



Admisión del pasajero

En ningún caso podrá existir por parte de la línea aérea, consideraciones para su admisión que impliquen discriminación de tipo racial, política, religiosa o de género; a no ser que tenga justificación legal para negarse a prestarle el servicio, debido a cualquier estado o conducta de su parte que ponga en riesgo el orden y la seguridad de la aeronave y de los demás pasajeros.



¿Qué usted debe hacer si se le ha denegado el embarque, ha sufrido retraso o cancelación de su vuelo?

Diríjase directamente al mostrador (counter) de la línea aérea, o contáctela por correo electrónico o por teléfono, preferiblemente en el país en el que tuvo lugar el retraso o cancelación.



En caso de denegación de embarque o cancelación del vuelo:

En caso de denegación de embarque por sobreventa, o si el vuelo es cancelado por causa de la línea aérea, la misma deberá embarcarlo en el próximo vuelo disponible a su destino, o a través de otra línea aérea u otro medio de transporte; podrán aplicar otras retribuciones de acuerdo a la política de la línea aérea.

Los gastos ocasionados a causa de su traslado por un vuelo distinto que incluya escalas, gastos de hospedaje, transporte, alimentación y llamadas telefónicas correrán por cuenta de la línea aérea.



En caso de retraso, destrucción, pérdida o avería de equipaje:

En caso de retraso, destrucción, pérdida o avería de equipaje, la línea aérea está obligada a indemnizarle según los montos que establecen los convenios de responsabilidad civil que apliquen para cada caso. Infórmese de los plazos para la presentación de su reclamación.



En caso de cualquier incumplimiento contractual de la línea aérea:

Si la línea aérea no lo trasladó en la fecha y hora convenidas, según las condiciones acordadas, por cualquier causa que no sea por su propio incumplimiento; y no ha realizado ningún tipo de compensación satisfactoria de acuerdo con lo antes indicado, usted puede presentar reclamación ante la propia línea aérea o los organismos nacionales competentes.

En caso de requerir información adicional puede contactar un representante de la División de Facilitación de la Junta de Aviación Civil

**Teléfono:
809-689-4167
ext. 244 / 245**

**Correo Electronico:
facilitacion@jac.gob.do**

@juntadeaviacioncivil @JAC_RD
 @juntadeaviacioncivilrd



**Calle José Joaquín Pérez No. 104, Gazcue
Santo Domingo, Rep. Dom.
Tel.: 809-689-4167 | Fax: 809-689-4113
wemail: facilitacion@jac.gob.do**

www.jac.gob.do

JUNTA DE AVIACIÓN CIVIL
REPÚBLICA DOMINICANA
ATENCIÓN AL PASAJERO

GUÍA DEL USUARIO DEL TRANSPORTE AEREO



Presentación

La Junta de Aviación Civil, en cumplimiento con la misión de procurar que los pasajeros reciban un servicio de calidad, pone a disposición del público la guía sobre los derechos y deberes de los usuarios del transporte aéreo; documento que contiene recomendaciones sencillas, útiles y prácticas que le ayudarán a obtener un servicio seguro, cómodo y eficiente, desde la adquisición del boleto aéreo hasta su destino final.

Para la Junta de Aviación Civil es de sumo interés que el pasajero cuente con el conocimiento que le ayude a viajar de manera placentera.



Boleto Aéreo y/o Boleto Electrónico (e-ticket)

Al adquirir su boleto de viaje, lea el contenido en su totalidad; asegúrese que el vuelo que usted ha contratado contenga de manera correcta las siguientes informaciones: su nombre completo y de la(s) línea(s) aérea(s), lugar y fecha de expedición, puntos de partida y destino, horario y código

localizador de la reserva. Preste atención a las condiciones, restricciones y limitaciones a las que están sujetos la tarifa y el equipaje.

Si encuentra un error, procure que sea corregido inmediatamente. No espere llegar al aeropuerto para hacerlo, ya que un simple error de fecha u hora puede hacerle perder su viaje. Asegúrese llevar a mano el código localizador de su reserva conjuntamente con sus documentos de viaje.

Antes de emprender su viaje, asegúrese de poseer toda la documentación requerida (pasaporte, visa y seguro de viaje si aplica) y requisitos médicos necesarios ya que de lo contrario le pueden denegar el vuelo o prohibir la entrada al país de destino.

Renuncia del pasajero a viajar

Si decide no realizar el viaje, deberá dar aviso a la línea aérea con el tiempo de antelación previsto de acuerdo a sus políticas.

En caso de aplicar el reembolso, este se hará conforme a las condiciones de la tarifa.



Información sobre cambios

En caso de producirse algún cambio en cuanto al vuelo, horario, o en cualquier aspecto que afecte la reserva acordada, la línea aérea deberá informar al pasajero por el medio más rápido posible (teléfono, correo electrónico, etc.).

Se exceptúan de lo anterior, los cambios repentinos e imprevistos originados por causas de fuerza mayor, que impidan su normal y puntual ejecución, los cuales deberán informárseles a la mayor brevedad posible.



Presentación de documentos de viaje y expedición del pase de abordaje (boarding pass)

Tan pronto el pasajero se presente al mostrador (counter) y sean verificados su reserva y documentos de viaje, la línea aérea le expedirá su pase de abordaje (boarding pass). Confirme la terminal, puerta de embarque, hora de abordaje y de salida y número de asiento. En caso de entrega de equipaje, simultáneamente en el mostrador se le entregará su talón de equipaje(s) (ticket de equipaje), con el cual podrá reclamarlo en su punto de destino.

En caso de pérdida o deterioro del pase de abordaje (boarding pass), la línea aérea le proporcionará un duplicado.

Los documentos de viaje también deberán ser presentados a las Autoridades de Migración y Aduanas al momento de ser solicitados tanto en el país de origen, como en el de destino.



Documentación para viaje de menores

Los menores de edad que viajan sin sus padres o sólo con uno de ellos, además de su pasaporte y visa (si corresponde), deberán contar con la autorización correspondiente para viajar. Asegúrese de indagar, con la línea aérea o la Dirección General de Migración, los requisitos al respecto.



Pasajeros con movilidad reducida (PMR)

Si usted es un pasajero de movilidad reducida: discapacidad visual (ciego), mujer en estado de embarazo, menor que viaja solo o adulto mayor, podrá requerir a la línea aérea asistencia especial.



Mujeres embarazadas

Las líneas aéreas recomiendan no efectuar viajes en avión cuando el período de gestación supera las treinta (30) semanas (7 meses). En cualquier caso recomendamos que si usted esta embarazada, consulte con la línea aérea acerca de los requerimientos para su condición.



Artículos restringidos, prohibidos y derechos de aduana

Antes de embarcar una aeronave, usted y su equipaje de mano, deberán ser sometidos a una revisión. Si usted lleva algún artículo prohibido o restringido en su equipaje de mano, al momento del registro, estos serán retirados, retenidos o incautados, según los procedimientos aprobados por las leyes y reglamentos nacionales. A fin de evitar incomodidades de última hora, pida a su línea aérea la lista de estos artículos.