



# términos y condiciones

## 1. Reservaciones

NATURE AIR ofrece un servicio de atención al público 7 días por semana, 365 días al año. El horario de oficina es: de lunes a viernes 7:00am - 6:00pm / sábado y domingo 7:00am - 5:00pm.

Requisitos de Reserva: después de haber reservado, NATURE AIR emitirá una confirmación con un código de referencia que será enviada vía e-mail o fax. NATURE AIR no utiliza "vouchers", ni los acepta como documento para que el pasajero lo utilice como prueba de reservación y tampoco los acepta como forma de pago. Por lo tanto, ninguna agencia puede exigir los "vouchers" como prueba de que el servicio se dio y será necesario tener el código de la reservación para utilizar el servicio de NATURE AIR. Se recomienda verificar los datos de la reserva antes del día del vuelo, ya que la compañía no se hace responsable por datos erróneos en la reserva. Dentro de los requisitos de reserva, se le solicitará un correo electrónico para el envío de la confirmación. Este podrá ser utilizado además para efectos comerciales de la empresa; aunque usted en cualquier momento puede darse de baja de nuestra base de datos sin ningún trámite adicional.

## 2. Pago de tiquetes

Toda reservación tiene un tiempo límite de pago; si el tiquete no es pagado en la fecha indicada por el agente de reservas, el sistema lo cancelará automáticamente y no generará ningún reporte o aviso. NATURE AIR no es responsable de avisar el vencimiento del tiempo límite.

NATURE AIR no acepta efectivo para los pagos de sus servicios. Las reservas con tiempo límite deben ser pagadas con tarjeta de crédito/débito, depósito bancario o transferencia electrónica.

## 3. Tarifas

Las tarifas aplican únicamente de un aeropuerto de origen a un aeropuerto de destino. Niños menores de 24 meses pagan solo los sobrecargos e impuestos y viajan en los regazos de sus acompañantes. Todas las tarifas están sujetas a cambios.

### 3.1 Restricciones de peso

Toda persona que viaje en NATURE AIR con un peso corporal mayor a 250 libras, debe solicitar un asiento

adicional. Si al momento de realizar la reservación se indica que existe un pasajero en esta situación y que por lo tanto se requiere de un asiento adicional, NATURE AIR le ofrece un 20% de descuento sobre tarifa regular para la compra del segundo espacio. Esta misma persona tendrá derecho a llevar doble equipaje más 10 libras de equipaje de mano. Cuando esto suceda esta tarifa no es comisionable para agencias de viajes.

### **3.2 Tipo de cambio**

Todas las tarifas están publicadas en dólares americanos o en colones y deben ser pagadas de acuerdo al tipo de cambio de la fecha de compra según se indica en la confirmación.

## **4. Información de Aeropuerto**

NATURE AIR está localizado en el Aeropuerto Juan Santamaría, en Alajuela, 20 km al oeste de la ciudad de San José.

### **4.1 Chequeo de vuelo**

A los pasajeros que no cumplan con los siguientes requerimientos no se les permitirá que aborden el vuelo:

- Vuelos Domésticos: El chequeo para vuelos saliendo del Aeropuerto Juan Santamaría en San José es de 1 hora previo a la salida del vuelo y cierra 40 minutos. De otros destinos locales, el chequeo es de 45 minutos antes y el vuelo cerrará 30 minutos antes de su salida.
- Vuelos Internacionales: El chequeo para vuelos desde/hacia Bocas del Toro, Panamá o Managua, Nicaragua es de 2 horas antes de la salida y cierra 1 hora antes.

### **4.2 Requisitos migratorios**

Como requisito indispensable para el abordaje y por cumplimiento con lo estipulado por la Dirección General de Aviación Civil, se le solicitará al pasajero una identificación. En el caso de turistas extranjeros, los pasaportes son necesarios para viajar dentro de Costa Rica. Cuando se viaje con menores de edad, se debe presentar su constancia de nacimiento, cédula de menor o pasaporte.

Los pasajeros que no cumplan con este requisito no podrán abordar la aeronave y no habrá ningún reembolso, crédito o posibilidad de tomar otro vuelo.

Identificaciones con fotografía aceptadas: Pasaporte o identificación emitida por el Gobierno (cédula para costarricenses o Cédula de Residencia). Todos los pasajeros que vuelan desde el aeropuerto de Bocas del Toro en Panamá o Managua en Nicaragua hasta el aeropuerto Juan Santamaría de San José y que visitan Costa Rica por motivos turísticos, tienen que tener con ellos una prueba de salida del país (Tiquete); esta prueba física es requerida por el departamento migratorio del Gobierno de Costa Rica; su prueba debe ser presentada en el aeropuerto de Bocas del Toro, Panamá o de Managua, Nicaragua para garantizar el abordaje. Todos los pasajeros que no la tengan, no podrán abordar (aplica también para visitas a Panamá y a Nicaragua).

### **4.3 Cargos en Aeropuertos**

- Aeropuertos domésticos: Algunos de los aeropuertos donde operamos son privados y requieren que los pasajeros paguen un impuesto de llegada y de salida. Para preparar mejor su viaje, recuerde tener el siguiente monto en dólares o en colones llegando y saliendo del aeropuerto de Tambor \$2.30, Quepos \$3, Arenal \$7.
- Aeropuertos Internacionales: Los pasajeros que vuelan desde el Aeropuerto Juan Santamaría de San José

hasta Managua o Bocas del Toro deben pagar un impuesto de salida del país con un valor de \$29; este impuesto de salida es requerido por el Gobierno de Costa Rica y tiene que ser cancelado en efectivo y/o tarjeta de crédito directamente en el aeropuerto. Un impuesto de entrada a Nicaragua de \$10 se deberá pagar directamente en Managua.

Todos los pasajeros deben pagar un impuesto de \$3 a su llegada a Bocas del Toro y \$15 cuando salgan. Tanto el impuesto de ingreso a Managua, como los de Bocas del Toro deberán de ser pagados en efectivo. El impuesto de salida requerido por el gobierno de Panamá, tiene que ser cancelado directamente en el aeropuerto mediante un representante de NATURE AIR.

#### ***4.4 Asistencia especial***

Algunos pasajeros necesitan tratamiento especial, razón por la cual NATURE AIR tratará de la mejor manera de acomodar estas necesidades después de que sean indicadas en el "counter" de chequeo. Ejemplo de estos casos son padres con niños pequeños/bebés o pasajeros con movilidad restringida.

El pre-abordaje es para los pasajeros de nuestro programa Premium Pass y también y está diseñado para otorgar a los pasajeros que así lo necesiten, un poco más de tiempo a la hora de abordar. Si por alguna razón el/los pasajero(s) requieren de alguna asistencia, es importante que se informe al personal de reservaciones, con el fin de anotarlo en la reservación y que el aeropuerto pueda tener conocimiento antes de la llegada de los pasajeros.

Las sillas de ruedas plegables serán transportadas sin ningún recargo adicional, pero se debe informar al personal de reservas a la hora de hacer la reservación para tomar las previsiones del caso. Las sillas de ruedas eléctricas no serán transportadas debido a que éstas utilizan una batería, la cual es considerada un artículo peligroso.

Perros guías para personas no videntes y perros de servicio para personas con otras discapacidades serán aceptados, sin ningún costo y deberán de presentar los documentos que certifiquen que son perros de servicio; por favor comunique al personal de reservas a la hora de hacer la reservación para tomar las previsiones del caso.

NATURE AIR no garantiza la pre-asignación de asientos en la aeronave, por lo tanto se consideran como asientos libres. Sin embargo, NATURE AIR se reserva el derecho de reubicar a un pasajero en cualquier momento que se considere necesario, incluso después de abordar la aeronave, ya sea por razones operacionales o de seguridad.

Debido a que la seguridad de nuestros vuelos es la prioridad, algunos asientos cerca de las salidas de emergencia no son aptos para todo tipo de pasajeros. Los mismos serán asignados a pasajeros que puedan asistir a la tripulación en caso de que sea necesario. Los pasajeros únicamente podrán sentarse en estos asientos bajo la autorización de nuestro personal.

## **5. Equipaje permitido**

### ***5.1 Equipaje de mano***

Todo pasajero puede llevar un equipaje de mano que no exceda las 10lbs (4.54kg) de peso o dimensiones lineales de 33 pulgadas / 84 centímetros (largo + ancho + alto); cualquier equipaje que se exceda en peso o dimensiones se considera equipaje a registrar y será cobrado como exceso de equipaje si sobrepasa el peso permitido por la tarifa que el pasajero adquirió a la hora de su reserva. Cualquier medicamento que el pasajero necesite durante sus vacaciones deberá ser llevado dentro del equipaje de mano.

## 5.2 Equipaje chequeado

Todo pasajero tiene derecho a registrar una maleta de un tamaño máximo de 50 pulgadas lineales / 127 centímetros (largo + ancho + alto). Todo equipaje que exceda el peso y tamaño máximo estipulado (de acuerdo al tipo de tarifa adquirido) será considerado y cobrado como equipaje adicional o exceso de equipaje. Un equipaje mayor a 60lbs o dimensiones mayores a las permitidas será tratado como carga y quedará sujeto a disponibilidad.

El equipaje permitido de acuerdo al tipo de tarifa seleccionada es:

- Tarifa Flex: 30 libras
- Tarifa Promo: 17 libras
- Tarifa Locos: 5 libras

En caso de que sea negado el abordaje de equipaje para cumplir con el peso operacional o por razones de seguridad, NATURE AIR asume la responsabilidad de enviarlo al destino final del pasajero (hasta 8km de distancia del aeropuerto de destino) durante las siguientes 24 horas.

## 5.3 Exceso de equipaje

Los excesos de equipaje deben pagarse directamente en el Aeropuerto al momento del chequeo. Todo equipaje está sujeto a espacio y será enviado en el próximo vuelo con espacio disponible.

Los siguientes cargos aplican:

- 1 a 5 libras de más (0.45kg a 2.27kg): \$15.00
- 6 a 15 libras de más (2.72kg a 6.81kg): \$35.00
- 16 a 30 libras de más (7.27kg a 13.63kg): \$60.00
- 31 a 60 libras de más (14.09kg a 27.27kg): \$90.00

Si viaja con equipaje de grandes dimensiones o pesado (como por ejemplo tablas de surf, palos de golf, equipo de pesca, entre otros), deberá pagar una penalidad de \$30USD por pieza. Sin embargo, por seguridad o por condiciones operacionales, este tipo de equipaje puede no ser aceptado para ser transportado en el mismo vuelo del pasajero, razón por la que será enviado en el siguiente vuelo disponible bajo responsabilidad absoluta del pasajero. En caso de equipaje rezagado la responsabilidad de la compañía será entregar el equipaje en el destino final del pasajero (hasta 8km de distancia del aeropuerto de destino durante las siguientes 24 horas).

## 5.4 Equipaje perdido o dañado

Si su equipaje es dañado, perdido o no se encuentra en el vuelo asignado se debe notificar inmediatamente al personal de NATURE AIR antes de dejar el aeropuerto. En el caso de extravió o daño del equipaje, la responsabilidad de la aerolínea se ajusta a las regulaciones de Aviación Civil Costarricense, las cuales cubren un monto de \$9.07 por libra. Se les recomienda a los pasajeros tomar un seguro para el equipaje.

La compañía no se hace responsable por objetos de valor (como por ejemplo joyería, antigüedades, documentos importantes, computadoras portátiles, mercancías perecederas, medicinas, aparatos ortopédicos, artículos frágiles, dinero, certificados de valor, cheques, pagarés, letras de cambio, licores, planos, equipos electrónicos de cualquier tipo, llaves de vehículos, artesanías, fotografías, metales o piedras preciosas, etc.) Este tipo de artículos, siempre y cuando sea posible, debe llevarse en la cabina como equipaje de mano.

Los pasajeros deben llevar los medicamentos siempre en el equipaje de mano.

En caso de que el deterioro del equipaje se deba a condiciones normales no se aceptan reclamos; por ejemplo:

- Cortes pequeños, abolladuras
- Artículos frágiles
- Equipaje sobreempacado
- Extravíos de candados externos, o fajas externas
- Defectos de manufactura
- Equipaje aceptado después del check in
- Equipaje que contiene mercaderías valiosas
- Sombrillas
- Equipo deportivo o instrumentos musicales
- Equipo de bebé (Coches o sillas de carro)
- Ruedas, manijas y “zippers”
- Artículos empacados inapropiadamente

### ***5.5 Artículos prohibidos***

NATURE AIR no transporta en sus vuelos mercancías peligrosas, es por esto que los siguientes artículos no podrán ser llevados en el equipaje: explosivos, gases, líquidos o sólidos inflamables, agentes oxidantes y peróxidos orgánicos, tóxicos y sustancias infecciosas, sustancias radiactivas, sustancias corrosivas, hielo seco, armas de fuego, municiones, materiales bacteriológicos, gases comprimidos, etc.

Si el pasajero tiene cualquier pregunta en cuanto al equipaje por favor comuníquese con un representante de NATURE AIR antes del día del vuelo. Por ninguna razón los pasajeros podrán transportar encendedores o fósforos en ningún tipo de equipaje, así como spray de pelo, bronceadores y bloqueadores en spray, repelentes, desodorantes y ningún tipo de aerosoles inflamables.

### ***5.6 Equipo de Golf, equipo de pesca, tablas de surf y mascotas***

Tablas de surf, equipos de golf y pesca, bicicletas y otros están sujetos a espacio en el aeropuerto a la hora del chequeo. Debido al tamaño de la aeronave no se podrá garantizar su transporte en el vuelo; un cargo adicional de \$30.00 será aplicado por viaje en el caso de estos artículos.

En el caso de mascotas que pesan menos de 15 libras y son llevados dentro de la cabina, deberán ir en un bolso especial para ser transportados dentro del avión. Todas las mascotas de más de 15 libras deben transportarse en un contenedor seguro y cerrado y serán llevados en el compartimiento de equipaje.

Mascotas en viajes internacionales deberán portar copia original de todos los documentos otorgados por sus veterinarios para el viaje, así como de sus vacunas. El cargo por transporte de mascotas es:

- Menos de 15 libras, \$15
- Entre 16 y 30 libras, \$25
- Entre 31 y 45 libras, \$45
- Entre 46 y 70 libras, \$60

### ***5.7 Equipaje rezagado***

NATURE AIR hará todo lo posible por transportar el equipaje en un tiempo razonable y al destino final estipulado en el tiquete. En el caso de que la aerolínea transportara el equipaje por algún otro medio que no sea aéreo, el equipaje será entregado en el destino final del pasajero (hasta 8km de distancia del aeropuerto

de destino durante las próximas 24 horas).

## **6. A bordo**

### *6.1 Servicio*

NATURE AIR opera rutas cortas, con vuelos de 1 hora o menos de duración. Por ello no se ofrece servicio abordo.

### *6.2 Menores a bordo*

Pasajeros menores de 5 años podrán volar solo si están acompañados de un mayor de 18 años, quien será responsable del menor. Pasajeros entre 6 y 17 años viajando solos deberán viajar bajo la custodia de la aerolínea; en este caso los padres deberán entregar al realizar el chequeo una autorización con copia de sus cédulas o pasaportes, indicando quien entregará y recogerá a los menores a su salida y a su llegada, para resguardar la seguridad del menor.

## **7. Condiciones médicas**

- Infecciones virales: pasajeros que sufran de estas enfermedades deberán abstenerse de viajar.
- Asma: pasajeros que sufran esta condición podrán transportar inhaladores siempre y cuando no contengan cilindros de oxígeno. Pasajeros que padezcan de asma crónica o que hayan recibido prescripciones de esteroides orales necesitarán certificaciones médicas que les permita viajar.
- Camillas: no es permitido el transporte de camillas en cualquiera de los vuelos.

### *7.1 Mujeres embarazadas*

Pasajeras en estado de embarazo si se encuentran entre la semana 28 y 34 únicamente podrán viajar si cuentan con un certificado médico que certifique que no hay ningún riesgo si vuela.

### *7.2 Enfermedades contagiosas*

Pasajeros con cualquier tipo de enfermedad contagiosa de caso severo no podrán volar.

- Rubeola: pasajeros con esta enfermedad podrán viajar 4 días después de que desapareció el salpullido.
- Sarampión: pasajeros con esta enfermedad podrán viajar 7 días después de que desapareció el salpullido.
- Paperas: pasajeros con esta enfermedad podrán viajar una vez que la inflamación haya bajado. Esto es usualmente a los 7 días pero puede darse hasta los 14 días.
- Varicela: pasajeros con esta enfermedad podrán viajar 7 días después de que haya desaparecido el último grano.

Los pasajeros que viajen con cualquiera de las enfermedades antes descritas o que sufren de cualquier enfermedad crónica deben presentar un certificado médico que indique que no presentan un riesgo para los pasajeros.

## **8. Transporte de restos humanos**

No aceptamos solicitudes para transportar restos humanos en ninguno de nuestros vuelos. Se transportarán cremaciones en un contenedor seguro para el transporte del mismo, con certificado de defunción y certificado de cremación.

## 9. Reembolsos

Los tiquetes de NATURE AIR no son reembolsables, sin embargo habrá excepciones cuando un pasajero no pueda hacer uso de su tiquete por las siguientes razones:

- Defunción del pasajero, de su cónyuge o algún familiar de primer grado de consanguinidad (Padres, hermanos, hijos del pasajero), presentando un certificado de defunción.
- En caso de enfermedad o accidente del pasajero, de su cónyuge o algún familiar de primer grado de consanguinidad (Padres, hermanos, hijos del pasajero), presentando un certificado médico.

## 10. Clima

NATURE AIR no se hace responsable por cancelaciones de vuelos por circunstancias de mal tiempo. Se les recomienda a todos los pasajeros que adquieran un seguro de viaje que cubra los costos debido a retrasos o cancelaciones. Sin embargo, si los pasajeros viajan en una ruta tipo interdestino (entre dos destinos que NO son San José) y que el mal tiempo no les permite llegar a su destino final, NATURE AIR hará todo lo posible para coordinar que lleguen al mismo.

NATURE AIR cancelará sus vuelos una hora y media después de la salida original del vuelo, debido a que las condiciones climáticas del momento impidan la salida de este. Si esta situación se diera, los pasajeros serán reubicados en el siguiente vuelo con espacio disponible o si el pasajero no desea viajar, se le podrá hacer un voucher de crédito por el monto de la reservación, que tendrá una validez de un año a partir de la fecha de emisión. Los tiquetes no serán reembolsados por cancelaciones de vuelos debido a mal clima.

## 11. Cancelaciones y cambios

La aerolínea en cualquier momento podrá cambiar el itinerario, cancelar, desviar o demorar cualquier vuelo que por razones de seguridad o fuera de nuestro control se justifiquen.

Ningún boleto es reembolsable.

### 11.1 Vuelos cancelados por circunstancias extraordinarias

Si el vuelo es cancelado resultado de circunstancias extraordinarias que no son posibles de evitar, tales como control de tráfico aéreo, clima, alertas de seguridad, huelgas, eventualidades de seguridad de vuelo, cierre de pistas o accidentes,

NATURE AIR no será responsable de ninguna compensación y ayudará al pasajero a:

- Reprogramar el viaje al destino final en el siguiente vuelo.
- Reprogramar el viaje al destino final en una fecha de conveniencia del pasajero siempre y cuando haya disponibilidad.

NATURE AIR ofrece una llamada local o uso del fax o e-mail sin ningún costo. Cuando el pasajero elige optar por el próximo vuelo si se requiere de una noche adicional debido a que el próximo vuelo es al menos un día después del vuelo programado, se hará lo posible por ayudar a realizar la reserva de un hotel y del transporte entre el hotel y el aeropuerto. Sin embargo, NATURE AIR no es responsable de los pagos de hotel o traslados.

## 12. Continuación de vuelos o conexiones

NATURE AIR no se hace responsable por pérdida de conexiones de viaje. NATURE AIR recomienda que se tome un seguro de viaje. El tomar el tiempo adecuado para poder realizar las conexiones correspondientes es responsabilidad del pasajero, sobre todo si se trata de conexiones con vuelos internacionales que requieren de tres horas para realizar el chequeo.

### **13. Vuelos retrasados**

Los retrasos de los vuelos son una realidad, razón por la que se sugiere a los pasajeros adquirir un seguro de viaje para cubrir cualquier inconveniente. Si el pasajero es notificado de un retraso de más de 4 horas de la hora programada y éste decide no volar, el pasajero podrá:

- Cambiar la reserva a cualquier otro de nuestros vuelos al mismo destino para ser utilizado dentro de los siguientes 7 días, sujeto a disponibilidad.
- Cancelar su reserva, obteniendo un voucher de crédito por el monto del vuelo más el vuelo de regreso, que deberá de ser usado en los siguientes 6 meses después del vuelo.

Ambos casos pueden ser solicitados comunicándose con un representante de reservaciones al teléfono 2299-6000.

### **14. Abordaje denegado**

Se le puede negar el abordaje a un pasajero o bajar de un avión en cualquier aeropuerto en los siguientes casos:

- El transportar al pasajero o su equipaje pone en riesgo la seguridad de la aeronave, tripulación o pasajeros.
- El pasajero tiene problemas mentales que necesitan de una camisa de fuerza.
- El estado mental o físico del pasajero pone en riesgo su seguridad, la de la aeronave, tripulación o pasajeros.
- El pasajero posee enfermedades contagiosas.
- El pasajero está bajo los efectos del alcohol o drogas.
- El pasajero transporta drogas.
- Menores de 5 años viajando solos.
- Prisioneros sin escolta.
- El pasajero se ha rehusado a que el personal de seguridad lo revise a él o su equipaje.
- Pasajeros con armas de fuego que no quieran seguir las reglas de NATURE AIR para el transporte de las mismas.
- Pasajeros sin camisa, zapatos o que tengan fuerte olor corporal y éste pueda ser ofensivo al resto de los pasajeros.
- El pasajero ha hecho caso omiso a las instrucciones del personal de NATURE AIR.
- El pasajero ha utilizado palabras fuera de lugar o amenazas contra el personal de NATURE AIR.
- El pasajero ha hecho una amenaza de bomba.
- El pasajero ha cometido un delito durante el abordaje o el chequeo.
- Pasajeras con más de 28 semanas de embarazo, a menos que presenten un certificado médico.
- Pasajeras con menos de 10 días de haber dado a luz o infantes con menos de 10 días de nacidos.
- Pasajeros con menos de 10 días de operados.
- Pasajeros que requieren oxígeno suplementario, que viajen con monitores cardiacos y o en camilla.
- Pasajeros que no pueden sentarse con el cinturón de seguridad abrochado y el respaldo en posición vertical

#### **14.1. Cuando se niega el abordaje**

Si al pasajero se le niega el abordaje en uno de los vuelos de NATURE AIR por alguna de las razones citadas anteriormente, entonces se le compensará otorgándole un voucher de crédito por el monto pagado por su



tiquete, el cual tendrá una validez de un año a partir de su confección.

#### ***14.2 Abordaje denegado involuntariamente***

En caso de tener que denegar el abordaje involuntariamente a uno o más pasajeros de un vuelo de NATURE AIR por situaciones operacionales o sobreventa de este, se buscará como primera opción a pasajeros con tiquetes complementarios, de no existir este tipo de pasajeros se solicitarán voluntarios y el o los pasajeros estarán en propiedad de utilizar su tiquete en el siguiente vuelo. Y se le dará un crédito (voucher) de 100% del boleto que compró, válido por 1 año. En el caso de que esto suceda en el último vuelo del día o único vuelo, NATURE AIR reembolsará completamente el tiquete del segmento afectado y se le abordará en el siguiente vuelo con espacio disponible.