

## Términos y Condiciones

Consulte el Contrato de Transporte, se puede acceder en [www.flyfrontier.com](http://www.flyfrontier.com) ([www.es.flyfrontier.com](http://www.es.flyfrontier.com) en español).

## Políticas de Compensación

### Retraso

En caso de retraso en la hora de salida indicada en el boleto por razones atribuido a Frontier, el pasajero será indemnizado y/o compensado por Frontier de acuerdo a los siguientes criterios:

**a)** Cuando el retraso es más de una hora y menos de cuatro horas, será compensada conforme a las políticas de compensación de Frontier.

Políticas de compensación incluye al menos los cupones de viaje para vuelos en una fecha más tarde y/o comidas y bebidas como establecido por Frontier, y conforme al principio de competitividad.

Si el retraso es más de dos horas, pero menos de cuatro, los cupones de viaje incluidos en las políticas de compensación serán entre USD\$25 a \$150, dependiendo en la duración del retraso.

**b)** Si el retraso es más de cuatro horas, los cupones de viaje incluidos en las políticas de compensación serán iguales a USD\$200, y las comidas y bebidas como según lo establecido por Frontier. El pasajero tendrá acceso adicional a las opciones y, según sea el caso a la indemnización establecida por esta política para cancelación de vuelos, cuya responsabilidad es atribuido a Frontier.

En todos los casos, Frontier dará a los pasajeros que esperan, siempre y cuando sea disponible en el aeropuerto, acceso a llamadas telefónicas y entrega de correos electrónicos.

Frontier presentará y registrará cada seis meses al Ministerio y a la Fiscalía las políticas de compensación, que serán público.

Los pasajeros tendrán respuesta a su solicitud de pago de indemnización dentro de los diez días naturales posteriores a la reclamación.

### Cancelación

Si el vuelo es cancelado cuya responsabilidad atribuido a Frontier, Frontier debe, por la elección del pasajero:

**a)** Reembolsar el precio del boleto o la proporción correspondiente a la parte del viaje no realizada.

**b)** Ofrecerle por todos medios disponibles un transporte sustituto en el primer vuelo de Frontier disponible y proveer, cuando esté disponible al aeropuerto, acceso a llamadas telefónicas y entrega por correo electrónico, comidas de acuerdo al tiempo de espera hasta el embarque en otro vuelo, y alojamiento en un hotel en al aeropuerto si el pasajero no está en su ciudad de origen y hay hoteles disponibles.

**c)** Transporte el pasajero en un vuelo de Frontier en una fecha más tarde adecuada al mismo al destino del vuelo que fue cancelado.

En todos los casos anteriores, Frontier pagará el pasajero afectado en adición una indemnización de USD\$200, independientemente del precio del boleto.

### Compensación por Denegación de Embarque

Cuando los boletos emitidos exceden la capacidad del avión conduce a la denegación de embarque (excepto cuando un avión de menor capacidad

es sustituido por razones operacionales o de seguridad), Frontier, por elección del pasajero:

**a)** Reembolsará el precio del boleto o la proporción correspondiente a la parte del viaje no realizada.

**b)** Le ofrecerá por todos los medios disponibles un transporte sustituto en el primer vuelo de Frontier disponible proporcionará, cuando esté disponible en el aeropuerto, acceso a llamadas telefónicas y entrega por correo electrónico, comidas de acuerdo con el tiempo de espera hasta el embarque en otro vuelo, y alojamiento en un hotel en el aeropuerto o en la ciudad el pasajero está obligado a pasar la noche si el pasajero no está en su ciudad de origen.

**c)** Transportará al pasajero en un vuelo de Frontier en una fecha posterior, pero dentro de las 72 horas, adecuado para el mismo destino del vuelo denegado.

En los casos anteriores de los puntos a) y b), si el nuevo tiempo de llegada es más que 59 minutos más tarde de la hora de llegada original, y c), el concesionario o titular de la licencia debe pagar al pasajero afectado además una indemnización que será entre 25 y 400% del precio del boleto o de la parte del viaje no realizada.

En caso de la denegación de embarque debido a la emisión de boletos que excedan la capacidad disponible del avión, Frontier solicitará voluntarios para renunciar a su embarque en cambio de beneficios que se acordarán directamente con el pasajero, que no podrá ser menor que las opciones establecidas en el artículo anterior. La prioridad de abordaje en reemplazo de los voluntarios a los que se refiere al presente artículo se dará a las personas con alguna discapacidad, personas mayores, menores no acompañados, mujeres embarazadas.

Si ocurre un evento de fuerza mayor, Frontier puede cancelar, desviar, o retrasar algún vuelo sin responsabilidad, excepto para proveer un reembolso por la porción no utilizada del boleto del pasajero. Frontier ofrecerá un pasajero en dicho vuelo transporte al destino en el primer vuelo de Frontier disponible y proveerá, cuando esté disponible en el aeropuerto, acceso a las llamadas telefónicas y entrega por correo electrónico y comidas según el tiempo de espera hasta el embarque en otro vuelo. Si debido a un evento de fuerza mayor el avión debe aterrizar en un lugar diferente al destino, Frontier transportará al pasajero por el vuelo de Frontier disponible más rápido al destino.

## Derechos de Pasajero

1. Los pasajeros con cualquier discapacidad tienen derecho ser transportados por Frontier, sujetos a precauciones de seguridad razonables. Frontier ha establecido mecanismos para garantizar el transporte de personas con discapacidades de conformidad con las medidas de seguridad operacional. Los pasajeros discapacidades que necesiten transportar instrumentos inherentes a su condición puede hacerlo de acuerdo con la ley aplicable. No se aplicarán condiciones adicionales, salvo precauciones de seguridad razonables, o cargos para permitir el embarque de pasajeros con discapacidades.
2. Un pasajero de edad, 15 años o mayor, puede, sin pagar ningún precio, llevar un bebé de menos de dos años de edad sin derecho a un asiento y a transportar equipo de manera gratuita de artículos esenciales para el cuidado de bebés y niños. Por lo tanto, Frontier emitirá un boleto gratuito y la tarjeta de embarque correspondiente para el bebé. El pasajero puede transportar sin cargo adicional

artículos esenciales para el cuidado de bebés y niños, incluyendo las carriolas.

3. El pasajero tiene derecho ser tratado respetuosamente y recibir un alto nivel de información que le permita conocer sus opciones y aprovechar alternativas en caso de requerirlas. Por lo tanto, Frontier informará de manera rápida y expedita al pasajero en caso de cambios en el horario de vuelo o cualquier otra circunstancia que pueda afectar el servicio. Frontier lo hará a través de llamadas telefónicas, correos electrónicos, mensajes de texto o cualquier otro medio electrónico al menos veinticuatro horas antes de la salida programada.
4. Del mismo modo, si los cambios se surgen dentro de las veinticuatro horas anteriores a la salida programada, Frontier informará al pasajero tan pronto como Frontier esté seguro de que dichos cambios no pueden ser evitados, sin que esto exima a Frontier de su responsabilidad para el pasajero.
5. Si debido a un evento de fuerza mayor el avión debe aterrizar en un lugar diferente al destino, Frontier transportará al pasajero por el vuelo de Frontier disponible más rápido al destino.
6. El pasajero puede solicitar el reembolso de su boleto en caso de que decida no viajar, siempre que esto se notifique a Frontier dentro de las veinticuatro horas posteriores a la compra del boleto, excepto los boletos comprados para viajar dentro de los siete días de la compra. Una vez esas 24 horas, Frontier determinará las condiciones de cancelación.
7. Para vuelos nacionales e internacionales, el pasajero puede llevar en la cabina un artículo personal. Las dimensiones pueden ser de hasta 8 pulgadas por 18 pulgadas por 14 pulgadas, siempre que no reduzca la seguridad y la comodidad de los pasajeros debido a su naturaleza y dimensiones.
8. El pasajero tiene derecho a conocer los términos del Contrato de Transporte de Frontier y sus derechos. Para todos los boletos comprados en el sitio web de Frontier, Frontier informará al pasajero en el momento en que compra el boleto sobre los términos y condiciones del servicio, las políticas de compensación y los derechos de los pasajeros.
9. Los pasajeros con cualquier discapacidad tendrán derecho transportar sillas de ruedas, andadores, prótesis, muletas, bastones o cualquier otro instrumento sin cargo siempre que la persona que viaja lo use personalmente y el mismo esté directamente relacionado con su discapacidad. En vuelos internacionales, dichos límites serán los fijados de conformidad con los Tratados.
10. El transporte de mascotas en los aviones de los servicios públicos de transporte aéreo para pasajeros se llevará a cabo por Frontier al observar en cualquier momento el tratamiento humanitario de las mascotas; Frontier acepta mascotas solo en la cabina del avión, no como equipaje facturado. Tratamiento humanitario significa el conjunto de medidas que intentan reducir el estrés, el sufrimiento, el dolor y los traumas durante la movilización de los animales. Frontier puede cobrar una tarifa.
11. La indemnización por la destrucción o daño de equipaje de mano o facturado será establecida en el Convenio de Montreal.