionalcliente@jac.gob.do su caso a fin de brindar las informaciones correspondientes; o pueden acercarse a los mostradores de Atención al Usuario ubicados en el Aeropuerto Internacional de las Américas, Dr. José Francisco Peña Gómez y en el Aeropuerto Internacional del Cibao.

Las informaciones contenidas en este documento, relacionadas a la responsabilidad civil de los transportistas aéreos internacionales, se corresponden con lo establecido en el Convenio para la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional, hecho en Montreal el 28 de mayo de 1999 (Convenio de Montreal de 1999), ratificado por la República Dominicana en fecha 13 de diciembre del 2006, Gaceta Oficial 10402 y la Ley Núm.491-06 y sus modificaciones.



INFORMACIÓN AL USUARIO TRANSPORTE AÉREO PDF



Calle José Joaquín Pérez # 104, Gazcue, Santo Domingo, R.D.

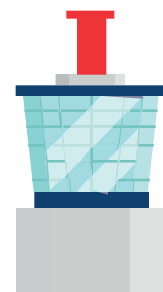
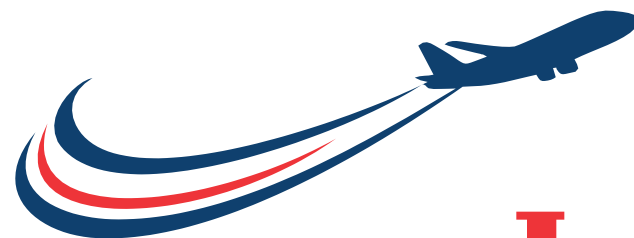
jacrf@jac.gob.do

Tel.: (809) 689-4167

JAC.GOB.DO



INFORMACIÓN AL USUARIO TRANSPORTE AÉREO



01 | ¿Cuáles requisitos son necesarios para ingresar al país?

- Documento de viaje válido y vigente.
- Visa para las nacionalidades que así lo requieran.
- Formulario Electrónico de Entrada y Salida de la República Dominicana (E-Ticket) disponible en: eticket.migracion.gob.do/

02 | ¿Cuáles requisitos son necesarios para salir del país?

- Documento de viaje válido y vigente.
- Visa para las nacionalidades que así lo requieran.
- Formulario Electrónico de Entrada y Salida de la República Dominicana (E-Ticket) disponible en: eticket.migracion.gob.do/

Cualquier información adicional que requiera respecto al E-Ticket, comunicarse con la Dirección General de Migración

03 | Asistencia en caso de retraso, denegación de embarque o cancelación.

Cuando el viaje no pueda iniciarse en las condiciones estipuladas o se retrase su inicio por causa de fuerza mayor o por razones meteorológicas que afecten su seguridad, la línea aérea procederá conforme a lo estipulado en su política. El pasajero podrá, en tales casos, exigir la devolución del precio total, sin que haya lugar a sanción alguna.

Si una vez comenzado el viaje es interrumpido por cualquiera de las causas señaladas en el párrafo anterior, la línea aérea quedará obligada a efectuar el transporte de pasajeros y equipajes por su cuenta, utilizando el medio más rápido posible hasta dejarlos en su destino, salvo que los pasajeros opten por el reembolso de la parte del precio proporcional al trayecto no recorrido. De igual forma, la línea aérea asumirá los gastos razonables de manutención y hospedaje que se deriven de una interrupción.

En caso de que ocurra una sobreventa en los vuelos, y la aerolínea no cuente con disponibilidad de asiento, incluso si cuenta con reserva confirmada y el embarque es denegado involuntariamente, usted tendrá derecho a una compensación.

Cuando la regulación aplicable así lo requiera, el operador aéreo debe solicitar voluntarios antes de denegarles el acceso de embarque. Verifique con la línea aérea las normas completas sobre el pago de compensación por embarque denegado y sobre la información de las prioridades de embarque.

04 | ¿Con cuántas horas de antelación debo estar en el aeropuerto para realizar el proceso de registro (check-in)?

3 horas antes del vuelo.

05 | ¿Qué hago si tengo una reclamación con la línea aérea?

Las líneas aéreas deben brindar información sobre cómo presentar una reclamación. Esta información debe estar disponible en sus páginas webs, y bajo previa solicitud, en los mostradores de servicios.

06 | Renuncia del pasajero a viajar.

Si el pasajero decide no realizar el viaje, deberá notificar a la línea aérea con el tiempo de antelación previsto en su política, el cual nunca podrá ser menor de veinticuatro (24) horas. En caso de aplicar un reembolso, este se hará conforme a las condiciones de la tarifa.

07 | Información sobre cambios o cancelación de vuelo.

En caso de producirse algún cambio en cuanto al vuelo, el horario o, en general, cualquier aspecto que afecte la reserva acordada, la línea aérea o el intermediario mediante el cual se haya efectuado la reserva (si ésta última hubiese tenido conocimiento), deberá informarlo al pasajero lo antes posible vía telefónica o correo electrónico, a más tardar con veinticuatro (24) horas de antelación al vuelo.

Se exceptúan de lo anterior, los cambios repentinos

e imprevistos originados por situaciones de causas de fuerza mayor externas ocurridas con menos de veinticuatro (24) horas de antelación al vuelo, que impidan su normal y puntual ejecución, los cuales deberán ser informados al pasajero a la mayor brevedad posible.

08 | Pasajeros con movilidad reducida.

La línea aérea es la encargada de efectuar el vuelo, y prestará atención especial a las necesidades de las personas con movilidad reducida y de sus acompañantes, de acuerdo con lo establecido en su política.

Con respecto a las personas con discapacidad auditiva o visual, de acuerdo con las normas establecidas internacionalmente, la línea aérea deberá proporcionar, en caso de ser necesario, un espacio adicional para asegurarse que éstas puedan viajar con su animal guía sin peligro ni molestia.

El pasajero que viaje con un animal de asistencia debe contar con las acreditaciones médicas y sanitarias correspondientes, a los fines de que sean presentadas en aquellos Estados en los cuales sea requerido.

Para que las líneas aéreas puedan ofrecer todas las medidas disponibles (oxígeno de uso médico, silla de ruedas, entre otros) para tales pasajeros, es necesario que este realice el requerimiento al momento de solicitar la reserva, o con no menos de veinticuatro (24) horas de antelación al vuelo, para que dichos elementos le sean reservados.

Los pasajeros con alguna limitación y los adultos mayores que requieran asistencia especial, así como los niños menores de cinco (5) años y las mujeres embarazadas, junto con sus acompañantes (en caso de ser necesario), tendrán prioridad para el embarque. La línea aérea deberá brindar a estos pasajeros la asistencia necesaria para su ubicación en la aeronave y, en lo posible, asignarles el asiento más cómodo de conformidad con la tarifa seleccionada.

09 | Transporte de menores.

Los pasajeros menores que no viajen con sus padres, representante legal o un adulto responsable autorizado por aquellos, deberán tener como mínimo la edad requerida por la línea aérea que realizará el vuelo y conforme a las