



# Contrato de transporte

Fecha de vigencia:

28 de enero de 2025

## Índice

<u>Sección</u>	<u>Tema</u>	<u>Página</u>
1.	Introducción .....	2
2.	Definiciones .....	2
3.	Negación del servicio de transporte y condiciones especiales .....	3
4.	Transporte internacional.....	6
5.	Pasajeros menores de edad.....	7
6.	Animales de servicio .....	9
7.	Fumar o vapear.....	10
8.	Boletos.....	10
9.	Validez de los boletos y cambios de itinerario .....	11
10.	Horas de registro .....	11
11.	Tarifas .....	12
12.	Equipaje facturado .....	12
13.	Equipaje de mano.....	14
14.	Condiciones y cargos por artículos especiales .....	15
15.	Límites de responsabilidad .....	18
16.	Límites y procedimientos de reclamo.....	18
17.	Incumplimiento del horario o del servicio de transporte .....	21
18.	Compensación por denegación de abordaje .....	22
19.	Reembolsos, cancelaciones por pérdida de vuelo y cargos por servicios .....	24
20.	Divisa, forma de pago y tarifas .....	26
21.	Varios .....	26

## 1. Introducción

---

Estos términos y condiciones, así como los términos y condiciones adicionales que están en el sitio web de Frontier Airlines, las normas tarifarias y las programaciones publicadas o impresas en las autorizaciones de viaje de boletos físicos o electrónicos se aplican a todos los boletos expedidos para vuelos operados por Frontier Airlines, Inc. ("Frontier") o en su nombre, así como a dicho servicio de transporte, independientemente de si Frontier o sus agentes autorizados vendieron o no dicho boleto o de si dicho boleto es utilizado ("Contrato de Transporte").

Este documento está a disposición del público en todas las oficinas de Frontier. Se pueden obtener copias en el sitio web de Frontier en [es.FlyFrontier.com](http://es.FlyFrontier.com) o escribiendo a: Frontier Airlines, Inc., Customer Relations, 4545 Airport Way, Denver, CO 80239.

## 2. Definiciones

---

- A. **Código compartido:** Acuerdo comercial y de marketing por el cual dos aerolíneas "comparten" el mismo vuelo (que puede incluir conexiones). Una aerolínea coloca su código de designación y número de vuelo en un vuelo operado por la otra aerolínea, y comercializa y vende boletos para ese vuelo compartido como parte de su programación publicada.
- B. **Código:** El Código de Impuestos Internos de EE. UU. de 1986, en su versión vigente.
- C. **DOT:** Departamento de Transporte de Estados Unidos.
- D. **FAA:** Administración Federal de Aviación de EE. UU.
- E. **Normas tarifarias:** Normas y requisitos relacionados con un boleto.
- F. **IATA:** Asociación de Transporte Aéreo Internacional.
- G. **Cancelación por pérdida de vuelo (no show):** Cancelación automática del boleto de un pasajero si éste (i) no se registra para su vuelo o (ii) no aborda el vuelo, en los plazos establecidos en ambos casos. La cancelación automática se aplicará a todos los vuelos posteriores del itinerario, incluidos los de ida y vuelta. Si una persona diferente del pasajero designado presenta el boleto, éste se anulará y se manejará como una cancelación por pérdida de vuelo a los efectos del presente Contrato de Transporte. (Véase la [sección 19](#)).
- H. **Persona cualificada con discapacidad:** Persona con discapacidad que: (i) tiene una deficiencia física o mental, permanente o temporal, que limita en gran medida una o más actividades importantes de la vida; (ii) tiene antecedentes de tal deficiencia; o, (iii) se considera que tiene tal deficiencia, tal y como se define en mayor detalle en la Sección 382.5, Título 14, del CFR.
- I. **Pasajero en espera:** Pasajero cuyo abordaje está sujeto a la disponibilidad de asientos a la hora de la salida y solo después de que todos los pasajeros con reserva confirmada hayan abordado.
- J. **Escala:** Interrupción intencional cuando el recorrido de un pasajero es superior a 4 horas, en un punto intermedio entre el lugar de salida y el destino final.
- K. **Boleto:** Registro del acuerdo, incluidos los boletos electrónicos, del servicio de transporte aéreo de pasajeros que la aerolínea presta bajo ciertos términos y condiciones al pasajero, tal y como se describe en el boleto, en las normas tarifarias y en este Contrato de Transporte.
- L. **TSA:** Administración de Seguridad en el Transporte de EE. UU.

### 3. Negación del servicio de transporte y condiciones especiales

---

- A. Frontier puede negarse a prestar el servicio de transporte a cualquier persona y puede exigir que un pasajero abandone o sea retirado de un avión por las razones que se explican a continuación, en cuyo caso Frontier reembolsará la suma pagada por el boleto en la forma de pago original y esta será la responsabilidad máxima de Frontier.
- 1) Solicitud gubernamental: en cumplimiento de solicitudes gubernamentales de espacio o de transporte de emergencia (p. ej., en relación con temas de defensa nacional o desastres naturales [reales, inminentes o informados]).
  - 2) Indisponibilidad de asientos para un asistente de seguridad: cuando un pasajero necesita un asistente de seguridad (véase la [sección 3.B.6](#)), pero no hay un asiento disponible en el respectivo vuelo y, por lo tanto, se deniega el servicio de transporte tanto al pasajero como al asistente de seguridad. Con el fin de determinar si hay un asiento disponible para un asistente de seguridad, se considera que éste se ha registrado en el vuelo al mismo tiempo que la persona con discapacidad.
- B. Frontier puede negarse a prestar el servicio de transporte a cualquier persona y puede exigir que un pasajero abandone o sea retirado de un avión por las razones que se explican a continuación, en cuyo caso no procederá el reembolso en la forma de pago original y Frontier no tendrá ninguna otra responsabilidad.
- 1) Orden gubernamental: en cumplimiento de las órdenes de un funcionario del gobierno que actúe en el ejercicio de sus funciones oficiales de retirar o de no prestar el servicio de transporte a una persona en particular.
  - 2) Identificación: el pasajero se niega a presentar un documento de identidad expedido por el gobierno, tal y como exigen los representantes de Frontier o la ley.
  - 3) Cuenta de *MyFrontier*; tarjeta registrada: el pasajero se niega a crear una cuenta en *MyFrontier* o a registrar en Frontier una tarjeta de crédito o débito que esté activa en el momento del viaje. Frontier podrá cobrar unilateralmente todas las tarifas que se le adeuden utilizando la tarjeta u otro método de pago que conste en los archivos de Frontier.
  - 4) Saldo pendiente de pago: si en el momento del viaje hay algún saldo pendiente de pago a Frontier por concepto de boletos o servicios opcionales, se podrán cancelar el boleto y todos los servicios opcionales, independientemente de que se haya informado o no dicha cancelación al pasajero.
  - 5) Pasaportes/visas: pasajeros que pretenden cruzar una frontera internacional y no posean y presenten todos los documentos válidos (pasaportes, visas, certificados, etc.) que exigen las leyes de los países de origen, de destino e intermedios que se sobrevolarán y que, en todos los casos, serán responsabilidad exclusiva del pasajero.
  - 6) No registrarse o no presentarse: el pasajero no se registra para su vuelo dentro del horario establecido o no se presenta para abordar dicho vuelo dentro del horario establecido. (Se procederá a una cancelación por pérdida de vuelo [véase la sección 2.G] y el boleto se cancelará. Todos los vuelos posteriores del itinerario, incluidos los de ida y vuelta, también se manejarán como cancelación por pérdida de vuelo [véase la sección 19]).
  - 7) Requisitos médicos especiales: se le negará el servicio de transporte a un pasajero que requiera equipos o servicios médicos que (i) Frontier no proporcione, (ii) no se puedan utilizar durante un vuelo, o (iii) no disponga de suministros suficientes para ello. Lo anterior incluye equipos médicos que requieran el uso de energía del avión o para los que el pasajero no disponga de baterías con carga suficiente para el vuelo completo y los retrasos imprevistos. Los pasajeros deben poder sentarse en un

solo asiento en posición completamente erguida, por lo cual no se pueden admitir pasajeros que deban acostarse o que necesiten transporte en camilla. Frontier no proporciona oxígeno médico.

**EXCEPCIÓN:** Un dispositivo respiratorio (p. ej., ventilador, respirador, máquina de CPAP o concentrador de oxígeno portátil) se considera un dispositivo de asistencia y se puede llevar como equipaje de mano o facturado sin costo alguno siempre que todas las baterías se transporten en el equipaje de mano en un empaque que las proteja de daños físicos y cortocircuitos, y siempre que, si el dispositivo se va a utilizar en un vuelo: (i) el pasajero lleve suficientes baterías completamente cargadas para alimentar el dispositivo durante todo el viaje, incluido todo el tiempo en tierra (entre conexiones), la duración del vuelo y los retrasos imprevistos, (ii) el dispositivo tenga la aprobación de la FAA con etiquetas adhesivas que así lo indiquen, y (iii) antes de viajar, el pasajero llene la Autorización médica del concentrador de oxígeno portátil (formulario 30881) disponible en el sitio web de Frontier u obtenga una declaración de su médico en la que se incluyan los puntos del formulario de Autorización médica del concentrador de oxígeno portátil.

**NOTA:** *Los pasajeros pueden consultar la Parte 121, Título 14, del Código de Reglamentos Federales (CFR) y la Regulación Federal Especial de Aviación (SFAR) n.º 106, para conocer las normas relacionadas y una lista de los concentradores de oxígeno portátiles que están aprobados para su uso en aeronaves.*

- 8) Persona cualificada con discapacidad: se denegará el servicio de transporte si el pasajero no cumple lo siguiente: las personas cualificadas con discapacidad serán transportadas de acuerdo con las condiciones y requisitos de la Sección 382, Título 14, del CFR a menos que el transporte de dichas personas pueda perjudicar la seguridad del vuelo o infrinja las Regulaciones Federales de Aviación. De conformidad con la Sección 382.113, Título 14, del CFR, Frontier no presta ciertos servicios especiales ampliados durante el vuelo, como asistencia para la alimentación o asistencia dentro del baño o en asientos con inodoro de la persona o servicios médicos. Además, de conformidad con la Sección 382.29, Título 14, del CFR puede exigirse que una persona discapacitada viaje acompañada de un asistente de seguridad como condición para que se le preste transporte aéreo en cualquiera de las siguientes circunstancias: (i) cuando la persona, debido a una discapacidad mental, no pueda comprender o responder adecuadamente a las instrucciones de seguridad de los empleados, incluidas las instrucciones de seguridad, (ii) cuando la persona tenga una discapacidad motriz tan grave que le impida evacuar el avión por sí sola, (iii) si la persona tiene una discapacidad auditiva y visual graves y no se puede establecer un medio de comunicación adecuado para que los empleados puedan transmitir las instrucciones de seguridad, (iv) el día de la salida, si se determina que una persona cumple los criterios (i), (ii) o (iii) y debe viajar con un asistente de seguridad, aunque la persona haya autoevaluado que puede viajar de forma independiente; no se cobrará al asistente de seguridad por acompañar a la persona con discapacidad.
- 9) Presos: Frontier no transportará presos bajo ninguna circunstancia.
- 10) Vestimenta adecuada: pasajeros descalzos y mayores de 3 años, a menos que deban ir descalzos por razones médicas, o que vayan con ropa lasciva u obscena o que suscite una amenaza o intimidación, o que pueda resultar ofensiva para una persona razonable.
- 11) Condición maloliente: pasajeros con un olor corporal fuerte o desagradable que no se deba a una discapacidad.
- 12) Estado de embriaguez: pasajeros que parezcan estar embriagados o bajo los efectos de drogas.
- 13) Enfermedad o infección contagiosa: Frontier puede impedir que un pasajero con una enfermedad o infección contagiosa (si hay conocimientos o motivos justificados que indican que es una amenaza directa para la salud o la seguridad de los demás pasajeros) aborde el vuelo. Si el pasajero presenta

un certificado médico con fecha de 10 días antes de la fecha de su vuelo que incluya las condiciones específicas en las que puede viajar sin plantear una amenaza directa para la salud y la seguridad de otras personas, se prestará el servicio de transporte a dicho pasajero a menos que no sea razonable o factible aplicar las condiciones establecidas en el certificado médico necesarias para evitar la transmisión de la enfermedad o infección a otras personas en el transcurso normal del vuelo. Las medidas inaceptables incluyen, entre otras: necesidad de mantener una distancia entre el pasajero y otras personas, uso de equipos médicos que no esté permitido en la aeronave o necesidad de que otros pasajeros usen equipo de protección.

- a) Nuevo coronavirus 2019 (COVID-19): Frontier puede examinar a los pasajeros durante el proceso de registro y abordaje, y puede denegar el servicio a aquellos que considere que no cumplen las medidas de detección y control de COVID-19 de Frontier. Estas medidas incluirán, entre otras, llenar un certificado de salud, llevar el rostro cubierto y un control de temperatura. No obstante lo dispuesto en la sección 11 anterior, se podrá denegar el servicio a un pasajero que presente un certificado médico con fecha de los últimos 10 días anteriores a su vuelo si, en la fecha prevista del viaje, el pasajero no cumple las medidas de diagnóstico y control de COVID-19 de Frontier.
- 14) Negativa o incapacidad para sentarse: pasajeros que no quieran o no puedan sentarse en posición erguida con el cinturón de seguridad abrochado durante el despegue y el aterrizaje.
  - 15) Incumplimiento de instrucciones: pasajeros que se nieguen a obedecer las instrucciones de un empleado o tripulante.
  - 16) Uso de un boleto expedido a otra persona: pasajeros que intenten usar un boleto que no se haya expedido para ellos. No se permite que un pasajero transfiera un boleto a otra persona. (Se procederá a una cancelación por pérdida de vuelo [véase la sección 2.G] y este boleto se cancelará. Todos los vuelos posteriores del itinerario, incluidos los de ida y vuelta, también se manejarán como cancelación por pérdida de vuelo [véase la sección 19]).
  - 17) Interferencia: pasajeros que interfieran o intenten interferir en las funciones de un tripulante.
  - 18) Fumar/vapear: pasajeros que fumen/vapeen o intenten fumar/vapear en un avión.
  - 19) Armas: pasajeros que lleven, porten o transporten armas mortales o peligrosas, ocultas o no, salvo por los casos permitidos en la ley (véase la Sección 1544.219, Título 49, del CFR).
  - 20) Compras que infringen el Contrato de Transporte: pasajeros que compren un boleto en contravención del presente Contrato de Transporte o de cualquier norma tarifaria. Además, Frontier podrá (i) invalidar los boletos o cualquier otro artículo que se haya adquirido en incumplimiento de este contrato, (ii) cancelar cualquier parte restante del itinerario del pasajero, o (iii) confiscar cualquier parte que no se utilice del boleto.
  - 21) Motivos generales: personas a la que Frontier haya informado que no pueden comprar servicios de transporte a Frontier.
- C. Denegación de venta del servicio de transporte: Frontier puede negarse a vender servicios de transporte a cualquier persona por las siguientes razones, entre otras, y puede informarles que no están autorizadas a comprar servicios de transporte a Frontier:
- 1) Incumplimiento: personas que se niegan a cumplir las instrucciones de los empleados o representantes que prohíben la oferta o solicitud de artículos, incluidos boletos de avión, pases o certificados de premios de viaje.

- 2) Conductas previas: personas que ha interrumpido las operaciones de la aerolínea, han maltratado a los empleados o han incumplido las políticas de Frontier o cometido otro tipo de infracción de este Contrato de Transporte.
  - 3) Conducta indebida: personas que han cometido un acto fraudulento contra Frontier.
- D. Tamaño del cliente: si, según el criterio exclusivo de Frontier, un pasajero no puede sentarse en un asiento de la aeronave sin levantar uno o ambos reposabrazos y ocupar la totalidad o parte de los asientos contiguos, o invadir el pasillo o los asientos contiguos, el pasajero deberá comprar un boleto para un asiento adicional (o más, si fuera necesario para acomodarse) al precio que se aplique en ese momento. Si no hay suficientes asientos contiguos disponibles, el pasajero tendrá la opción de cambiar el vuelo por uno que tenga estos asientos (para los que se aplicarán las respectivas tarifas) o se le dará un reembolso en la forma de pago original.
- E. Alergias (maní, mascotas o productos químicos): no se retiran artículos del avión por la alergia de un pasajero a un determinado alimento, sustancia o producto químico. A bordo de muchos vuelos se sirven varios aperitivos, incluidos productos que pueden contener maní u otros frutos secos. No se puede ofrecer a los pasajeros un espacio “sin maní” o “sin productos químicos” a bordo del avión. Se les aconseja a los pasajeros que consulten a un profesional médico sobre los riesgos de la exposición a cualquier alérgeno a bordo.
- F. Embarazo: se les recomienda a las pasajeras embarazadas que consulten con su médico si es seguro viajar en avión, teniendo en cuenta la posibilidad de turbulencias, la presurización de la cabina, el riesgo significativamente mayor de trombosis venosa profunda relacionado con el embarazo y la imposibilidad de acceder a atención médica oportuna. Esta recomendación es importante sobre todo para las mujeres en el noveno mes de embarazo, quienes deberían someterse a un examen médico poco antes de volar para confirmar que el viaje será seguro. Las mujeres con antecedentes de complicaciones o parto prematuro no deben volar si están embarazadas. Al viajar con Frontier, las mujeres embarazadas reconocen y aceptan estos riesgos. Pueden aplicarse políticas diferentes a las pasajeras embarazadas en cualquier trayecto de un vuelo de código compartido operado por la aerolínea de código compartido.
- G. Supervisión electrónica de pasajeros y equipaje: los pasajeros y su equipaje se someterán a inspecciones, incluso por medios electrónicos, con o sin su consentimiento o conocimiento.
- H. Desvío durante el vuelo o regreso a la puerta de abordaje: en caso de que Frontier se vea en la obligación de desviar un avión durante un vuelo o de regresar a la puerta de abordaje porque un pasajero requiere atención médica o por su conducta, se podrá exigir al pasajero que reembolse a Frontier los costos en los que incurra Frontier, incluido el costo de reorganizar el vuelo de otros pasajeros. La suma por pagar será la que Frontier determine.

#### **4. Transporte internacional**

---

- A. Cumplimiento de normas: los pasajeros deberán cumplir todas las leyes, normas, órdenes, exigencias o requisitos de viaje de los países de origen, destino e intermedios que se sobrevuelen. Frontier no asume ninguna responsabilidad por la ayuda o la información que un agente o empleado brinde a un pasajero para obtener los documentos o cumplir las leyes, normas, etc. (incluido lo dispuesto en el presente Contrato de Transporte) ni de las consecuencias que un pasajero pueda afrontar por no obtener los documentos o incumplir tales leyes, normas, órdenes, exigencias, requisitos o instrucciones.

- B. Cumplimiento de normas de otros países sobre importación de mercancías: los pasajeros deberán cumplir todas las leyes, normas, órdenes, exigencias o requisitos de viaje de los países de origen, destino e intermedios que se sobrevuelen. Frontier no asume ninguna responsabilidad por las consecuencias que un pasajero afronte por incumplir tales leyes, normas, órdenes, exigencias, requisitos o instrucciones.
- C. Inspección aduanera: si es necesario, el pasajero deberá estar presente en la inspección de su equipaje, facturado o no, que los funcionarios de aduanas u otros funcionarios gubernamentales lleven a cabo. Frontier no acepta ninguna responsabilidad ante el pasajero si no respeta esta condición.
- D. Normas gubernamentales: Frontier no asumirá ninguna responsabilidad si, con base en su comprensión de una ley aplicable, norma gubernamental, exigencia, orden o requisito, se niega a transportar al pasajero. Sin embargo, si finalmente se determina que Frontier cometió una equivocación, el límite de su responsabilidad consistirá en reembolsar en la forma de pago original la suma pagada por el boleto del servicio de transporte que se denegó.
- E. Operaciones internacionales: Frontier está en la obligación de tratar de obtener los datos de contacto de emergencia de un pasajero que viaje hacia o desde un país extranjero. Si un pasajero se niega a facilitar estos datos, Frontier documentará el proceso y podrá exigir al pasajero que firme el documento.
- F. Indemnización: el pasajero indemnizará a Frontier por cualquier pérdida, daño o gasto que Frontier sufra o en el que incurra por el hecho de que el pasajero no tenga los documentos de viaje requeridos o por cualquier otro incumplimiento de las disposiciones de esta sección, incluida la tarifa aplicable si Frontier se ve en la obligación de transportar al pasajero de vuelta a su casa desde otro país. Frontier no tendrá responsabilidad alguna ante el pasajero por las pérdidas o los gastos que se deban al incumplimiento de esta disposición por parte del pasajero.
- G. Límite de equipaje: los pasajeros deberán cumplir todas las leyes, normas, órdenes, exigencias o requisitos de viaje de los países de origen, destino e intermedios que se sobrevuelen, sobre los límites de tamaño y peso de equipaje. Frontier no asume ninguna responsabilidad por las consecuencias que un pasajero afronte por incumplir tales leyes, normas, órdenes, exigencias, requisitos o instrucciones.

## **5. Pasajeros menores de edad**

---

- A. Niños acompañados: Los niños de 7 días a 14 años pueden viajar con otro pasajero que tenga al menos 15 años de edad.
- B. Niños sin acompañante
  - 1) Frontier no permite que los menores de 15 años viajen solos; deben ir acompañados por un pasajero que tenga al menos 15 años de edad. Los pasajeros mayores de 15 años pueden viajar en Frontier sin un acompañante adulto. Si hay dudas sobre la edad del niño, se puede solicitar un acta de nacimiento, un carné escolar oficial u otro documento de identidad para verificar la edad.  
  
*NOTA: Es posible que los pasajeros menores de 18 años que viajen sin ninguno de sus padres deban aportar documentos adicionales para cruzar fronteras internacionales, dependiendo de los requisitos del país.*
- C. Las tarifas para bebés y niños (salvo que se disponga lo contrario en una norma tarifaria específica) son las siguientes:
  - 1) No hay ningún cargo por bebés menores de 2 años cuando éste no ocupa un asiento aparte y va acompañado de un pasajero que paga boleto y tiene al menos 15 años. Si hay dudas sobre la edad del bebé, se puede solicitar un acta de nacimiento para verificar la edad.



*NOTA: Por temas de equipos complementarios, se puede limitar el número de bebés aceptados por vuelo según el tipo de aeronave.*

- 2) Un adulto puede acompañar a un máximo de dos bebés menores de 2 años.
  - a) Cuando un pasajero adulto viaja con dos bebés menores de 2 años, debe comprar el boleto de un asiento de al menos un bebé. La tarifa es la misma que la de un adulto.

- 3) Los niños de 7 días a 14 años que ocupen un asiento pagan la misma tarifa que un pasajero adulto.

*NOTA: Los bebés menores de 2 años que viajen en el regazo (sin comprar asiento) están sujetos a las tasas internacionales, que deben pagarse antes de abordar el vuelo de origen.*

D. Sistemas de retención infantil: Frontier acepta sistemas de retención infantil (silla de automóvil o arnés) aprobados para viajes en avión que quepan en el asiento del avión correspondiente con el reposabrazos hacia abajo y que cumplan los siguientes requisitos:

- 1) Los asientos homologados que se fabricaron conforme a las normas estadounidenses entre el 1 de enero de 1981 y el 25 de febrero de 1985 deben llevar la etiqueta: "Este sistema de retención infantil cumple todas las normas federales de seguridad sobre automotores".
- 2) Los asientos que se fabricaron conforme a las normas estadounidenses a partir del 26 de febrero de 1985 deben llevar dos etiquetas: (i) "Este sistema de retención infantil cumple todas las normas federales de seguridad sobre automotores" y (ii) "ESTE SISTEMA DE RETENCIÓN ESTÁ CERTIFICADO PARA SU USO EN AUTOMOTORES Y AERONAVES" en letras rojas.
- 3) Los asientos que no cumplan los criterios anteriores deberán llevar una etiqueta o marcas que indiquen lo siguiente: (i) el asiento ha sido homologado por un gobierno extranjero, (ii) el asiento se fabricó conforme a las normas de las Naciones Unidas, (iii) el asiento o dispositivo de retención infantil suministrado por el titular del certificado ha sido homologado por la FAA mediante Certificado de Tipo o Certificado de Tipo Suplementario, o (iv) el asiento o dispositivo de retención infantil ha sido homologado por la FAA de acuerdo con la Sección 21.8(d), Título 14, del CFR o la Orden Estándar Técnica C-100b de la FAA, o una versión posterior.

*NOTA 1: Los niños menores de 2 años deben ir en el regazo del pasajero o sentados en una silla de automóvil homologada durante el rodaje, el despegue y el aterrizaje.*

*NOTA 2: Frontier recomienda que los adultos que viajen con bebés menores de 2 años aseguren al bebé en una silla de automóvil homologada o con un arnés en el asiento del vuelo que compraron para el bebé.*

- 4) Arnés para niños: el dispositivo de arnés para niños AMSafe Aviation C.A.R.E.S. aprobado por la FAA puede utilizarse a bordo de la aeronave. Sirve para niños que pesen entre 10 y 20 kg (entre 22 y 44 lb) y debe llevar la etiqueta "Aprobado por la FAA de conformidad con la Sección 21.305(d), Título 14, del CFR para uso exclusivo en aeronaves".
- 5) Sillas de automóvil: un niño de entre 7 días y 2 años de edad puede usar una silla de automóvil si hay espacio disponible después del abordaje, incluso si no se compró un asiento de vuelo para el niño. Cualquier niño puede utilizar una silla de automóvil cuando se ha comprado un asiento aparte. Para utilizar una silla de automóvil a bordo del avión:
  - a) Deberá llevar etiquetas del fabricante que identifiquen la homologación para su uso en aeronaves, tal y como se describió anteriormente en las subsecciones (1) y (2).
  - b) Debe tener una base y un respaldo firmes.
  - c) Debe tener instaladas correas de retención para sujetar al niño en la silla.

- d) El niño no puede superar el límite de peso de la silla de automóvil.
  - e) No puede colocarse en las filas de salida de emergencia, en los asientos situados inmediatamente delante o detrás de las filas de salida, ni en ningún asiento que tenga instalado un cinturón de seguridad con airbag.
  - f) Es preferible ubicar la silla de automóvil en un asiento de la ventanas para que no impida el movimiento del pasajero ni su salida al pasillo. Se permiten otras asignaciones de asientos siempre que la silla de automóvil no obstruya la salida de ningún pasajero.
  - g) La silla debe sujetarse con el cinturón de seguridad en todo momento.
- 6) Asientos elevadores: los asientos elevadores pueden llevarse a bordo de los aviones, pero deben guardarse en un compartimento superior o debajo del asiento durante el despegue y el aterrizaje. Una vez que el avión ha alcanzado la altitud de crucero, el pasajero puede utilizar el asiento durante el vuelo. El asiento elevador debe guardarse cuando el avión inicie el descenso.

## **6. Animales de servicio**

---

- A. Aspectos generales: está permitido llevar animales de servicio de las siguientes categorías sin costo alguno:
- 1) Perros de servicio adiestrados para pasajeros con discapacidad. Los pasajeros que viajen con un perro de servicio deben llenar y presentar el Formulario de transporte aéreo de animales de servicio del Departamento de Transporte, que acredita la salud, la conducta y el adiestramiento del perro. Los pasajeros pueden llenar y presentar el formulario antes del viaje. Si el formulario no se presenta antes del viaje, el pasajero deberá entregarlo en persona a un representante del Servicio al Cliente cuando llegue al aeropuerto. Solo perros adiestrados se aceptarán como animales de servicio. El animal debe tener al menos 6 meses de edad. El pasajero deberá mantener al animal bajo control en todo momento, con correa o arnés mientras se encuentre en la zona de abordaje y a bordo del avión. Los animales de apoyo psiquiátrico se consideran animales de servicio adiestrados. Los animales de consuelo, de compañía o cualquier otro que no esté adiestrado para una tarea no se consideran animales de servicio. No se aceptarán animales de servicio en proceso de adiestramiento.
  - 2) Se acepta viajar con animales de servicio adiestrados en detección de explosivos, búsqueda de contrabando o búsqueda y rescate en servicio activo, que viajen con tales fines. El pasajero debe presentar documentos fiables de que el animal viaja con ese fin.
- B. Asientos: el pasajero puede sentarse en cualquier lugar, excepto en una fila de salida de emergencia, siempre que el animal no obstruya un pasillo o la salida de los pasajeros en una evacuación de emergencia. El animal debe caber debajo del asiento o en el regazo del pasajero. Si el pasajero está sentado en la fila 1, el animal no podrá ir en el regazo del pasajero. El animal no puede ocupar un asiento. No se aceptará ningún animal que no pueda cumplir o que no cumpla lo anterior.
- C. Aspectos internacionales: las restricciones para viajar con un animal a destinos internacionales varían según el país. Frontier recomienda comunicarse con la embajada o el consulado respectivos antes de comprar un boleto para viajar con un animal de servicio. Pueden aplicarse políticas diferentes en cualquier trayecto de un vuelo de código compartido operado por la aerolínea de código compartido.
- D. Oxígeno: no se administrará oxígeno a un animal de servicio en caso de emergencia.

## 7. Fumar o vapear

---

- A. Está prohibido fumar o vapear en todos los vuelos.
- B. La ley federal prohíbe manipular, desactivar o destruir cualquier detector de humo instalado en el baño de un avión.
- C. En todo momento, está prohibido usar dispositivos electrónicos para fumar en cualquier aeronave.

## 8. Boletos

---

- A. Un pasajero solo tiene derecho al servicio de transporte luego de presentar un boleto electrónico válido. El boleto le da derecho al servicio de transporte entre el punto de origen y el de destino.

*NOTA: No se expiden boletos impresos en la venta directa de boletos de Frontier. Solo se expiden boletos electrónicos para viajar en Frontier. Sin embargo, a discreción de Frontier, podrán aceptarse boletos impresos de otras aerolíneas.*

- B. Los boletos solo se aceptarán en el orden en que se hayan expedido.
- C. Las siguientes prácticas están prohibidas:
  - 1) Boletos cruzados: comprar o usar una parte de dos o más boletos con tarifas de ida y vuelta u otro sistema para eludir los requisitos mínimos de estadía.
  - 2) Reserva de “boletos desechables”: comprar o usar boletos de ida y vuelta y viajar solo un trayecto.
  - 3) Reserva de boletos a una ciudad oculta y punto posterior: comprar o usar un boleto desde un punto anterior al origen real del pasajero o a un punto más lejano que el destino real del pasajero.
- D. Un boleto que no haya sido expedido o pagado como es debido, o que haya sido alterado, mutilado o expedido indebidamente por una parte no autorizada no es válido para viajar ni para ningún tipo de reembolso.
- E. El comprador de un boleto y el pasajero que lo vaya a usar tienen la responsabilidad de que boleto indique el nombre exacto del pasajero.
- F. Un boleto solo lo puede utilizar la persona que figura en él. Frontier no asumirá ninguna responsabilidad ante el comprador de un boleto si una persona diferente a la que figura en el boleto lo utiliza. No podrán comprarse boletos para el transporte de equipajes de tal volumen que no puedan guardarse de forma segura en un compartimento de equipaje adecuado de la cabina del avión o debajo del asiento del pasajero (como, por ejemplo, instrumentos musicales, equipos electrónicos, etc.).
- G. Si una persona distinta del pasajero designado presenta un boleto, éste se anulará. El boleto se podrá confiscar y se manejará como una cancelación por pérdida de vuelo a los efectos del presente Contrato de Transporte. (Véase la [sección 19](#)).
- H. Es posible que se aplique una tasa de tramitación adicional a cada boleto comprado o modificado a través de la central de reservas de Frontier.

## 9. Validez de los boletos y cambios de itinerario

---

### A. Periodo de validez

- 1) Los boletos que Frontier expida solo son válidos para el servicio de transporte en los vuelos y las fechas indicados en el boleto y carecen de valor y no son válidos para un servicio de transporte posterior. Si un pasajero cancela un boleto antes de la hora programada para la salida del vuelo, se retendrá el valor del boleto menos cualquier tasa de cancelación que se aplique y demás cargos de la aerolínea durante 365 días a partir de la fecha de cancelación del boleto (90 días a partir de la fecha de cancelación del boleto para cancelaciones efectuadas antes del 17 de mayo de 2024) en forma de crédito de viaje por reembolso. El crédito de viaje por reembolso no tiene valor en efectivo y solo puede aplicarse a boletos de vuelos posteriores de Frontier para el mismo pasajero del boleto original. En caso de cancelación por pérdida de vuelo, véase la [sección 19](#).
  - 2) Salvo que la ley lo exija o el presente Contrato de Transporte lo disponga, Frontier no tendrá ninguna obligación de reprogramar a ningún pasajero que cancele un boleto antes de la hora programada para la salida del vuelo ni de ofrecerle ningún tipo de reembolso u otro crédito por los boletos que no se usen.
  - 3) Salvo que la ley lo exija o el presente Contrato de Transporte lo disponga, en caso de cancelación por pérdida de vuelo, Frontier no tendrá ninguna obligación de reprogramar a dichos pasajeros en otro vuelo, y se aplicarán las normas sobre cancelaciones por pérdida de vuelo (véase la [sección 19](#)).
- B. Excepto en el caso de los boletos adquiridos para viajar en los 7 días (168 horas) siguientes a la compra, todos los boletos podrán anularse en un plazo de veinticuatro (24) horas siguientes a la compra y se reembolsará la suma total en la forma de pago original. Transcurrido ese plazo, salvo en el caso de los boletos y servicios adquiridos como reembolsables en la forma de pago original o a menos que el pasajero tenga derecho a un reembolso en virtud de las leyes aplicables, ningún boleto o cargo o servicio opcional se reembolsará en la forma de pago original.

## 10. Horas de registro

---

- A. Registro en el aeropuerto: el pasajero tiene la responsabilidad de llegar al aeropuerto, teniendo en cuenta el tiempo de desplazamiento hacia el aeropuerto y dentro del mismo, con tiempo suficiente para llevar a cabo su registro, facturar cualquier equipaje con un representante o con el sistema de Frontier y realizar el proceso de control de seguridad.
- B. Los pasajeros pueden registrarse desde 3 horas antes de la salida en los mostradores de registro de Frontier en el aeropuerto o 24 horas antes de la salida en [es.FlyFrontier.com](https://es.flyfrontier.com) o en la aplicación móvil de Frontier, si la reserva es válida para registro en Internet o en la aplicación móvil.
- C. Horas de registro: el pasajero debe registrarse con una tarjeta de abordaje impresa o digital de la aplicación móvil de Frontier en la mano, y luego de haber presentado y recibido la aprobación del equipaje facturado, si lo hubiera, a través de un representante o del sistema de Frontier, al menos 60 minutos antes de la hora de salida programada.
- D. Plazo para facturar el equipaje: el equipaje que se vaya a facturar deberá presentarse en el aeropuerto dentro del plazo mínimo de facturación. Se podrá denegar el servicio de transporte a los pasajeros que presenten el equipaje después del tiempo mínimo para la facturación. En algunos aeropuertos, el mostrador puede cerrar una vez transcurrido el plazo de facturación; en estos casos, no se permite registrar pasajeros ni facturar equipaje después del plazo respectivo. Si el pasajero no cumple el requisito de tiempo

mínimo de registro para un vuelo o es un pasajero en espera, o si el equipaje se acepta después del tiempo mínimo de facturación, Frontier le exigirá acordar una nueva fecha para la entrega del equipaje en el destino final, en caso de que el equipaje facturado no pueda transportarse en ese vuelo debido a limitaciones de tiempo. Con sujeción a las leyes aplicables, Frontier no tendrá la obligación de reembolsar ninguna tarifa por no transportar el equipaje facturado en el vuelo original en el que viaja el pasajero, o si el equipaje se entrega al pasajero en la nueva fecha de entrega acordada o antes.

- E. Disponibilidad para abordar: los boletos y la asignación de asientos están sujetos a cancelación si el pasajero no se presenta en la puerta de abordaje al menos 20 minutos antes de la salida programada.
- F. Incumplimiento del proceso de registro o de presentación: si un pasajero no se registra o no aborda el vuelo en el plazo fijado, se considerará una cancelación por pérdida de vuelo (véase la sección 2.G) y el boleto se cancelará. Todos los vuelos posteriores del itinerario, incluidos los de ida y vuelta, también se manejarán como cancelación por pérdida de vuelo [véase la sección 19]).
- G. Pasajeros con conexiones incorrectas: si un pasajero no registra su boleto en el tiempo mínimo de registro debido al retraso de un vuelo de conexión entrante operado por Frontier, el pasajero será reasignado al siguiente vuelo con el mismo destino que Frontier opere y que esté disponible. Frontier no prestará servicio de transporte en otra aerolínea ni reembolsará el costo del transporte comprado a otra aerolínea. El boleto de un pasajero que no cumpla el tiempo mínimo de registro debido al retraso de un vuelo de conexión entrante que opere cualquier otra aerolínea será cancelado y no se efectuará ningún reembolso ni se ofrecerá reasignación en otro vuelo a menos que esté disponible y el pasajero lo haya adquirido al precio que corresponda.

## **11. Tarifas**

---

- A. Las tarifas solo se aplican al servicio de transporte entre los aeropuertos para los que se han publicado.
- B. Si un pasajero requiere un servicio de conexión con llegada a un aeropuerto y salida de otro aeropuerto, el pasajero deberá organizar y pagar el transporte entre dichos aeropuertos.
- C. Las tarifas están sujetas a cambios sin previo aviso hasta que se expida el boleto.

## **12. Equipaje facturado**

---

- A. Tarifas que se aplican al equipaje facturado:
  - 1) Las tarifas se aplican por cada maleta.
  - 2) El personal militar de EE. UU. en servicio activo y su cónyuge e hijos acompañantes, que tenga una tarjeta de acceso común (CAC) con afiliación a los servicios uniformados o a una academia o una tarjeta de identificación de las Fuerzas Armadas de los Estados Unidos con afiliación al servicio activo, la reserva, la guardia o la academia, pueden facturar dos maletas sin costo para todos los tipos de boletos. También se suprimen los recargos por exceso de peso y tamaño de las dos primeras maletas gratuitas.

- B. Excepciones a la franquicia de equipaje: los siguientes artículos pueden facturarse o transportarse sin costo alguno y no cuentan para la franquicia de equipaje del pasajero.
- 1) Dispositivos de asistencia médica: bastones, muletas, aparatos ortopédicos, sillas de ruedas, etc. para uso del pasajero. No hay límite en el número de aparatos para la movilidad que un pasajero puede facturar. Los dispositivos de asistencia médica deben embalarse por separado, en un empaque protector, para que no se apliquen tasas de equipaje.
  - 2) Sillas de ruedas: en cumplimiento de las leyes federales, las sillas de ruedas u otros dispositivos de movilidad para el pasajero se aceptan como equipaje facturado además de la franquicia de equipaje del pasajero sin cargo adicional. Algunos aviones de Frontier pueden alojar hasta dos sillas de ruedas de hasta 101 cm (40 pulgadas) de altura, 127 cm (50 pulgadas) de longitud, 33 cm (13 pulgadas) de anchura y un peso máximo de 31 kg (70 lb) en la cabina del avión por orden de llegada. Las sillas de ruedas transportadas en la cabina se llevarán a la parte delantera del avión una vez que todos los demás pasajeros haya desembarcado.
  - 3) Artículos esenciales para bebé o niños: dispositivos de retención infantil, sillas de automóvil, coches, bolsas de pañales y otros artículos esenciales para bebés en viajes. Estos artículos deben embalarse por separado, en un empaque protector, para que no se apliquen tasas de equipaje.
- C. Equipaje aceptado: Frontier aceptará para transporte como equipaje los efectos personales necesarios o apropiados para el uso, la comodidad o la conveniencia del pasajero durante el viaje, con sujeción a lo siguiente:
- 1) Tamaño y peso del equipaje facturado:
    - a) Se aplicará un cargo por exceso de equipaje a todo equipaje facturado que supere el peso o las dimensiones estándar. El tamaño estándar del equipaje se define como un máximo de 157 cm (62 pulgadas) lineales (altura más longitud más anchura). El peso estándar del equipaje se define como un máximo de 18.1 kg (40 lb).
    - b) No se aceptará equipaje que pese 45 kg(100 lb) o más o que supere los 270 cm (110 pulgadas) lineales, excepto por dispositivos de asistencia o instrumentos musicales.
  - 2) El sitio web de la TSA contiene una lista de artículos que los pasajeros no pueden llevar en el equipaje facturado. Consulte la lista completa en [www.tsa.gov](http://www.tsa.gov). No se aceptará ningún equipaje que contenga artículos de esa lista.
  - 3) No se transportará ningún artículo que no esté debidamente embalado para resistir la manipulación ordinaria y las turbulencias, o que, debido a su tamaño, peso o características, resulte inadecuado para el transporte.
  - 4) El pasajero tiene la responsabilidad de que todos los artículos que lleve en el equipaje facturado estén debidamente embalados y acolchados para resistir la manipulación y las turbulencias. (Consulte la [sección 16](#)).
  - 5) Frontier podrá inspeccionar todo el equipaje, pero no está en la obligación de hacerlo. Frontier se negará a transportar o retirará el equipaje si el pasajero rehúsa tal inspección.
  - 6) Frontier no aceptará almacenar equipaje ni otros efectos personales.
  - 7) Frontier facturará el equipaje solo cuando el pasajero presente un boleto válido para el servicio de transporte en el vuelo correspondiente.
  - 8) El nombre, la dirección y el número de teléfono del pasajero deben figurar en el equipaje.
  - 9) Frontier tiene derecho a negarse a transportar equipaje en un vuelo distinto al del pasajero.

- 10) No se facturará equipaje:
    - a) Con destino a un punto que no figure en el boleto del pasajero.
    - b) Con destino diferente al del respectivo vuelo del pasajero o, si el vuelo es de conexión, al destino final, sin embargo, si el vuelo de conexión está programado para salir de un aeropuerto diferente al de llegada del pasajero, solo se facturará al destino del primer trayecto.
  - 11) No se aceptan animales vivos como equipaje facturado.
  - 12) No se aceptarán artículos agrícolas, perecederos o productos que no cumplan las leyes aduaneras o agrícolas gubernamentales del lugar de destino del vuelo.
  - 13) Frontier no aceptará transportar ningún material restringido o peligroso, tal y como se define en las Regulaciones sobre Materiales Peligrosos del DOT (Secciones 171-177, Título 49, del CFR) y en la Reglamentación sobre Mercancías Peligrosas de la IATA. Algunos ejemplos de estas mercancías son (i) licores de más de 140 grados, (ii) herramientas de gasolina, (iii) gases comprimidos, (iv) corrosivos (como ácidos y baterías húmedas), (v) explosivos (como dinamita y fuegos artificiales), (vi) inflamables (como fósforos y combustibles para encendedores), (vii) venenos, y (viii) materiales magnéticos y radiactivos. Los dispositivos electrónicos para fumar (comúnmente denominados cigarrillos electrónicos o vaporizadores personales) suponen un riesgo para la seguridad y no están permitidos en el equipaje facturado. Estos artículos se pueden llevar en el equipaje de mano. No se permiten pilas de litio de repuesto en el equipaje facturado.
  - 14) Los artículos perecederos deben empacarse adecuadamente para que no se filtren a través de su empaque. (Consulte la [Sección 16](#)).
- D. Vuelos de código compartido: la política de equipaje de la aerolínea en la que el pasajero reservó originalmente el vuelo de código compartido se aplicará a todo el itinerario.

### **13. Equipaje de mano**

---

- A. Los pasajeros pueden llevar a bordo hasta dos piezas de equipaje:
- 1) Pueden llevar sin costo un artículo personal que no supere 20 cm × 35 cm × 45 cm (8" × 14" × 18") y que quepa en el espacio de artículos personales del medidor de equipaje. Si un artículo personal supera las dimensiones permitidas, puede considerarse equipaje de mano y se aplicará la tarifa correspondiente.
  - 2) Un equipaje de mano que no supere 25 cm (al.) × 40 cm (an.) × 114 cm (l.) (10" × 16" × 24") y que no pese más de 15 kg (35 lb), que podrá colocarse en el compartimento superior o debajo del asiento. Puede cobrarse una tarifa por el equipaje de mano según el tipo de boleto adquirido. El personal militar de EE. UU. en servicio activo y su cónyuge e hijos acompañantes, que tenga una tarjeta de acceso común (CAC) con afiliación a los servicios uniformados o a una academia o una tarjeta de identificación de las Fuerzas Armadas de los Estados Unidos con afiliación al servicio activo, la reserva, la guardia o la academia, puede llevar un equipaje de mano sin costo sin importar el tipo de boleto. Si un artículo de mano supera las dimensiones permitidas, es posible que deba facturarse en la puerta y se aplicará la tarifa correspondiente.

- 3) El tamaño y el peso de un artículo pueden medirse mediante métodos manuales o automatizados. Si se utiliza un medidor de equipaje, los artículos deben caber completamente en la parte correspondiente, incluidas las ruedas y manijas, según como Frontier lo determine. Frontier podrá cobrar unilateralmente todas las tarifas que se le adeuden utilizando la tarjeta u otro método de pago que conste en los archivos de Frontier.
- B. El sitio web de la TSA contiene una lista de artículos que los pasajeros no pueden llevar a bordo de una aeronave. Consulte la lista completa en [www.tsa.gov](http://www.tsa.gov). No se aceptarán artículos de mano que contengan artículos de esa lista.
- C. El pasajero es responsable de todos los objetos que lleve a bordo del avión y que debe guardar debajo del asiento o en el compartimento superior.
- D. Uso de dispositivos electrónicos portátiles (PED)
- 1) Los PED pequeños autorizados son aquellos que pesan menos de 1 kg (2 lb) y que pueden guardarse sin problema en el bolsillo del asiento junto con los demás materiales que normalmente se encuentran en ese espacio (tarjeta de información de seguridad para pasajeros, menú o bolsa de mareo). Incluyen dispositivos como tabletas, lectores y teléfonos celulares, y pueden utilizarse durante todas las fases del vuelo en modo avión, ya sea durante el rodaje, el despegue y el aterrizaje. Sin embargo, estos dispositivos se deben sujetar, guardar en el bolsillo o en una funda o colocarlos en un bolsillo del respaldo del asiento para protegerlos.
  - 2) Los PED grandes autorizados son dispositivos de 1 kg (2 lb) o más, como computadoras portátiles de tamaño normal. Deben estar apagados y guardados durante el rodaje, el despegue y el aterrizaje. Puede guardarlos debajo del asiento de delante o en un compartimento superior. Estos dispositivos pueden utilizarse a más de 10,000 pies de altura cuando el auxiliar de vuelo lo autorice.
  - 3) En ningún vuelo que opere fuera del espacio aéreo de EE. UU., se pueden utilizar PED durante el rodaje, el despegue y el aterrizaje, pero pueden utilizarse en modo avión a más de 10,000 pies de altura cuando el auxiliar de vuelo lo autorice.
- E. Dispositivos que emiten sonidos: los dispositivos electrónicos portátiles que emiten sonidos (p. ej., reproductores de música o video o juegos) solo pueden utilizarse con auriculares y siempre y cuando otras personas no puedan escuchar el sonido incluso a través de los auriculares.
- F. Vuelos de código compartido: la política de equipaje de la aerolínea en la que el pasajero reservó originalmente el vuelo de código compartido se aplicará a todo el itinerario.

## **14. Condiciones y cargos por artículos especiales**

---

Los siguientes artículos se aceptan como equipaje facturado o de mano, siempre que se cumplan las condiciones especificadas y se paguen las tarifas correspondientes.

*NOTA: Consulte la tabla de equipos deportivos y artículos especiales/frágiles en [es.FlyFrontier.com](http://es.FlyFrontier.com) para conocer otros artículos que tienen un embalaje específico u otros requisitos que deben cumplirse para poder transportarlos por vía aérea. Todos los artículos de la tabla de equipos deportivos y artículos especiales/frágiles están sujetos a las tarifas de equipaje. Las tarifas por exceso de equipaje, tamaño o peso son acumulativas y pueden aplicarse a un mismo artículo.*



- A. Armas de fuego: las armas de fuego se aceptan como equipaje facturado en vuelos nacionales de Estados Unidos, pero no en vuelos internacionales. El transporte de cualquier arma de fuego está sujeto a las siguientes condiciones:
- 1) De acuerdo con las leyes federales, el pasajero que presente un equipaje que contenga un arma de fuego deberá (i) verificar que el arma esté descargada, (ii) guardar el arma en un estuche rígido que pueda cerrarse con llave, (iii) declarar que el arma está descargada en el momento de facturar y (iv) firmar una declaración de "Armas de fuego descargadas".
  - 2) Si el arma de fuego está en un estuche rígido cerrado DENTRO de una pieza de equipaje facturado, la declaración deberá colocarse dentro del equipaje facturado y junto a dicho estuche, pero no en su interior.
  - 3) Si el arma de fuego está en un estuche rígido cerrado, pero NO DENTRO de una pieza de equipaje facturado, la declaración deberá colocarse dentro del estuche.
  - 4) Después del control, el pasajero debe cerrar el estuche del arma de fuego y conservar la llave o la combinación.
  - 5) El pasajero debe tomar las medidas necesarias y asumir toda la responsabilidad de cumplir las leyes, aduanas y reglamentos gubernamentales aplicables, o las restricciones del estado o territorio al que se transporta el arma de fuego.
- B. Municiones: las municiones para armas de fuego (así se transporten o no junto con el arma de fuego) se aceptan como equipaje facturado en vuelos nacionales dentro de Estados Unidos, pero no en vuelos internacionales, siempre que se cumplan las siguientes condiciones:
- 1) Las municiones debe guardarse de forma segura en el empaque original del fabricante, en cajas de fibra (como cartón), madera o metal, o en otro tipo de empaque resistente y duradero que deje espacio suficiente entre los cartuchos.
  - 2) Cada pasajero puede llevar hasta 4.9 kg (11 lb) de municiones.
  - 3) Los clips y cargadores de municiones cargados también deben guardarse de forma segura en cajas.
  - 4) Las municiones pueden empacarse con el arma de fuego.
- C. Animales vivos: Frontier solo acepta animales vivos en la cabina del avión, no como equipaje facturado. El transporte de animales vivos está sujeto a las tarifas de transporte y a las condiciones que figuran a continuación.
- EXCEPCIÓN: Consulte las normas específicas sobre animales de servicio en la sección [6. Animales de servicio](#).
- 1) Solo se permiten los siguientes animales:
    - a) Vuelos nacionales: perros, gatos, conejos, cobayas, hámsteres o aves domésticas pequeñas.
    - b) Vuelos internacionales: perros de servicio.
  - 2) El pasajero debe tomar las medidas necesarias y asumir toda la responsabilidad de cumplir las leyes, aduanas y demás reglamentos, requisitos o restricciones gubernamentales aplicables del país, estado o territorio al que se transporta el animal.
  - 3) Los pasajeros deberán pagar las tasas, derechos o impuestos de importación/exportación que puedan aplicarse, así como las multas por incumplimiento de las leyes aplicables.

- 4) Aspectos internacionales: las restricciones para viajar con un animal a destinos internacionales varían según el país. Frontier recomienda comunicarse con la embajada o el consulado respectivos antes de comprar un boleto de viaje.
  - 5) Los pasajeros que transporten al animal deberán hacer la reserva con antelación, ya que no se aceptarán más de diez guacales para mascotas por cada vuelo.
  - 6) Ningún pasajero podrá llevar más de un guacal para mascotas.
  - 7) El animal debe permanecer en el guacal en todo momento y no se le puede dar de comer mientras esté a bordo del avión.
  - 8) El guacal debe tener el tamaño suficiente para que la mascota pueda ponerse de pie, darse la vuelta y tumbarse en posición natural y quepa debajo del asiento situado delante del pasajero.
  - 9) El animal no debe molestar a los demás pasajeros y el pasajero debe poder tranquilizarlo sin sacarlo del guacal.
  - 10) El guacal se incluirá en la franquicia de equipaje de mano.
  - 11) No se administrará oxígeno a un animal en caso de emergencia.
- D. Restos humanos:
- 1) Los restos de crematorios (de humanos o animales) pueden transportarse como equipaje de mano o facturado siempre que se cumplan las siguientes condiciones:
    - a) La urna debe ser de un material que la TSA pueda inspeccionar sin problema, como madera o plástico. No se admitirá si no se puede inspeccionar.
    - b) Si la urna es parte del equipaje facturado, debe estar empacada correctamente en un recipiente aislado y resistente.
    - c) Si la urna se transporta a bordo del vuelo, se incluirá en la franquicia de equipaje de mano del pasajero y debe ajustarse a las dimensiones respectivas.
  - 2) No se aceptan restos humanos en ataúdes.
- E. Hielo seco (dióxido de carbono congelado): puede transportarse hielo seco en las siguientes condiciones:
- 1) Se acepta un máximo de 2.5 kg (5.5 lb) de hielo seco por pasajero en el equipaje facturado o de mano.
  - 2) El refrigerador o el envase debe dejar que se libere el gas carbónico. No se aceptan envases de espuma de poliestireno.
- F. Bicicletas: pueden transportarse bicicletas en las siguientes condiciones:
- 1) El manubrio debe estar fijado en los lados y los pedales se deben retirar o envolver en espuma de plástico o un material similar; toda la bicicleta debe ir dentro de una maleta rígida.
  - 2) Las bicicletas solo pueden transportarse como equipaje facturado.
  - 3) Se aplica una tarifa por cada bicicleta facturada como equipaje.
  - 4) Las bicicletas no se incluyen en la responsabilidad civil por equipaje de la aerolínea a menos que vayan empacadas en una maleta rígida.

- G. Artículos especiales: los siguientes artículos pueden exceder las dimensiones del equipaje de mano y llevarse como equipaje de mano (y se incluyen en la franquicia de equipaje de mano) siempre que quepan en el compartimento superior: cañas de pescar, raquetas de tenis, trajes de boda, tubos de afiches e instrumentos musicales. Si estos artículos se componen de más de una pieza, deberán empacarse juntos para que se consideren un solo artículo. Se aplica la tasa de equipaje de mano.
- H. Vuelos de código compartido: la política de equipaje de la aerolínea en la que el pasajero reservó originalmente el vuelo de código compartido se aplicará a todo el itinerario.

## **15. Límites de responsabilidad**

---

- A. Daños consecuenciales: a menos que se especifique lo contrario en este Contrato de Transporte, o según lo requiera cualquier ley aplicable, Frontier no asume responsabilidad alguna por daños indirectos, especiales o consecuenciales que surjan o resulten del servicio de transporte prestado, o de cualquier retraso o falla en el servicio de transporte.
- B. Transporte internacional: con respecto al transporte internacional, tal y como se define en los siguientes convenios, según el caso, la responsabilidad de Frontier, en la medida que corresponda, se limitará a lo especificado en (i) el Convenio para la unificación de ciertas reglas relativas al transporte aéreo internacional, celebrado en Varsovia el 12 de octubre de 1929, en su versión vigente (“Convenio de Varsovia”), con sujeción al Acuerdo suscrito por Frontier de conformidad con la Parte 203, Título 14, del CFR o (ii) el Convenio para la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional, firmado en Montreal el 28 de mayo de 1999 (“Convenio de Montreal”).

## **16. Límites y procedimientos de reclamo**

---

### A. Límites de responsabilidad

- 1) Vuelos nacionales: en relación con los vuelos nacionales (es decir, aquellos vuelos con origen y destino dentro de Estados Unidos) sin escalas programadas fuera de Estados Unidos, o vuelos internacionales a los que no se aplique ni el Convenio de Varsovia ni el Convenio de Montreal, el límite de responsabilidad de Frontier, si lo hubiera, por la pérdida, daño o retraso de equipaje facturado durante el transporte se limitará a \$4,700 (o a la suma que se establezca en la Parte 254, Título 14, del CFR en el momento del suceso), y sujeto a la subsección A(2)(8) de este apartado para todas las maletas facturadas a nombre de un único pasajero con boleto. Frontier no será responsable de:

i) Los siguientes artículos incluidos en el equipaje facturado, con o sin conocimiento de Frontier:

- |  |  |   |
|--|--|---|
| • alcohol  | • documentos empresariales                                     | • prótesis dentales                                     |
| • antigüedades   | • discos compactos   | • drogas prohibidas por las leyes federales o estatales |
| • arte, pinturas   | • teléfonos celulares  | • discos DVD  |
| • materiales de arte   | • cigarrillos, cigarrillos electrónicos, vapeadores            | • gafas   |
| • artefactos   | • artículos de colección                                       | • archivos  |
| • maletas de material ligero que no están diseñadas para el transporte | • equipos informáticos (hardware, software y demás accesorios) | • alimentos/perecederos                                 |
| • planos   |  |   |
| • libros   |  |   |

- artículos frágiles u otros objetos de valor y efectos comerciales similares
  - herramientas manuales y eléctricas
  - reliquias
  - objetos irremplazables
  - joyas
  - llaves
  - maquinaria y sus piezas
  - manuscritos
  - medicamentos
  - dinero
  - productos de piel natural
  - títulos/documentos negociables
  - artículos ópticos
  - ortodoncias
  - órtesis
  - equipos y accesorios de fotografía, video y electrónicos
  - metales o piedras preciosas
  - publicaciones
  - muestras
  - valores
  - platería
  - equipos de reproducción de audio
  - gafas de sol
  - soportes quirúrgicos
  - juguetes
- ii) Artículos sujetos con correas, cintas o atados a otras piezas de equipaje, que puedan separarse debido a la manipulación normal durante el transporte.
- iii) Daños causados a los siguientes artículos cuando no estén embalados en una caja rígida u otro empaque adecuado:
- aparatos protésicos
  - equipos médicos
  - instrumentos musicales
  - equipos recreativos o deportivos
  - artículos para bebés, incluidas sillas de automóvil y coches
- iv) Daños en las manijas, correas, ruedas y cremalleras que se deban al desgaste y uso natural causado por la manipulación ordinaria del equipaje.
- v) Los daños que se deban al desgaste y uso natural, como cortes, arañazos, rozaduras, manchas, abolladuras, pinchazos, marcas y suciedad.
- vi) Daños que se deban a un embalaje excesivo o un uso indebido
- vii) Daños causados por líquidos en el equipaje, incluidas las condiciones meteorológicas (lluvia, nieve, etc.).
- 2) Vuelos internacionales/Convenio de Montreal: con respecto a los vuelos internacionales a los que se aplica el Convenio de Montreal, el límite de responsabilidad de Frontier, si lo hubiera, por la pérdida, daño o retraso de equipaje (facturado o de mano) durante el transporte se limitará a 1,288 derechos especiales de giro por pasajero con boleto. Para determinar el monto de la responsabilidad máxima, se utilizará la tasa de conversión que se encuentra en [www.imf.org](http://www.imf.org) y que esté vigente en la fecha del siniestro.
- 3) Vuelos internacionales/Convenio de Varsovia: con respecto a los vuelos internacionales a los que se aplica el Convenio de Varsovia, el límite de responsabilidad de Frontier, si lo hubiera, por la pérdida, daño o retraso de (i) equipaje facturado se limitará a 17 derechos especiales de giro por libra o el valor real, según lo que sea menor, (ii) equipaje de mano se limitará a 332 derechos especiales de giro o el valor real, según lo que sea menor. Para determinar el monto de la responsabilidad máxima, se utilizará la tasa de conversión que se encuentra en [www.imf.org](http://www.imf.org) y que esté vigente en la fecha del siniestro. Salvo prueba en contrario, se presumirá que las maletas pesan 10 kg (20 lb).
- 4) Frontier no acepta declaraciones de mayor valor ni acepta tasas basadas en dichas declaraciones.

- 5) Con sujeción a los límites de responsabilidad señalados anteriormente, si el equipaje de un pasajero se pierde, daña o retrasa, Frontier lo indemnizará por daños directos justificados y documentados hasta el límite de responsabilidad indicado, siempre que el pasajero haya hecho lo posible por minimizar la cuantía del daño y haya presentado documentos de la pérdida. La indemnización por la pérdida o daño de bienes se determinará según el valor que sea menor entre el precio de compra original documentado menos la respectiva depreciación o el costo de las reparaciones.
  - 6) La responsabilidad de Frontier por la pérdida o daño de sillas de ruedas, aparatos para la movilidad y dispositivos de asistencia que un pasajero discapacitado utilice será hasta del precio de compra original del aparato, sin tener en cuenta las limitaciones de responsabilidad anteriores.
  - 7) Los pasajeros que incurran en gastos imprevistos debido a un retraso en la entrega del equipaje recibirán el reembolso establecido en las directrices del Departamento de Transportes (DOT), con sujeción a las limitaciones de responsabilidad mencionadas anteriormente (según corresponda). Toda suma que se pague al pasajero por gastos imprevistos se deducirá del monto total del siniestro antes de expedir el cheque.
  - 8) Además de las anteriores limitaciones de responsabilidad, el reembolso que será responsabilidad de Frontier, si lo hubiera, de las tarifas del transporte de una maleta facturada que se haya perdido o retrasado por tiempo prolongado se ajustará a las leyes aplicables y se limitará a la tarifa que el pasajero o su representante hayan pagado en realidad.
  - 9) Frontier no asumirá ninguna responsabilidad por la pérdida o los daños que sufra el equipaje de mano, a menos que se deban a la negligencia de Frontier o de su representante, sin incluir los daños causados por turbulencias, desplazamiento de artículos durante el vuelo o manipulación ordinaria, lo que incluye colocar el equipaje en los compartimentos superiores o debajo de los asientos.
  - 10) Los empleados y agentes de Frontier no tienen ninguna responsabilidad civil ante los pasajeros.
- B. Plazo para presentar reclamos y procedimientos**
- 1) Con respecto a los vuelos nacionales y a los vuelos internacionales a los que no se aplica el Convenio de Montreal, todo reclamo por daños, retrasos o pérdida de equipaje deberá informarse a Frontier en un plazo de 4 horas tras la llegada del vuelo en el que presuntamente ocurrió la pérdida o el daño. Los reclamos por hurto pueden efectuarse hasta 24 horas después de la llegada del vuelo. Los documentos necesarios para respaldar el reclamo deberán presentarse en un plazo de 30 días a partir de la fecha en que el pasajero solicitante reciba el paquete de formulario de reclamo de Frontier; Frontier no tendrá ninguna responsabilidad si no se presenta el reclamo completo, con los respectivos documentos, dentro del plazo indicado.
  - 2) En lo que concierne a los vuelos internacionales a los que se aplica el Convenio de Montreal, en caso de daños en el equipaje, la persona con el derecho a recibirlo deberá presentar un reclamo por escrito a Frontier cuanto antes después de percatarse del daño y en un plazo no mayor a 7 días después de recibir el equipaje facturado; en caso de retraso o pérdida, los reclamos deberán presentarse en un plazo no mayor de 21 días a partir del momento en que el pasajero haya recibido o debería haber recibido el equipaje. Todos los reclamos deben presentarse por escrito, con la documentación de respaldo adjunta. Los documentos que Frontier solicite en cualquier momento posterior deben entregarse a Frontier en un plazo de 21 días.

- 3) Frontier no tiene la obligación de reembolsar ninguna tarifa cobrada por el transporte de una maleta facturada que se haya perdido o retrasado por tiempo prolongado si:
  - a) El pasajero no presenta un informe de mal manejo de equipaje a Frontier (si Frontier era la aerolínea que operaba el vuelo) o a la aerolínea que operaba el último trayecto del itinerario del pasajero en varias aerolíneas; o bien
  - b) Frontier debe pagar el reembolso de las tarifas cobradas por el transporte de una maleta facturada que se haya perdido o retrasado por tiempo prolongado, pero el pasajero presentó el informe de mal manejo de equipaje a otra aerolínea y esta no informa a Frontier la pérdida o retraso prolongado del equipaje.
- 4) Frontier no tiene la obligación de reembolsar ninguna tarifa cobrada por el retraso prolongado de una maleta si se debe a lo siguiente:
  - a) El pasajero no recogió o volvió a facturar la maleta en el primer punto de entrada internacional en Estados Unidos, tal como exige la Oficina de Aduanas y Protección Fronteriza de EE. UU.
  - b) El pasajero no recogió la maleta facturada que llegó a tiempo a su destino final indicado en el boleto, por culpa del pasajero.
  - c) El pasajero acordó voluntariamente viajar sin la maleta facturada en el mismo vuelo, como se indica en la Sección 10(D).

## **17. Incumplimiento del horario o del servicio de transporte**

---

- A. Responsabilidad limitada: Frontier hará todo lo posible por transportar a los pasajeros y el equipaje al destino adquirido, pero los horarios publicados, las horas de vuelo, los tipos de avión, la asignación de asientos y otros detalles similares establecidos en el boleto o en los horarios publicados por Frontier no están garantizados y no forman parte de este Contrato de Transporte. A su criterio exclusivo, Frontier podrá sustituir el avión por otro, cambiar los horarios, retrasar o cancelar vuelos, cambiar la asignación de asientos y modificar u omitir las escalas indicadas en el boleto según lo requieran sus operaciones. Las obligaciones de Frontier por no operar un vuelo, por no operar un vuelo de acuerdo con el horario, o por cambiar el horario o el tipo de equipo utilizado en un vuelo, con o sin previo aviso al pasajero, se establecen a continuación con sujeción a las leyes aplicables.
- B. Caso de fuerza mayor: en caso de fuerza mayor (es decir, un acto, suceso o circunstancia fuera del control de Frontier), Frontier podrá cancelar, desviar o retrasar un vuelo sin responsabilidad alguna, excepto la de reembolsar la parte no utilizada del boleto.
- C. Retraso, conexiones incorrectas o cancelación: en caso de que (i) el vuelo de un pasajero se cancele o se retrase o modifique de forma significativa, (ii) se deniegue el abordaje a un pasajero porque una aeronave se sustituye por otra de menor capacidad, (iii) un pasajero pierda un vuelo de conexión de Frontier debido a la cancelación o un retraso significativo de un vuelo de Frontier (pero no de otras aerolíneas), o (iv) un pasajero llegue a un destino diferente debido a que se omitió una escala programada para la que el pasajero tenía boleto, Frontier, en la medida de lo posible, prestará el servicio de transporte en sus propios vuelos, sin costo adicional, hasta el destino original del pasajero o un destino equivalente según lo dispuesto en el presente documento. Frontier no tendrá la obligación de prestar el servicio de transporte en otra aerolínea. Frontier también puede ofrecer un vale, un crédito de viaje u otra forma de compensación como alternativa al reembolso. Con sujeción a las leyes vigentes, si el pasajero no acepta un transporte alternativo (si lo hubiera), el retraso prolongado o cambio de vuelo (si lo hubiera), o una oferta de vale, crédito de viaje u otra forma de compensación (si la hubiera) como alternativa al reembolso, Frontier (si es

el proveedor titular) reembolsará la parte que no se haya usado del boleto del pasajero, incluidos los impuestos y tarifas por servicios complementarios no prestados. Siempre que se cumpla la ley aplicable, lo anterior será el límite de la responsabilidad de Frontier por los temas que abarca esta disposición.

- D. Para obtener información sobre desvíos involuntarios, visite este enlace <https://es.flyfrontier.com/travel/travel-info/travel-policies#same-day-flight-changes> y consulte los grupos de ciudades que se consideran el mismo punto en la sección Cambios de vuelo en el mismo día. Conforme a las leyes aplicables, si Frontier puede prestar servicio de transporte a una de las ciudades alternativas especificadas y el pasajero lo acepta, Frontier habrá cumplido con su obligación de transporte al destino final. No obstante, Frontier podrá optar por prestar un servicio de transporte alternativo (que podría incluir transporte terrestre) para trasladar a los pasajeros a la ciudad de destino original sin cargo adicional para los pasajeros.
- E. Cambio de horario antes del día del viaje: conforme a las leyes aplicables, si se modifica el itinerario de un pasajero debido a un cambio en el horario de Frontier, se tomarán las medidas necesarias para:
- 1) transportar al pasajero por el sistema de rutas propio de Frontier hasta su destino; y
  - 2) en caso de retraso prolongado o de una modificación de un vuelo de Frontier debido a este cambio de horario o itinerario, Frontier deberá (si es el proveedor titular), pagar al pasajero un reembolso completo por la parte que no se haya usado del boleto, a menos que el pasajero acepte el retraso prolongado o la modificación del vuelo, un vuelo alternativo o un vale, crédito de viaje u otra forma de compensación como alternativa al reembolso.
- F. Retrasos prolongados en tierra: de acuerdo con la normativa de la FAA, Frontier cuenta por separado con un Plan de contingencia para retrasos prolongados en pista. Este plan puede consultarse en el sitio web de Frontier en <https://es.flyfrontier.com/legal/tarmac-delay-plan/> y está sujeto a cambios sin previo aviso.

## **18. Compensación por denegación de abordaje**

---

Cuando no se pueda ofrecer un asiento debido a que no hay asientos suficientes para el número de pasajeros con reservas confirmadas (sobreventa), se tomarán las medidas descritas en esta sección.

- A. Denegación opcional: se invitará a los pasajeros de un vuelo con sobreventa de reservas a que cedan voluntariamente sus asientos a cambio de un viaje alternativo y de una compensación en forma de vale electrónico de viaje para futuros vuelos que se reserven en Frontier en los próximos 365 días. La solicitud y selección de voluntarios se hará de la forma que determine Frontier exclusivamente.
- B. Denegación forzosa: si no hay suficientes pasajeros voluntarios, se denegará el abordaje a aquellos que no puedan ser acomodados en el vuelo y Frontier les prestará el servicio de transporte en un vuelo de Frontier al mismo destino. Después de que el agente de la puerta de embarque haya recibido o escaneado y aceptado la tarjeta de abordaje del pasajero, y de que el pasajero haya abordado, éste solo podrá ser retirado de un vuelo por cuestiones de seguridad o de conformidad con la sección 3 de este Contrato de Transporte.

C. Monto de la compensación: Frontier compensará al pasajero en caso de denegación forzosa del abordaje de la siguiente manera, según la nueva hora de llegada después de la hora de llegada programada originalmente:

<b>Nacionales</b>	<b>Internacionales</b>	<b>Remuneración</b>
Nueva hora de llegada con 59 min. de retraso o menos.	Nueva hora de llegada con 59 min. de retraso o menos.	Sin compensación
Nueva hora de llegada con 1 h a 1 h 59 min. de retraso.	Nueva hora de llegada con 1 h a 3 h 59 min. de retraso.	200% (2 veces) de la tarifa de ida, sin superar los \$775.
Nueva hora de llegada con 2 h o más de retraso	Nueva hora de llegada con 4 h o más de retraso	400% (4 veces) de la tarifa de ida, sin superar los \$1550.

*NOTA 1: Frontier no está en la obligación de compensar la denegación de abordaje cuando se sustituya un avión de menor capacidad por razones operativas o de seguridad.*

*NOTA 2: No se efectuará ninguna compensación si se deniega el abordaje por motivos distintos a la sobreventa de reservas (p. ej., en virtud de las leyes vigentes u otras disposiciones del presente Contrato de Transporte).*

D. Transporte de pasajeros a los que se deniega el abordaje

- 1) Los pasajeros a los que se les deniegue el abordaje, de forma opcional o forzosa, de conformidad con esta sección, serán transportados en el siguiente vuelo de Frontier en el que haya asientos disponibles, sin costo adicional.
- 2) Si un pasajero al que se le deniega el abordaje, de forma opcional o forzosa, de conformidad con esta sección, desea modificar la fecha de viaje, si hay asientos disponibles, se le ofrecerá un boleto para viajar en un plazo de 72 horas sin costo adicional.

E. Vale electrónico de viaje

- 1) Denegación forzosa de abordaje: Frontier podrá ofrecer a los pasajeros a los que les deniegue el abordaje de manera forzosa un vale electrónico de viaje válido para vuelos en Frontier en lugar de la compensación en efectivo que correspondería en virtud de esta sección. El pasajero podrá rechazar esta oferta en favor de la respectiva compensación en efectivo. El vale electrónico de viaje no tiene valor de reembolso, caducará a los 365 días de la fecha de emisión, no es transferible, no puede aplicarse a viajes en grupo (más de nueve pasajeros en una reserva) y puede utilizarse para una reserva con varias personas siempre que el pasajero al que se expida esté presente en la misma reserva. Los vales electrónicos de viaje pueden aplicarse a servicios complementarios (p. ej., asientos, equipaje), tasas e impuestos. Si un boleto adquirido con un vale electrónico de viaje cuesta menos que el monto del vale, no queda ningún saldo. Se podrán cobrar recargos por los cambios en un boleto adquirido con un vale electrónico de viaje y cualquier diferencia de tarifa de acuerdo con las normas del boleto expedido.
- 2) Denegación opcional de abordaje: Frontier puede ofrecer a los pasajeros a los que se les deniegue el abordaje de manera opcional un vale electrónico de viaje válido para un vuelo en Frontier. El vale electrónico de viaje no tiene valor de reembolso, caducará a los 365 días de la fecha de emisión, no es transferible, no puede aplicarse a viajes en grupo (más de nueve pasajeros en una reserva) y puede utilizarse para una reserva con varias personas siempre que el pasajero al que se expida esté presente en la reserva. Los vales electrónicos de viaje pueden aplicarse a servicios complementarios (p. ej.,



asientos, equipaje) y tasas; el vale electrónico de viaje no cubrirá impuestos. Si un boleto adquirido con un vale electrónico de viaje cuesta menos que el monto del vale, no queda ningún saldo. Se podrán cobrar recargos por los cambios en un boleto adquirido con un vale electrónico de viaje y cualquier diferencia de tarifa de acuerdo con las normas del boleto expedido.

- F. Momento de la oferta y pago de la compensación
- 1) Frontier hará la oferta de compensación por sobreventa de reservas el día y en el lugar en que se no se haya confirmado la disponibilidad de asientos. De ser aceptada, la compensación se entregará al pasajero. Si el transporte alternativo organizado para la comodidad del pasajero sale antes de que pueda efectuarse el pago, el pago se realizará por correo u otros medios en las 24 horas siguientes al momento de la denegación del abordaje.
  - 2) La aceptación de una compensación por denegación de abordaje constituye la indemnización total por los daños que el pasajero haya sufridos debido a que Frontier no le proporcionó un asiento confirmado.

## **19. Reembolsos, cancelaciones por pérdida de vuelo y cargos por servicios**

---

- A. Las disposiciones de esta Sección (19.A) se aplicarán con respecto a los reembolsos de boletos en virtud del presente Contrato de Transporte:
- 1) Todos los reembolsos cumplirán con las leyes, normas, reglamentos u órdenes gubernamentales del país en el que el boleto se compró originalmente y del país en el que se efectúa el reembolso.
  - 2) La primera parte de un monto de reembolso corresponderá al total de los impuestos y tasas del gobierno, así como determinados cargos de la aerolínea aplicados a la compra del boleto.
  - 3) Si corresponde, los gastos de cancelación o de servicios se calcularán en una transacción aparte y se descontarán del monto reembolsado.
  - 4) Siempre conforme a las leyes aplicables, si un pasajero tiene derecho a reembolso:
    - a) Sin usar: Si no se ha utilizado ninguna parte del boleto, el monto del reembolso será igual al costo de la tarifa más cualquier servicio complementario adquirido (equipaje facturado o de mano, asignación de asiento, etc.), todos los cargos, impuestos y tasas del gobierno y los cargos de la aerolínea pagados por el boleto expedido al pasajero.
    - b) Uso parcial: Si se ha utilizado una parte del boleto:
      - i. Boleto de ida: Si el viaje finalizó en un punto intermedio o de escala, el monto del reembolso será igual al costo de la tarifa y los servicios complementarios adquiridos (equipaje facturado o de mano, asignación de asientos, etc.) que se haya pagado desde el punto de finalización hasta el punto de destino o hasta el punto en el que se reanude el transporte y será la tarifa de ida más baja para la clase de servicio pagada menos cualquier descuento, más todos los cargos, impuestos y tasas del gobierno y determinados cargos de la aerolínea, que se imputarán de forma proporcional, según como Frontier lo determine de conformidad con las leyes aplicables.
      - ii. Compra de boletos de ida y vuelta: el monto del reembolso será igual al costo de la tarifa y de los servicios complementarios adquiridos (maleta facturada o de mano, asignación de asiento, etc.) que se hayan pagado por la parte no utilizada del boleto, más todos los cargos, impuestos y tasas del gobierno y determinados cargos de la aerolínea, que se imputarán de forma proporcional, según como Frontier lo determine de conformidad con las leyes aplicables.

B. Además de las disposiciones de la sección 19.A, en situaciones distintas a las cancelaciones por pérdida de vuelo, se aplicarán las disposiciones de esta sección (19.B) con respecto a los reembolsos de boletos en virtud del presente Contrato de Transporte:

- 1) Si el boleto se puede reembolsar en la forma de pago original y el pasajero cancela antes de la salida del vuelo, los pasajeros deben llenar una solicitud en Internet, que se encuentra en [es.FlyFrontier.com](http://es.FlyFrontier.com).
- 2) En el caso de los boletos que el pasajero haya cancelado hasta 24 horas después de la compra (excepto por los boletos adquiridos en los siete días anteriores al viaje, que se reembolsarán en forma de crédito de viaje, menos cualquier tasa de cancelación y cargos de la aerolínea), los pasajeros deben cancelar sus boletos en línea en [es.FlyFrontier.com](http://es.FlyFrontier.com).
- 3) Pago: el reembolso se efectuará únicamente en la forma de pago original del comprador o, si corresponde, como crédito de viaje, de conformidad con las leyes aplicables. Sin embargo, si en el momento de la solicitud de reembolso en la forma de pago original se presenta la constancia de que una empresa compró el boleto en nombre de su empleado o una agencia de viajes ha efectuado un reembolso en la forma de pago original, o como crédito de viaje, según corresponda a su cliente, el reembolso aplicable se efectuará directamente a la empresa del empleado o a la agencia de viajes. La siguiente tabla contiene otras normas sobre pagos:

Tipo de pago	Beneficiario del reembolso
Plan universal de viajes aéreos	El suscriptor de la cuenta a la que se cargó el boleto
Solicitud de transporte expedida por una entidad gubernamental fuera de EE. UU.	La entidad gubernamental que emitió la solicitud de transporte
Solicitud de transporte del Gobierno de EE. UU.	Entidad gubernamental de EE. UU. que presentó la solicitud de transporte del Gobierno de EE. UU. con un cheque a nombre de "Treasurer of the United States".
Tarjeta	La cuenta del titular de la tarjeta de crédito o débito
Vale electrónico de viaje	El valor original del vale se restablecerá si la cancelación se realiza en los 90 días siguientes a la fecha de emisión del vale.

- 4) Identidad: Frontier no asume la responsabilidad de confirmar que la persona que utiliza o presenta un boleto para su reembolso es el verdadero propietario del mismo.
- C. En caso de cancelación por pérdida de vuelo, además de lo dispuesto en la sección 19.A, se aplicarán las disposiciones de esta sección (19.C) con respecto a los reembolsos de boletos en virtud del presente Contrato de Transporte.
- 1) Reembolso automático: no se necesitan otros documentos. En caso de cancelación por pérdida de vuelo, el reembolso descrito en la sección 19.A se efectuará automáticamente al comprador.
  - 2) Imposición automática de cargo por servicio de cancelación por pérdida de vuelo.
    - a) Reembolso: se efectuará el reembolso descrito en la sección 19.A, pero se deducirá del cargo por servicio de cancelación por pérdida de vuelo en una transacción aparte.

- b) Imposición de un cargo por servicio de cancelación por pérdida de vuelo: se aplicará un cargo por servicio de cancelación por pérdida de vuelo sobre el boleto (o a la parte que se aplique a la cancelación por pérdida de vuelo) por el monto de la tarifa más todos los servicios complementarios adquiridos y todos los cargos, impuestos y tasas del gobierno y ciertos cargos de la aerolínea que se imputen a la tarifa y a los servicios complementarios.
  - c) El pago del cargo por servicio de cancelación por pérdida de vuelo no dará derecho al comprador (y, si fuera diferente, al pasajero u otra parte que recibiría el reembolso) al servicio de transporte.
- D. El comprador (y, si fuera diferente, el pasajero u otra parte que recibiría el reembolso) autoriza, a efectos de la Sección 6415(a) del Código y los reglamentos promulgados en virtud del mismo, a que Frontier cobre todo crédito o reembolso otorgado por el sobrepago de tasas o impuestos gubernamentales, también en virtud de la Sección 4261 del Código, en todos los casos en que el sobrepago sea resultado directo o indirecto de una cancelación por pérdida de vuelo según lo contemplado en el presente Contrato de Transporte; además, el comprador (y, si fuera diferente, el pasajero u otra parte que recibiría el reembolso) acuerda aceptar un crédito de viaje y un crédito contra una tasa por cancelación como reembolso.
- E. Si la cancelación por pérdida de vuelo conlleva un retraso prolongado o un cambio de vuelo o un transporte alternativo que el pasajero no aceptó afirmativamente (después de que el vuelo original del pasajero se cancelara o retrasara por tiempo prolongado o modificara), Frontier no aplicará un cargo por servicio de cancelación por pérdida de vuelo y reembolsará al pasajero la tarifa, incluidos los impuestos y tasas por servicios complementarios no prestados, de acuerdo con las leyes aplicables.

## **20. Divisa, forma de pago y tarifas**

---

- A. Las tarifas, tasas, cargos e impuestos que Frontier cobre o recaude se pagarán en dólares estadounidenses, excepto en el caso de las reservas efectuadas en sitios web canadienses de viajes, que se pagarán en dólares canadienses. Las compras que se realicen en relación con dichas reservas también se efectuarán en dólares canadienses.
- B. Toda suma que se adeude a Frontier deben pagarse con tarjeta de crédito o débito; Frontier puede exigir que cada pasajero tenga una tarjeta registrada en Frontier para comprar un boleto y tomar el servicio de transporte en Frontier. Frontier no acepta dinero en efectivo para ninguna transacción, incluidas las que se realizan en los aviones de Frontier; sin embargo, puede aceptar dinero en efectivo en ciertos destinos internacionales.
- C. Frontier no acepta cheques personales, cheques de viaje, cheques certificados (de caja) ni giros postales.
- D. Se aplicará un cargo por servicio por cualquier devolución de cobro indebida en una tarjeta de crédito o débito y podrá cargarse a la misma tarjeta a través de la cual se efectúe la devolución.

## **21. Varios**

---

- A. Ley subordinante: en todos los casos, este Contrato de Transporte se subordinará a cualquier ley aplicable.
- B. Referencias en unidades del sistema internacional: las conversiones de unidades del sistema inglés al sistema internacional son aproximadas y solo son de referencia. Se aplicarán las unidades del sistema inglés.

- C. Cambios sin previo aviso: salvo por disposición de leyes, normativas gubernamentales, órdenes y requisitos aplicables, Frontier se reserva el derecho a modificar el presente Contrato de Transporte sin previo aviso, siempre y cuando dichos cambios no se apliquen a los servicios de transporte que ya hayan iniciado.
- D. Prohibición de exención o modificación de los términos: ningún empleado o representante de Frontier tiene autoridad para eximir, modificar o alterar ninguna de las disposiciones del Contrato de Transporte, a menos que lo autorice un director ejecutivo de Frontier. Las adecuaciones prestadas más allá de lo requerido por el Contrato de Transporte no modifican el Contrato de Transporte. Los empleados y representantes de Frontier, incluidas las agencias de viajes de terceros y los sitios web de viajes, solo están autorizados a vender boletos de transporte aéreo de Frontier conforme al Contrato de Transporte.
- E. Cambios en normas, tarifas y cargos: salvo que se disponga lo contrario en las normas de tarifas específicas, el servicio de transporte está sujeto a las normas, tarifas y cargos vigentes en la fecha de expedición del boleto, que se determinará por la validación estampada o impresa en el boleto, o boleto electrónico válido.
- F. Uso de imágenes: los pasajeros (o en el caso de los menores, sus padres o tutores legales) aceptan el uso no remunerado de fotos, videos u otras imágenes que Frontier o su representante tome de ellos con fines publicitarios o de marketing.
- G. Impuestos y cargos: cuando se expide el boleto para la fecha de vigencia, todos los cargos gubernamentales, aeroportuarios, de proveedores o de otro tipo que se aplican a los viajes de pasajeros a países extranjeros son responsabilidad del pasajero al que se emitió originalmente el boleto y se suman a la tarifa y los cargos publicados.
- H. Tarifas/Cargos: la información específica sobre tarifas y cargos está disponible en las oficinas de reservas de Frontier y en [es.FlyFrontier.com](https://es.FlyFrontier.com).
- I. Prohibición de demandas colectivas: cualquier caso presentado en virtud de este Contrato de Transporte, el Plan para retrasos en pista o el Plan de Servicio al Cliente de Frontier puede presentarse a título personal y no como demandante o miembro de una acción colectiva en supuestos procesos colectivos o representativos.
- J. Plazo para interponer acciones judiciales: un pasajero no podrá emprender acciones judiciales contra Frontier una vez transcurrido un plazo de 6 meses a partir de la fecha del presunto incidente.
- K. Jurisdicción: el presente Contrato de Transporte se registrará e interpretará de acuerdo con las leyes de los Estados Unidos de América y del estado de Colorado, con independencia de los principios de conflicto entre leyes. Se renuncia irrevocablemente a todo derecho a juicio por jurado en cualquier acción, procedimiento o reconvencción que surja de este Contrato de Transporte o que tenga relación con el mismo.
- L. Vuelos de código compartido: salvo por las políticas de equipaje (ver [sección 12](#), [sección 13](#) y [sección 14](#)), las políticas, normas y procedimientos de la aerolínea operadora se aplicarán en cualquier vuelo de código compartido.

ESTA PÁGINA SE DEJÓ  
INTENCIONALMENTE  
EN BLANCO