



ESTOS SON TUS DERECHOS AL VIAJAR EN AVIÓN

LEY DE AVIACIÓN CIVIL Y LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

EN TODOS LOS VUELOS

SCT
SECRETARÍA DE
COMUNICACIONES
Y TRANSPORTES



PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



1. Precios y tarifas

El costo del boleto debe incluir todos los conceptos e impuestos. Te deben informar y respetar tarifas y restricciones.



2. Servicios adicionales

La aerolínea podrá ofrecer servicios adicionales al momento de la compra, sin embargo, no podrá realizar cargos que pretendan condicionar la compra del boleto a la contratación obligatoria de servicios adicionales, por ejemplo, seguros, renta de auto, servicios de asistencia o donaciones.



3. Información y publicidad

Deben ser exactas, veraces, comprobables y claras, sin inducir a error o confusión.



4. Cambio de itinerario

Te lo deberán informar por teléfono, mensaje de texto o correo electrónico 24 h antes de la salida o tan pronto ocurra.



5. Retraso/demora

En los casos que sea responsabilidad de la aerolínea, deberá compensarte dependiendo del retraso en el vuelo:

- De 1 a 2h: descuentos para vuelos posteriores hacia el mismo destino y/u ofrecerte alimentos y bebidas, según políticas de la aerolínea.
- De 2 a 4 h: los descuentos por compensación no podrán ser menores al 7.5% del precio del boleto.
- Mayor a 4 h: descuentos para vuelos en fecha posterior hacia el destino contratado y/o ofrecerte alimentos y bebidas. Además tendrás opciones de indemnización para la cancelación del vuelo.
- En cualquier caso, deberán ofrecerte acceso a llamadas y correo electrónico.



6. Cancelación

En cancelación atribuible a la aerolínea, deberá:

- Reintegrarte el precio del boleto o de la parte no realizada del viaje e indemnización no inferior al 25% del precio del boleto, que se pagará a más tardar en 10 días naturales.
- Ofrecerte transporte sustituto en el primer vuelo disponible y acceso a llamadas, correo electrónico, alimentos, alojamiento y transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto.
- Transportarte en fecha posterior y darte una indemnización no inferior al 25% del precio del boleto que se pagará a más tardar en 10 días naturales.



7. Aterrizaje en lugar distinto

Deberán trasladarte por los medios de transporte más rápidos, al destino contratado.



8. Pago de indemnizaciones

Será en los 10 días naturales siguientes a la reclamación, excepto alimentos y hospedaje.



9. Módulos de atención

Estarán en las terminales donde operen las aerolíneas.



10. Animales domésticos

Se transportan con medidas que disminuyan su tensión, sufrimiento, dolor y traumatismo.



11. Sobreventa

Se solicitarán voluntarios que renuncien al embarque a cambio de beneficios por cancelación. Tendrán preferencia para abordar las personas con discapacidad, adultos mayores, menores no acompañados y mujeres embarazadas.



12. Indemnización por pérdida o avería de equipaje

Destrucción o avería de equipaje de mano : 6,039 pesos*
Pérdida o avería de equipaje facturado: 11,323 pesos *

*Equivalen a 80 y 150 Unidades de Medida y Actualización (UMA) respectivamente.



13. Información de retraso/demora

Te informarán por medios electrónicos y/o módulos de atención, las causas o razones por las que se demoró el vuelo.



14. Quejas y denuncias

La información necesaria para presentarlas estará disponible en todas las terminales aéreas.



15. Información de términos y condiciones

Tienes derecho a conocer términos, condiciones, políticas de compensación y derechos contenidos en la Ley de Aviación Civil.

www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/25_260617.pdf



16. Publicidad de los derechos de los pasajeros

Tus derechos estarán publicados en sitios web, agencias de viajes, o a través de un vínculo, enlace o ventana especial.



17. Obligatoriedad de los derechos de los pasajeros

Tus derechos son obligatorios para aerolíneas, su personal y agencia de viajes.



18. Personas con discapacidad

Los pasajeros con alguna discapacidad podrán transportar sillas de ruedas, andadores, prótesis, muletas, bastones o cualquier otro instrumento, siempre y cuando la persona que viaja haga uso de ésta de manera personal y se encuentre directamente asociado con la discapacidad que presenta.



19. Infantes menores de 2 años

El pasajero mayor de edad puede llevar a un infante menor de dos años, al que se le expedirá un boleto y pasaje de abordar sin pago de tarifa adicional, sin derecho a asiento ni equipaje, excepto una carriola.



20. Devolución del costo el boleto

Puedes solicitarla sin cargo alguno dentro de las 24 horas siguientes a la compra.

ADEMÁS DE TODOS ESTOS DERECHOS, CONSIDERA QUE TIENES LAS SIGUIENTES OBLIGACIONES:

- Brindar a la aerolínea información y datos personales veraces, al momento de la compra del boleto.
- Presentar documentos oficiales de identificación, a solicitud de la aerolínea o del personal autorizado del aeropuerto.
- Acatar las normas de seguridad y operación aeroportuarias vigentes.
- Ocupar el asiento asignado, a menos que el personal de la aerolínea por un requerimiento justificado le solicite o le autorice ocupar uno distinto.

ADEMÁS, SI VIAJAS DENTRO DE MÉXICO, TENDRÁS LOS SIGUIENTES DERECHOS



1. Viajes redondos o vuelos con conexión

Puedes utilizar cualquier segmento, siempre y cuando le informes a la aerolínea, 24 h a partir de la hora programada para el segmento no utilizado.



2. Equipaje

Puedes transportar sin costo al menos 25 Kg de equipaje, así como dos piezas de equipaje de mano que en conjunto no excedan 10 kg y cuyas dimensiones no excedan 55 cm de largo, 40 cm de ancho y 25 cm de alto.

Para mayor información:

Teléfono del Consumidor: 05688722, en la Ciudad de México, y 01 800 488722, larga distancia en el resto del país. Horario: 9 a 19 horas, de lunes a viernes, y 10 a 18 horas, fines de semana y días festivos.

Oficinas centrales:

José Vasconcelos 208, Col. Condesa, Del. Cuauhtémoc, C.P. 06140, Ciudad de México

@Profeco

Facebook/ProfecoOficial

www.gob.mx/profeco