



Published on TAM (<http://tam.bo>)

Inicio > Contrato de transporte

---

## Contrato de transporte

### CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO DE EMPRESA PÚBLICA TAM

Para los efectos de este contrato se define: "billete o boleto de pasaje y talón de equipaje" al documento que da cuenta y fe de la celebración y de las condiciones del contrato de transporte aéreo y control de equipaje.

"Transportista" o "Transportador", es la línea aérea empresa pública TAM, que para efectos de éste contrato, se compromete a transportar al pasajero y/o su equipaje.

"Billete Electrónico" comprende el itinerario/recibo emitido por, o en representación de "El Transportista", los Cupones Electrónicos y la Tarjeta de Embarque, cuando es aplicable.

El viaje está sujeto a las disposiciones de la Convención de Montreal o de la Convención de Varsovia que rigen y pueden limitar la responsabilidad de los transportistas aéreos en caso de muerte o lesiones personales, pérdida o daños al equipaje y retrasos.

### OBLIGACIONES DEL TRANSPORTISTA AÉREO Y DEL PASAJERO.

1. Emitir el billete de pasaje a nombre del pasajero, este es nominativo, personal e intransferible, y su emisión podrá realizarse total o parcialmente a través de medios físicos o electrónicos. Las escalas convenidas son aquellas mencionadas que figuren en los itinerarios del Transportador como escalas previstas en la ruta del pasajero.
2. El Transportador negará el embarque de un pasajero, o dispondrá su desembarque, si estima que el pasajero pudiera afectar la seguridad del vuelo o de los pasajeros en los siguientes casos:
  - (i) actos o comportamientos que en opinión del Transportador constituya una negación al cumplimiento de instrucciones impartidas por la tripulación y/o actitudes que pudieran poner en peligro o someter a algún riesgo la operación y/o que perturben el orden y/o la disciplina; y/o
  - (ii) una muestra o signos de haber ingerido bebidas alcohólicas en exceso y/o alguna sustancia psicotrópicas; y/o
  - (iii) el incumplimiento de cualquier ley o regulación que aplique o que no acate cualquier requerimiento realizado por la autoridad gubernamental respectiva.
3. En caso de necesidad (incluyendo pero no limitado a casos fortuitos o de fuerza mayor), el Transportador, puede cancelar la operación, hacerse sustituir por otros transportadores y/o

cambiar la aeronave destinada a la operación y/o alterar u omitir paradas indicadas en el Billete si fuere necesario. El Transportador no asume la responsabilidad de garantizar las conexiones contratadas por un pasajero con un tercero.

4. Todo pasajero que no se presente a viajar o que no se presente para su chequeo en el vuelo correspondiente (check-in) dentro del tiempo establecido para vuelos internacionales con 3 horas de anticipación y vuelos domésticos 90 minutos de anticipación, perderá su Billete, o podrá revalidarlo para otra fecha, si lo permite la tarifa pagada de acuerdo a lo convenido en el Billete. Cualquier cambio de fecha, origen, destino, itinerario del Billete de Pasaje, así como la devolución del valor pagado por el mismo, queda sujeto a las condiciones y restricciones de la tarifa contratada por el pasajero.
5. El Transportista, sujeto a las condiciones previstas en la legislación aplicable, podrá negar el embarque a un pasajero que no cumpla con el orden del itinerario antes referido o si el pasajero no ha volado alguno de los tramos indicados en su pasaje. El pasajero entiende que si no se vuela alguno de los tramos indicados en el itinerario, éste se cancelará en su totalidad, sin previo aviso, no procediendo ningún tipo de reembolso salvo que las condiciones de la tarifa de su Billete lo permitan.
6. El Billete es válido por un año desde la fecha de su emisión o válido hasta la fecha que se indique específicamente para la tarifa adquirida por el pasajero. Transcurrido dicho plazo, o cualquier otro plazo inferior indicado en las condiciones de la tarifa, el Billete no podrá ser utilizado.
7. Es de exclusiva responsabilidad del pasajero informarse, obtener y cumplir con los requisitos para viajar que impone cualquier autoridad y deberá presentar los documentos de identificación, de salida, tránsito, entrada, visas y demás exigidos dependiendo del lugar de destino, sin caberle al Transportador responsabilidad alguna por los atrasos o negativas de embarque que sufra el pasajero, asociados o derivados del incumplimiento por parte de éste último de la obligación anterior.
8. El Transportador negará el embarque a aquellos pasajeros que no presenten la documentación necesaria o cuya identidad no corresponda con la indicada en la Tarjeta de Embarque o Boarding Pass.
9. El Transportador se compromete a hacer todo esfuerzo posible para transportar al pasajero y su equipaje con razonable puntualidad. Las horas que se indican en el Billete de Pasaje o en alguna otra publicación no están garantizadas en cuanto a su cumplimiento ya que pueden variar por motivos de fuerza mayor sobreviniente, seguridad u otras circunstancias extraordinarias. El Transportador adoptará todas las medidas razonables y que sean posibles para evitar demoras en el transporte de sus pasajeros y equipajes.
10. En algunos casos, el Transportista podrá requerir notificación previa para viajes de ciertos pasajeros con alguna discapacidad o enfermedad (si requieren silla de ruedas plegable, camilla, oxígeno, etc.), o con necesidad de transporte con un animal de asistencia y/o de soporte emocional, animales vivos- mascotas y/o transporte de un menor de edad no acompañado, infante, etc. Y los pasajeros deberán estar informados con antelación al viaje acerca de los requisitos es dichos casos.

## **NORMAS PARA EL TRANSPORTE DE EQUIPAJE**

1. Se entenderá por equipaje, solamente los efectos personales necesarios para efectuar el viaje.
2. El Transportador negará el transporte como equipaje (de mano o facturado), de aquellos artículos y sustancias peligrosas que pueden constituir un riesgo importante para la salud, la seguridad del vuelo o la propiedad, tales como: Gases comprimidos (inflamables, no inflamables y venenosos), cilindros de gas comprimido, tanques de aire para buceo, corrosivos (ácidos alcalinos), baterías de litio o de celdas húmedas, explosivos (armas municiones o materiales de pirotecnia), líquidos o sólidos inflamables, combustible para encendedores, fósforos y artículos de fácil ignición, materiales tóxicos o venenosos (arsénico, cianuro, insecticidas o herbicidas)".
3. El Transportador no registrará el equipaje a un destino que no sea el final que figura en el Billete del pasajero.
4. El equipaje facturado será entregado al portador del talón de equipaje. El transportista es responsable del daño causado en caso de destrucción, pérdida o avería, producido a bordo de la aeronave o durante cualquier período en el que el equipaje facturado se hallase bajo custodia del transportista, salvo causas de la naturaleza o defectos propios del equipaje. Si el transportista admite la pérdida del equipaje facturado o si el equipaje no ha llegado hasta 21 días siguientes a la fecha en que debería haber llegado, el pasajero podrá hacer valer contra el transportista los derechos que surgen del contrato de transporte.
5. El pasajero deberá ajustarse al peso, medidas y máximo de equipaje permitido que se indican en [www.tam.bo](http://www.tam.bo) <sup>[1]</sup> llamada también la franquicia de equipaje, los pagos o recargos a que quedará sujeto.
6. Como precaución y seguridad, sólo se permite llevar una pieza de equipaje en cabina, con dimensiones y peso que permitan ubicarlos en los compartimentos superiores del avión o bajo los asientos. El pasajero deberá ajustarse al peso, medidas y máximo de equipaje de mano permitido que se indican en [www.tam.bo](http://www.tam.bo) <sup>[1]</sup> y en el documento Información de su Compra. Respecto de los artículos de alto valor comercial y artículos electrónicos, el pasajero deberá transportar estos objetos como equipaje de mano, con la finalidad de mantener siempre la custodia de los mismos, pues en caso de daño, sustracción o pérdida, el transportador no tiene responsabilidad sobre estos.
7. Estas condiciones únicamente aplican y regulan las rutas del Transportista. Ningún agente, empleado o representante del Transportista tiene autoridad para cambiar o renunciar a cualquier disposición de estas condiciones.

## **CONDICIONES ESPECIALES**

1. El pasajero debe llegar al aeropuerto a la hora señalada por el Transportista. La hora de cierre de vuelo y facturación de equipaje, es de 30 minutos antes de cada vuelo en tramos nacionales y de 60 minutos en tramos internacionales. Si el pasajero no se hubiere

presentado hasta esa hora, el Transportista podrá disponer de su espacio, y para poder hacer su cambio a otro vuelo o ruta, deberá pagar la penalidad "NO SHOW".

2. La responsabilidad de Empresa Pública TAM en caso de muerte o lesiones corporales de los pasajeros, está limitada a las condiciones específicas del seguro contratado por el Transportista, cuyo detalle puede ser solicitado por el pasajero en cualquier oficina del Transportador.
3. En caso de que el pasajero solicite una devolución, se procederá de la siguiente manera:
  - i) Si el motivo de la devolución es imputable al Transportista, se efectuará sin descuentos, siempre y cuando se presente el recibo original del billete electrónico u otro documento contable de la aerolínea, y éste no haya sido adquirido en una agencia de viajes comisionista, porque se deberá descontar esa comisión otorgada.
  - ii) Si el motivo de la solicitud no es imputable al Transportista, por ejemplo: causas meteorológicas, convulsión social, retraso del pasajero o cualquier otro detalle imputado al mismo, el Transportista procederá a realizar la devolución, menos el impuestos de ley, gastos administrativos, asas o penalidades correspondientes a la tarifa comprada.
  - iii) En ningún caso se harán devoluciones en los aeropuertos.
4. Si el pasajero decide cambiar de fecha de vuelo antes de las 48 horas de su fecha original, el Transportista no cobrará ninguna penalidad. Si por el contrario el pasajero desea cambiar su vuelo dentro de esas 48 horas, deberá pagar una penalidad de BOB 30.00 (Tarifa que incluye impuestos de ley), siempre y cuando el nuevo vuelo tenga disponible la misma tarifa adquirida originalmente.
5. Si la nueva fecha u hora, no tuviera disponibilidad de espacios, el pasajero deberá pagar su penalidad de cambio de tarifa de BOB 60.00 (incluye impuestos de ley) y no lo eximirá también de pagar la diferencia tarifaria.
6. Si el pasajero decide cambiar de ruta, deberá pagar una penalidad de BOB 60.00 (Tarifa con impuestos de ley), más las diferencias de tarifa que el cambio requiera.
7. El Transportista otorga una franquicia de equipaje libre de 20 Kg. por cada pasajero adulto y niño menor de 12 años. El infante, hasta antes de cumplir los dos años, no tiene derecho a equipaje liberado. Sin embargo se aceptará un porta bebé y la alimentación que requiera en el lapso del vuelo.

El equipaje que sobrepase la franquicia de equipaje, será sujeto al pago de exceso de equipaje, y será transportado en el buzón de carga de la aeronave. El kilogramo extra, tendrá un valor acorde a las tarifas establecidas por el transportista y a la ruta del pasajero, e incluirá impuestos, lo que generará una factura. El Transportista no reconocerá responsabilidad sobre equipaje no facturado o no declarado.
8. El Transportista no se responsabiliza por el contenido del equipaje, por lo tanto el transporte dentro de los mismos, de artículos frágiles o perecederos, así como dinero, joyas, aparatos electrónicos o documentos comerciales o legales, son de exclusiva responsabilidad del pasajero y se recomienda no ponerlos en el equipaje que será facturado por el transportista.
9. El Transportista acepta los siguientes artículos como equipaje de mano: libros para lectura a bordo, abrigo y/o manta y/o frazada y una cartera o maletín de mano, cuyo peso no exceda los 10 kilos dentro de las aeronaves más grandes y de 5 kilos en las más pequeñas.
10. En caso de pérdida de equipaje, el Transportista reconocerá un valor por kilogramo registrado en el talón de equipaje, y no por contenido, que serán abonados por la

compañía aseguradora en las condiciones, términos y plazos establecidos en la póliza.

11. Si el pasajero considera oportuno podría asegurar su equipaje, por cuenta propia, accediendo al pago de una prima mayor en aeropuertos.
12. El reclamo por pérdida de equipaje se deberá hacer en el mismo lugar de arribo del vuelo y apenas el pasajero note su falta, para lo cual deberá llenar el formulario correspondiente. La falta de presentación de requisitos, o el reclamo posterior al arribo al aeropuerto, será motivo suficiente para no dar lugar al reclamo.
13. Si la pérdida, sustracción o daño al equipaje facturado, fuera parcial, el Transportista pagara la indemnización que corresponda a la proporción del peso faltante, no por el contenido del mismo, y se hará el pago, luego de cumplidos todos los procedimientos.

## **Idioma**

Español

---

**Source URL:** <http://tam.bo/?q=node/30>

## **Links**

[1] <http://www.tam.bo>