

## MUJERES EN ESTADO DE GESTACIÓN

Los pasajeros menores que no viajen con sus hijos. Los operadores aéreos recomiendan no efectuar viajes en avión cuando el período de gestación supera las treinta (30) semanas. En cualquier caso, le recomendamos que consulte con el operador aéreo ya que es posible que la pasajera gestante deba firmar un documento que exonere a la compañía de responsabilidad ante cualquier eventualidad que surja derivada de su estado.

## RESTRICCIONES

En la mayoría de los aeropuertos, existen paneles donde se señalan los elementos que deben ser declarados a la entrada al país de destino, ejemplo: alimentos, equipos electrónicos, cantidades de dinero superior a un cierto límite, entre otros. En caso de duda, la mejor opción es consultar en el mismo control de aduanas. Recuerde que si no declara estos bienes podría ser multado y los mismos ser confiscados. A fin de evitar incomodidades de última hora, pida a su operador o agente de viajes la lista de estos artículos restringidos. En determinadas circunstancias, el operador aéreo podrá excluir del transporte a los pasajeros que por razones de enfermedad u otras causas puedan constituir un peligro o perturbación del vuelo.

## VIAJE CON ANIMALES

Si el pasajero llevase consigo alguna mascota, deberá igualmente, notificarlo al operador aéreo al momento de la reserva o con al menos veinticuatro (24) horas de antelación al vuelo, para lo cual, aplicará la política de transporte de mascotas utilizada por dicho operador, siendo responsabilidad del pasajero la oportuna obtención de los certificados de sanidad y demás requisitos correspondientes establecidos por la Dirección General de Ganadería

## RENUNCIA DEL PASAJERO A VIAJAR

Si el pasajero decide no realizar el viaje, deberá dar aviso al operador aéreo con el tiempo de antelación previsto de acuerdo con sus políticas, el cual nunca podrá ser menor de veinticuatro (24) horas. En caso de aplicar el reembolso, este se hará conforme a las condiciones de la tarifa.

## REGULACIÓN INTERNACIONAL

Nuestro país es signatario del Convenio para la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional, hecho en Montreal el 28 de mayo de 1999 (Convenio de Montreal de 1999), ratificado por la República Dominicana en fecha 13 de diciembre del 2006, Gaceta Oficial 10402 y la Ley Núm.491-06 y sus modificaciones. Este documento regula la responsabilidad civil de los transportistas aéreos internacionales

## ORIENTACIÓN AL PASAJERO

La Junta de Aviación Civil a través de su División de Facilitación brinda orientación a los usuarios del transporte aéreo de la aviación civil comercial en relación con los reclamos que pudieran realizar a las líneas aéreas conforme a las regulaciones nacionales y/o convenios internacionales del transporte aéreo. Para contacto, en caso de ser necesario, escríbenos a los correos [facilitacion@jac.gob.do](mailto:facilitacion@jac.gob.do), [atencionalcliente@jac.gob.do](mailto:atencionalcliente@jac.gob.do); o puedes acercarte a los mostradores de Atención al Usuario ubicados en los aeropuertos.



Ave. 27 de Febrero #492, Renacimiento,  
Santo Domingo, D.N., República Dominicana  
Tel: (809) 689-4167 / [www.jac.gob.do](http://www.jac.gob.do)



# Facilitación al Usuario de Transporte Aéreo

## ANTES DE VIAJAR

Verifica que cumples con los requisitos de entrada o de salida de nuestro país, entre ellos el documento de viaje válido y vigente (pasaporte), visa (cuando aplique), y no olvides llenar el Formulario Electrónico de Entrada y Salida de la República Dominicana (E-Ticket) disponible en:

[eticket.migracion.gob.do/](http://eticket.migracion.gob.do/)

Si eres dominicano y viajas al extranjero, debes verificar los requisitos de entrada y salida que tenga el país al que viajas.

Revisa el horario de embarque y de despegue de las aeronaves, así como la identificación de tu puerta de embarque.

## BOLETO AÉREO

Al adquirir su boleto de viaje lea el contenido en su totalidad, asegúrese que el vuelo que usted ha contratado contenga de manera correcta las siguientes informaciones: nombre completo del pasajero y de la(s) línea(s) aérea(s), lugar y fecha de expedición, puntos de partida y de destino, horario, el código localizador de la reserva, tarifa y una explicación clara de las condiciones, restricciones y limitaciones a la que está sujeta el contrato.

## DOCUMENTACIÓN DE VIAJE

El pasajero deberá identificarse y presentar sus documentos de viaje cuando se lo solicite el operador aéreo, las autoridades de migración o aduanas en los aeropuertos. Si el pasajero no presenta los documentos de viaje exigidos, el operador aéreo podrá rehusar su embarque o las autoridades competentes prohibir la entrada al punto de destino.

## TIEMPO

Para realizar un proceso de registro (Check-in) sin demora, procura llegar tres (3) horas antes del vuelo.

## CONTRATO DE TRANSPORTE

Revisa con antelación que servicios, beneficios o limitaciones están incluidos o excluidos del boleto comprado. Valida todos los temas relacionados al equipaje, tanto de mano como facturado.

## POLÍTICA DE COMPENSACIÓN

Antes de comprar tu boleto, revisa en el sitio web de la línea aérea la política de compensación. Ese documento te permitirá saber que hacer en caso de cualquier eventualidad relacionada a tu viaje.

## MENORES DE EDAD

Los menores de edad que viajan sin sus padres o sólo con uno de ellos, deberán contar con la autorización correspondiente. Asegúrese de indagar, con el operador aéreo o con la Dirección de Migración, los requisitos al respecto, tanto en el país de origen como el de destino.

Los padres o tutores de los menores no acompañados, además de la autorización anteriormente mencionada, deberán completar la documentación necesaria que el operador aéreo le requiera para aceptar al menor no acompañado. Los operadores aéreos no están obligados a aceptar menores no acompañados, por lo que se aconseja consulte si el mismo realiza este servicio y bajo qué condiciones.

Antes de su viaje, familiarícese con los derechos y obligaciones establecidos por el operador aéreo, los cuales deben haber sido especificados en el boleto aéreo emitido, o mediante un vínculo o link que permita descargarla cuando se trate de boletos electrónicos (e-ticket), así como los requerimientos que exige el (los) Estado(s) por los que vaya a efectuar su viaje. Para información más detallada sobre los requisitos y procedimientos establecidos para los viajes de pasajeros menores de edad, favor visitar el sitio web de la Dirección Nacional de Migración (DGM).

## INFORMACIÓN SOBRE CAMBIOS O CANCELACIÓN DE VUELO

Mantente pendiente a las notificaciones que pueda enviarte la línea aérea a tu correo electrónico o cualquier otro medio de comunicación previamente establecido, a fin de recibir a tiempo los avisos referentes a los cambios de horario, de puerta de embarque o cualquier aspecto que afecte la reserva acordada.

## RECLAMOS

En caso de reclamación con la línea aérea y no obtener una respuesta satisfactoria, puede presentarse ante las oficinas física de Pro-Consumidor o llenar un formulario en línea visitando el sitio web de Pro-Consumidor.

## PASAJEROS CON DISCAPACIDAD Y/O MOVILIDAD REDUCIDA (PMR)

Son aquellos a los cuales los operadores aéreos dispensan un trato especial, tales como personas con movilidad reducida (PMR), pasajeros con discapacidad, mujeres en estado de gestación, niños que viajan solos y adultos mayores.

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

## PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL

De acuerdo con las normas establecidas internacionalmente, el operador aéreo deberá proporcionar, en caso de ser necesario, un espacio adicional para asegurarse que ésta pueda viajar con su animal guía sin peligro ni molestia.

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