

# Documento de Contrato de Transporte

(revisado el 13 de abril de 2021)

El transporte de Pasajeros y Equipaje proporcionado por United Airlines, Inc. y los Transportistas que prestan servicios como United Express están sujetos a los siguientes términos y condiciones, además de los términos y condiciones impresos o que aparezcan en cualquier boleto, portaboleto o recibo de boleto electrónico. En la medida en que exista un conflicto entre el presente Contrato de Transporte, y los términos y condiciones impresos o que aparezcan en cualquier boleto, portaboleto o recibo de boleto electrónico, prevalecerá el presente Contrato. Al comprar un boleto o aceptar el transporte, el pasajero acepta atenerse a las disposiciones del presente Contrato de Transporte, y no se implicará ni incorporará ningún acuerdo en virtud de los sistemas del Common Law o el Equity. Nota: Únicamente la versión en inglés del Contrato de Transporte de United regula el transporte de Pasajeros y Equipaje proporcionado por United Airlines, Inc. y los Transportistas que prestan servicios como United Express.

## Índice

- [Artículo 1 Definiciones](#)
- [Artículo 2 Formato estándar de los artículos electrónicos para la presentación de las tarifas](#)
- [Artículo 3 Aplicabilidad](#)
- [Artículo 4 Reservas – Confirmación, tarifas e información](#)
- [Artículo 5 Cancelación de reservas](#)
- [Artículo 6 Boletos](#)
- [Artículo 7 Período de validez del boleto](#)
- [Artículo 8 Cargo por devolución de cheques](#)
- [Artículo 9 Eliminado](#)
- [Artículo 10 Recargos por vuelos transatlánticos](#)
- [Artículo 11 Recargos para la región del Pacífico](#)
- [Artículo 12 Recargos para la región del hemisferio occidental](#)
- [Artículo 13 Aceptación de niños, menores y bebés](#)
- [Artículo 14 Servicios especiales](#)
- [Artículo 15 Servicios de asistencia médica](#)
- [Artículo 16 Animales de servicio](#)
- [Artículo 17 Servicio de transporte terrestre](#)

- [Artículo 18 Servicio prestado por United Express y demás socios de código compartido](#)
- [Artículo 19 Documentos de viaje](#)
- [Artículo 20 Control de pasajeros y equipaje](#)
- [Artículo 21 Denegación de transporte](#)
- [Artículo 22 Política de no fumadores](#)
- [Artículo 23 Equipaje](#)
- [Artículo 24 Demoras, cancelaciones y cambios de aeronave](#)
- [Artículo 25 Compensación por denegación de embarque](#)
- [Artículo 26 Cambios de itinerario](#)
- [Artículo 27 Reembolsos](#)
- [Artículo 28 Limitaciones adicionales de responsabilidad](#)
- [Artículo 29 Reclamos al servicio al cliente](#)
- [Artículo 30 Consentimiento para el uso de datos personales](#)

## Artículo 1 Definiciones

A los efectos del presente Contrato de Transporte, las siguientes expresiones tendrán el significado que se les atribuye a continuación, sea que comiencen o no con mayúsculas:

Tarifa complementaria: véase la definición de "Arbitraria".

Adulto: toda persona que haya cumplido dieciocho años de edad a la fecha de inicio del viaje.

África: región conformada por todos los países del continente africano, con excepción de Argelia, Marruecos, Sudán, Túnez y Egipto; e incluye las siguientes islas: Cabo Verde, Comoras, Madagascar, Mauricio, Reunión, Santo Tomé y Príncipe y Seychelles.

Transporte alternativo: transporte aéreo con reserva confirmada sin cargo adicional (operado por cualquier compañía aérea regular que cuente con una licencia del Departamento de Transporte de Estados Unidos), u otro transporte que el Pasajero acepte y utilice en caso de denegación de embarque.

Animales: perros y gatos domésticos.

Tarifa de adulto aplicable: tarifa de transporte que se aplica a un adulto, a excepción de las tarifas especiales aplicables al estatus del pasajero, por ejemplo, las tarifas para el personal militar, adultos en lista de espera, etc.

Código de designación de la aerolínea: código de identificación de dos caracteres que corresponde a la Aerolínea encargada de la comercialización del vuelo, la cual puede diferir de aquella que lo opera.

Arbitraria: importe publicado para su uso exclusivo en combinación con otras tarifas para conformar una tarifa completa. Se denomina también "Tarifa proporcional", "Tarifa de base" y "Tarifa complementaria".

Área n.º 1 (o "Área 1"): área conformada por la totalidad del continente de América del Norte y del Sur y sus islas adyacentes, Groenlandia, Bermudas, Indias Occidentales, las islas del Mar Caribe y las islas de Hawái (incluidas Midway y Palmyra).

Área n.º 2 (o "Área 2"): área conformada por la totalidad de Europa (incluida la parte de la Federación Rusa en Europa) y sus islas adyacentes, Islandia, las Azores, todo África y sus islas adyacentes, la isla Ascensión y la parte de Asia situada al oeste de Irán.

Área n.º 3 (o "Área 3"): área conformada por la totalidad de Asia y sus islas adyacentes (excepto la parte incluida en el Área n.º 2), todas las Indias Orientales, Australasia, las islas del Océano Pacífico (a excepción de las incluidas en el Área n.º 1), y la Federación Rusa (al este de los Montes Urales).

Asia: área conformada por Afganistán, Bangladesh, Bután, Brunei, China, Hong Kong, India, Indonesia, las Islas del Pacífico comprendidas en el Área n.º 3 al norte del ecuador, Japón, Kazajstán, Kampuchea, Corea, Kirguistán, Laos, Malasia, Islas Maldivas, Myanmar, Nepal, Mongolia Exterior, Pakistán, Filipinas, Federación Rusa (al este de los Montes Urales), Singapur, Sri Lanka, Taiwán, Tayikistán, Timor, Tailandia, Turkmenistán, Uzbekistán y Vietnam.

Australasia: área compuesta por Australia, Nueva Caledonia, Nueva Zelanda, Nuevas Hébridas, Fiyi, Samoa, Islas Cook, Papúa, Nueva Guinea, Tahití y las islas adyacentes.

Equipaje: conjunto razonable de artículos, efectos y otros bienes personales de un Pasajero con boleto que se consideran necesarios o adecuados para el uso, la comodidad o la conveniencia del Pasajero en relación con su viaje. Salvo que se especifique lo contrario, incluirá los bienes y el equipaje documentado y no documentado del Pasajero.

Documentación de equipaje o Etiqueta de reclamo de equipaje: fragmentos del boleto que sirven para identificar el transporte del equipaje documentado del Pasajero y que el transportista emite a modo de recibo de dicho equipaje.

Normas de equipaje: condiciones vinculadas a la aceptación del equipaje, incluidos todos los cargos por servicio aplicables, y a los servicios accesorios al transporte del equipaje. Para obtener más información, véase el Artículo 23.

Etiqueta de equipaje: documento emitido por el transportista con el único propósito de identificar el equipaje documentado. El transportista adjunta un fragmento de la Etiqueta a un artículo concreto del equipaje documentado.

Tasa de compra bancaria ("BBR"): a efectos de la transferencia de fondos por medio de canales bancarios (es decir, operaciones que no se efectúen en pagarés bancarios, cheques de viajero e instrumentos bancarios similares), la Tasa de compra bancaria es el tipo de cambio al que un banco comprará una cantidad determinada de divisas extranjeras a cambio de una o más unidades de la moneda nacional del país en el que se realice la operación cambiaria.

Tasa de venta bancaria ("BSR"): a efectos de la transferencia de fondos por medio de canales bancarios (es decir, operaciones que no se efectúen en pagarés bancarios, cheques de viajero e instrumentos bancarios similares), la Tasa de compra bancaria es el tipo de cambio al que un banco venderá una cantidad determinada de divisas extranjeras a cambio de una o más unidades de la moneda nacional del país en el que se realice la operación cambiaria.

Tarifa de base: véase la definición de "Arbitraria".

Equipaje de cabina: equipaje de mano cuyo tamaño y naturaleza requieren la compra de un asiento a bordo de la aeronave a fin de poder transportarlo.

Mes calendario: período que comienza con el inicio de cualquier día de un mes, identificado con un número, y que finaliza con el inicio del mismo día del mes siguiente. En caso de que no se produzca el mismo día en el mes siguiente, este período finaliza el último día del mes.

Semana calendario: período de siete días que comienza a las 12:01 a. m. del domingo y finaliza a la medianoche del sábado siguiente, con la salvedad de que, cuando se utiliza a propósito de un servicio ofrecido solo una vez a la semana entre puntos de viaje, hará referencia a un período de ocho días que comienza a las 12:01 a. m. del día en que opera el vuelo.

Área del Caribe: área conformada por Anguila, Antigua, Aruba, Bahamas, Barbados, Barbuda, Bermuda, Bonaire, Islas Vírgenes Británicas, Islas Caimán, Cuba, Curazao, Dominica, República Dominicana, Granada, Guadalupe, Haití, Jamaica, Islas de Sotavento, Martinica, Montserrat, Antillas Neerlandesas, Nieves, Saba, San Bartolomé, San Eustaquio, San Cristóbal, Santa Lucía, San Martín, San Vicente, Trinidad y Tobago, Islas Turcas y Caicos, Indias Occidentales e Islas de Barlovento.

Transporte: transporte de Pasajeros y su equipaje por vía aérea o terrestre, ya sea de forma gratuita o a cambio de una remuneración.

Transportista: empresa de transporte (aéreo o terrestre) que emite el boleto, y todos los transportistas que llevan a cabo el transporte de Pasajeros o del equipaje correspondiente, o que se comprometen a hacerlo, en virtud del presente Contrato.

Equipaje de mano: equipaje distinto del documentado que el Pasajero con boleto lleva a bordo de la aeronave, también denominado equipaje no documentado.

África Central: área conformada por Malawi, Zambia y Zimbabue.

Centroamérica: área conformada por Belice, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua y Panamá.

Equipaje documentado: equipaje que un Pasajero con boleto solicita que sea transportado por el transportista, y para el cual este emite una Etiqueta de reclamo de equipaje al Pasajero.

Niño: persona que haya cumplido dos años y que sea menor de 12 años a la fecha de inicio del viaje.

Viaje circular: viaje que comienza y finaliza en el mismo punto por una ruta aérea continua y en circuito (incluidos los viajes que comprenden dos (2) componentes de tarifa, pero que no cumplen con las condiciones de la definición de viaje de ida y vuelta), siempre que, cuando no se disponga de una ruta aérea programada directa y razonable entre dos puntos, se

pueda recorrer una fracción del circuito con cualquier otro medio de transporte sin perjuicio del viaje circular.

Junta de Aeronáutica Civil (Civic Aeronautics Board, "CAB"): Departamento de Transporte de Estados Unidos ("DOT").

Código compartido: acuerdo en virtud del cual UA ofrece un servicio de transporte a un Pasajero a quien se le emite un boleto con el código de designación de aerolínea de dos caracteres "UA" en un vuelo operado por una aerolínea distinta de UA.

Transporte aéreo comparable: transporte que prestan las compañías aéreas locales o extranjeras con un certificado de conveniencia y necesidad pública o un permiso de otro país.

Plaza reservada y confirmada: es el lugar que solicitó un pasajero para una clase de servicio en un vuelo y una fecha en concreto, y que UA o su agente verificaron mediante la correspondiente anotación en el boleto que está reservado para el pasajero.

Boleto conjunto: dos o más boletos emitidos de manera simultánea a un Pasajero que juntos constituyen un único contrato de transporte.

Conexión: es una parada en un punto intermedio de la ruta que se recorrerá donde se realiza un cambio de aeronave y que no se encuadra en la definición de escala.

Daños y perjuicios mediatos: son los daños y perjuicios que se derivan de un acto pero que no son directos ni inmediatos.

Estados contiguos de Estados Unidos o Estados Unidos continental: Distrito de Columbia y todos los estados de Estados Unidos con excepción de Alaska y Hawái.

Contrato de Transporte: se refiere a los términos y condiciones dispuestos en el presente documento, con sus posteriores modificaciones oportunas que introduzca el Transportista.

País de inicio del transporte: país desde donde se realiza el viaje en el primer segmento internacional.

País de pago: país donde el comprador efectúa el pago al transportista o a su agente. El pago mediante cheque, tarjeta de crédito u otros

instrumentos bancarios se considerará efectuado en el lugar en que el transportista o su agente acepten dicho medio de pago.

Días: días calendario completos, incluidos los domingos y feriados oficiales, siempre que a los efectos de la notificación, no se cuente el resto del día en que se envía la notificación; y que al momento de determinar la duración de un período de validez, no se cuente el resto del día en que se emite el boleto o se inicia el vuelo.

Departamento de transporte ("DOT"): Departamento de Transporte de Estados Unidos.

Destino: punto final del viaje del Pasajero que figura en el Boleto.

Transporte nacional ("Nacional"): salvo que se disponga lo contrario, será el transporte cuyo lugar de salida, destino o escala, y la totalidad del transporte se realicen entre puntos dentro de Estados Unidos o de otro estado soberano, de conformidad con el Contrato de Transporte.

Disposiciones del DOT sobre materiales peligrosos: son los reglamentos emitidos por la Oficina de Transporte de Materiales del Departamento de Transporte en el Título 49 del Código de Regulaciones Federales, Partes 171 a 180 (49 CFR 171-180).

Transportista secundario: cualquier transportista, distinto del principal, que se identifica como proveedor de servicios de transporte interlínea al pasajero en virtud de su boleto.

África Oriental: área conformada por Burundi, Yibuti, Etiopía, Kenia, Ruanda, Somalia, Tanzania y Uganda.

Europa: área conformada por Albania, Argelia, Andorra, Armenia, Austria, Azerbaiyán, Azores, Bielorrusia, Bélgica, Bosnia y Herzegovina, Bulgaria, Islas Canarias, Croacia, República Checa, Dinamarca, Estonia, Finlandia, Francia, Georgia, Alemania, Gibraltar, Grecia, Hungría, Islandia, Irlanda, Italia, Letonia, Liechtenstein, Lituania, Luxemburgo, Madeira, Malta, Mónaco, Marruecos, Países Bajos, Noruega, Polonia, Portugal, Rumanía, Federación Rusa (al oeste de los Montes Urales), San Marino, Eslovaquia, Eslovenia, España, Suecia, Suiza, Túnez, Turquía en Europa y Asia, Ucrania y Reino Unido.

Componente de la tarifa: cada una de las tarifas en moneda local (excepto las Tarifas complementarias) cuando se utiliza más de una para conformar la tarifa total de un viaje.

Cupón de vuelo: fragmento del Boleto que indica los puntos de viaje entre los cuales el cupón es válido para el transporte.

Caso de fuerza mayor: acaecimiento de alguna de las siguientes circunstancias: (a) cualquier hecho sobre el que UA no pueda ejercer control, como las condiciones meteorológicas o geológicas, los casos fortuitos, los disturbios, las actividades terroristas, las conmociones civiles, los embargos, las guerras, los enfrentamientos armados, los altercados o los acontecimientos de desestabilidad internacional, ya sean estos reales, previstos, inminentes o declarados; o cualquier demora, solicitud, circunstancia o requisito que resulten de estos hechos, ya sea de forma directa o indirecta; (b) cualquier huelga, paro laboral, huelga de celo, paro patronal o cualquier otro conflicto laboral que afecte a los servicios de UA; (c) cualquier reglamentación, solicitud o requisito del Gobierno; (d) la escasez de mano de obra, de combustible o de instalaciones de UA o de otras empresas; (e) cualquier daño que sufra la aeronave o el equipo de UA causado por un tercero; (f) cualquier situación de emergencia que requiera el cuidado o la protección inmediata de una persona o de un bien; o (g) cualquier acontecimiento que UA, en la medida de lo posible, no haya podido prever, anticipar ni predecir.

Transporte aéreo hacia el exterior: transporte entre un punto dentro de Estados Unidos y un punto fuera de este territorio.

Media tarifa de viaje de ida y vuelta: el 50 % de una tarifa regular o especial de viaje de ida y vuelta establecida o calculada. A falta de una tarifa regular de ida y vuelta establecida o calculada, se considera que la tarifa regular de viaje sencillo es la mitad de la tarifa regular correspondiente a un viaje de ida y vuelta. Si se puede duplicar una tarifa especial de viaje sencillo establecida o calculada para establecer una de ida y vuelta, esta tarifa especial de viaje sencillo se considera la mitad de la tarifa especial correspondiente a un viaje de ida y vuelta.

Hawái: Hilo, Honolulu, Kona, Lihue y Maui.

Tipo de cambio de la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA): tipo de cambio publicado que emite la IATA ocasionalmente.

Península Ibérica: área conformada por Gibraltar, Portugal (incluidos Azores y Madeira) y España (incluidos Baleares y las Islas Canarias).

Familiar cercano: cónyuges, hijos, hijastros, hijos de acogida, hijos adoptivos, yernos y nueras, nietos, padres, padrastros, tutores legales,

suegros, abuelos, hermanos, hermanastros, medios hermanos, cuñados, tíos y sobrinos.

Islas del Océano Índico: Comoras, Madagascar, Mauricio, Mayotte, Reunión y Seychelles.

Subcontinente indio: área conformada por Afganistán, Bangladesh, Bután, India, Nepal, Pakistán, República de Maldivas y Sri Lanka.

Bebé: persona que no ha cumplido los dos años de edad a la fecha de inicio del viaje.

Vuelo con intercambio de aerolíneas: vuelo operado en las rutas de dos o más transportistas sin cambio de equipo.

Punto de transferencia interlínea: cualquier punto del itinerario en el que el Pasajero se traslada de los servicios de un transportista a los de otro.

Transporte interlínea o Acuerdo interlínea: transporte que se ofrece con los servicios de más de un transportista, cada uno de los cuales acuerda aceptar los boletos y el equipaje del otro.

Itinerario interlínea: son los vuelos que figuran en un único boleto y que implican a más de un transportista.

Transporte internacional ("Internacional"): cualquier transporte que no sea Transporte nacional; no obstante, en los casos en que sean aplicables los Convenios de Varsovia o de Montreal, prevalecerán las definiciones de "Internacional" que se estipulan en ellos.

Sector internacional: sector de viaje aéreo ininterrumpido cuyos puntos de llegada y de salida se encuentran en dos países diferentes.

NOTA: A los efectos de la aplicación de las tarifas en virtud del presente Contrato:

1. Los viajes realizados dentro de un sector entre EE. UU. y Canadá no se consideran de carácter internacional.
2. A los fines de la composición de las tarifas, cuando un viaje transoceánico esté incluido en un componente de la tarifa, el viaje en el sector transoceánico se considerará como de sector internacional.

Transporte dentro de Estados Unidos: transporte entre dos puntos dentro de Estados Unidos y el Distrito de Columbia.

Transporte de una sola aerolínea o “de una línea”: transporte efectuado a través de los servicios de un solo transportista.

Viaje: todos los viajes comprendidos en un Boleto o grupo de Boletos conjuntos.

Tutor legal: persona a quien se le ha confiado por ley el cuidado y la tutela de un bebé o un menor.

Tarifas de moneda local: las tarifas y los cargos relacionados, expresados en la moneda del País de inicio del transporte.

Actividades esenciales de la vida cotidiana: funciones relacionadas con el cuidado personal, la ejecución de tareas manuales, caminar, ver, oír, hablar, respirar, aprender y trabajar.

Aerolínea encargada de la comercialización del vuelo: transportista que vende vuelos con su Código de designación de aerolínea, el cual se identifica en el primer segmento de vuelo del boleto del Pasajero (es el Transportista seleccionado o principal únicamente para los fines de Transporte interlínea hacia Canadá).

Dimensiones lineales externas máximas: la suma de la mayor longitud externa, la mayor amplitud externa y la mayor altura externa.

Certificado médico: carta o formulario firmado por el médico u hospital que atendió al Pasajero, según corresponda, en el país donde contrajo la enfermedad o recibió el tratamiento, con fecha dentro de una semana antes de la salida del primer vuelo afectado, y en el que se certifique la naturaleza de la enfermedad y el tratamiento del Pasajero.

Micronesia: área conformada por Guam, la Isla Johnston, las Islas Marshall, las Islas Carolinas, la Isla Palau y las Islas Marianas.

Área del Atlántico Medio: área conformada por Anguila, Antigua, Bahamas, Barbuda, Barbados, Bermudas, Bolivia, Bonaire, Belice, Islas Caimán, Colombia, Costa Rica, Buca, Curazao, Ecuador, El Salvador, Guayana Francesa, Guadalupe, Guyana, Haití, Honduras, Jamaica, Martinica, Montserrat, Navis, Nicaragua, Panamá, Perú, Puerto Rico, San Cristóbal, Santa Cruz, San Martín, Santo Tomás, Surinam, Trinidad, Tobago y Venezuela.

Medio Oriente: área conformada por Adén, Baréin, Chipre, Egipto, Irán, Irak, Israel, Jordania, Kuwait, Líbano, Mascate y Omán, Qatar, Arabia Saudita, Sudán, Siria, Emiratos Árabes Unidos y Yemen.

Organismos militares: departamentos del Ejército, la Armada, las Fuerzas Aéreas, el Cuerpo de Marines y la Guardia Costera de EE. UU., así como las respectivas academias del Ejército, la Armada, las Fuerzas Aéreas, la Guardia Costera y la Guardia Nacional de EE. UU. Se excluye al Cuerpo de Entrenamiento de Oficiales de Reserva.

Pasajero militar: personal militar de los Organismos militares que se encuentra en estado de servicio activo o a quien se le dio de baja del servicio militar activo dentro de los siete días anteriores a la fecha del viaje.

Menor: persona que haya cumplido dos años y sea menor de 18 años a la fecha de inicio del viaje.

Convenio de Montreal: Convenio para la Unificación de Ciertas Reglas para el Transporte Aéreo Internacional, firmado en Montreal el 28 de mayo de 1999.

Antillas Neerlandesas: las islas de Bonaire, Curazao y San Martín.

Tarifa regular: tarifa completa establecida para el servicio regular o habitual, cuya aplicación no depende de ningún período limitado de validez del boleto ni otras circunstancias especiales. Salvo que se disponga lo contrario en el presente Contrato, se considerará que las Tarifas regulares incluyen lo siguiente: viaje sencillo, de ida y vuelta, viaje circular y viaje angular a lo largo de todo el año, Primera Clase, Clase Business, Clase Ejecutiva, Clase Turista, Basic Economy, Servicio estándar de una clase, Servicios Estándar, Servicio de Clase Turista o clase económica, tarifas de servicio de clase con descuento, y tarifas de temporada y fuera de temporada.

América del Norte: área conformada por Alaska, Canadá, Estados Unidos continental y México.

Pacífico Central Norte: todas las rutas entre los puntos dentro de Canadá o EE. UU. y los puntos en el Área n.º 3, a excepción de los puntos en el Pacífico Sudoccidental, a través del Océano Pacífico.

De una línea: transporte aéreo que se realiza en su totalidad con el mismo transportista.

Base de datos de tarifas en línea: versión en línea y accesible a distancia de (1) los datos de tarifas presentados de manera digital y enviados a la “base de datos oficial de tarifas del Departamento de Transporte”, y (2) las correspondientes aprobaciones, denegaciones y demás medidas exigidas por el Departamento de Transporte. La gestión de este documento en línea está a cargo de quienes presentan las tarifas.

Punto de transferencia de una línea: cualquier punto del itinerario en el que el Pasajero se traslada de un servicio a otro del mismo transportista (con un número de vuelo diferente).

Viaje angular: viaje esencialmente de ida y vuelta, aunque el punto de salida y el destino no son iguales en ambas direcciones.

Compañía aérea operadora: transportista que opera el vuelo en sí.

Origen: lugar donde se inicia el viaje.

Otros cargos: cargos tales como impuestos, tasas, etc. que no figuran en la casilla de composición de tarifa del boleto. Quedan excluidos de esta definición los cargos por exceso de equipaje.

Punto de llegada: la escala del itinerario del pasajero que representa el lugar más lejano de su punto de origen.

Sobreventa de un vuelo: vuelo en el que hay menos asientos disponibles que la cantidad de Pasajeros con Boletos válidos y confirmados y que hicieron el check-in dentro del plazo estipulado.

Transportista participante: hace referencia tanto al transportista principal como al secundario, que se identifican como los proveedores de los servicios de transporte interlínea al pasajero en virtud de su boleto.

Pasajero: toda persona que hace uso del transporte o que cuenta con una reserva confirmada para el transporte en una aeronave con el consentimiento del transportista, excepto los miembros de la tripulación.

Cupón del pasajero: fragmento del Boleto que constituye la prueba escrita del Contrato de Transporte para el Pasajero.

Tarifa proporcional: véase la definición de “Arbitraria”.

Persona con discapacidad calificada: toda persona que tenga una discapacidad física o mental que limite de forma significativa una o más

Actividades esenciales de la vida cotidiana de forma permanente o temporal, que tenga un registro de discapacidad o que se considere que padece una. Las referencias empleadas en esta acepción se definen con mayor precisión en el Título 14 del Código de Regulaciones Federales (Code of Federal Regulations, CFR), Parte 382.3.

Cargos relacionados: los cargos que figuran en la casilla de composición de tarifa del boleto y los cargos por exceso de equipaje.

Cambio de itinerario: es cualquier cambio de itinerario, de transportista, de tarifa, de clase de servicio, de vuelo o de fecha con respecto a lo previsto originalmente en el boleto; pero no se aplica a los boletos abiertos.

Residente (“un Residente”): persona cuya residencia habitual se encuentra en un determinado país, sin perjuicio de cualquier definición más restringida al respecto que pudiera establecerse en la legislación local.

Viaje de ida y vuelta: viaje desde un punto hacia otro y de regreso mediante cualquier ruta aérea para la cual se aplique la misma tarifa regular de viaje sencillo durante todo el año para la misma clase desde el punto de origen. Esta definición no se aplicará a los viajes para los que se establezca la misma tarifa de viaje sencillo durante todo el año, entre dos puntos, en cualquier parte del mundo.

Itinerario: las ciudades, la clase de servicio o el tipo de aeronave que constituyen el viaje entre dos puntos que ofrecen uno o más transportistas.

Escandinavia: área conformada por Dinamarca, Noruega y Suecia.

Animales de búsqueda y rescate: animales adiestrados que ayudan a los oficiales de la policía en la búsqueda de contrabando u otros artículos, o que prestan asistencia en las labores de rescate.

Sector o Segmento: fragmento del viaje que cubre un solo Cupón de vuelo.

Transportista seleccionado: la compañía aérea cuyas reglas sobre equipaje rigen el itinerario interlínea completo.

Transportista principal: la compañía aérea cuyo código de designación se identifica en el primer segmento de vuelo del boleto del pasajero al comienzo de un itinerario interlínea.

Animal de servicio: perro de cualquier raza o tipo que está entrenado específicamente para realizar trabajos o tareas en beneficio de una Persona

con discapacidad calificada, ya sea física, sensorial, psiquiátrica, intelectual u otro tipo de discapacidad mental; o un Animal de búsqueda y rescate.

Formulario de declaración sobre las necesidades de los animales de servicio: formulario que United pone a disposición de los pasajeros y que cumple con los requisitos del Título 14 del CFR, Parte 382.75 (b) relativo al Formulario de declaración sobre las necesidades de los animales de servicio en vuelo del Departamento de Transporte de Estados Unidos.

Formulario de autorización para el transporte de animales de servicio: formulario que United pone a disposición de los pasajeros y que cumple con los requisitos del Título 14 del CFR, Parte 382.75 (a) relativo al Formulario de autorización para el transporte aéreo de animales de servicio del Departamento de Transporte de Estados Unidos.

Boleto único: prueba del contrato que permite viajar desde un punto de origen hacia uno de destino, y puede incluir segmentos operados por otras aerolíneas, de código compartido y operados por la misma compañía aérea.

América del Sur: área conformada por Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Ecuador, Guayana Francesa, Guyana, Paraguay, Perú, Surinam, Uruguay y Venezuela.

Subcontinente de Asia Meridional: área conformada por Afganistán, Bangladesh, Bután, India, Nepal, Pakistán, Maldivas y Sri Lanka.

Asia Sudoriental: área conformada por Brunei Darussalam, China, Guam, Hong Kong, Indonesia, Kampuchea, Kazajstán, Kirguistán, Laos, República Democrática Popular de Malasia, Mongolia, Myanmar, Filipinas, Singapur, Taiwán, Provincia de Tayikistán, Tailandia, Turkmenistán, Federación Rusa (al este de los Montes Urales), Uzbekistán y Vietnam.

Pacífico Sur: área conformada por todas las rutas entre puntos de EE. UU. o Canadá y puntos del Pacífico Sudoccidental a través del Océano Pacífico.

Suroeste de África: hace referencia a los puntos de África conformados por Botsuana, Lesoto, Mozambique, Namibia, Sudáfrica y Suazilandia.

Pacífico Sudoccidental: área conformada por Samoa Americana, Australia, Islas Cook, Fiyi, Polinesia Francesa, Islas Gilbert y Ellice, Islas de la Lealtad, Nueva Caledonia, Nuevas Hébridas, Nueva Zelanda, Papúa, Nueva Guinea, Samoa, Islas de la Sociedad, Tonga e islas intermedias.

Derecho especial de giro ("DEG"): unidad especial de moneda cuyo valor fluctúa y se recalcula cada día hábil bancario. Estos valores se conocen en la mayoría de los bancos comerciales y se publican en algunos periódicos y en el Boletín del FMI que publica el Fondo Monetario Internacional cada semana en Washington, D.C. 20431.

Tarifa especial: una tarifa que no es la tarifa regular.

Escala: interrupción deliberada del viaje por parte del Pasajero, y que el transportista acordó con antelación, en un punto situado entre el lugar de salida y el de destino. En el caso de los vuelos internacionales, también se considerará Escala a una parada en un punto intermedio desde el cual el Pasajero no tiene prevista la salida en la fecha de llegada; pero si no hay una salida de conexión programada en la fecha de llegada, la salida al día siguiente dentro de las 24 horas posteriores a la llegada no se considerará una Escala. En el caso de que un fragmento del itinerario se realice en transporte de superficie, se considerará que se realizó una Escala para este fragmento. Para los Vuelos nacionales, también habrá una Escala cuando el Pasajero llegue a un punto y no salga de allí en ninguno de estos vuelos:

1. El primer vuelo en el que haya espacio disponible.
2. El vuelo que permita la llegada más temprana del Pasajero al punto intermedio o de enlace, o al destino, a través del transportista y la clase de servicio que figuran en el Boleto del Pasajero. No obstante, en ningún caso se producirá una Escala cuando el Pasajero salga de un punto intermedio o de enlace en un vuelo que, según el itinerario general oficial del transportista, salga dentro de las cuatro horas posteriores a la llegada a ese punto.

Página de resumen al final de una compra en línea: (solo rige para el Artículo 23, apartado I) hace referencia a una página del sitio web del Transportista donde se resumen los detalles de una operación de compra de boletos, justo después de que el pasajero acepte la compra del boleto al Transportista y proporcione una forma de pago.

Sector de superficie: transporte por medios distintos del aéreo entre dos puntos intermedios de un Componente de la tarifa.

Tarifa completa: tarifa que se aplica para viajar entre dos puntos consecutivos de la composición de la tarifa a través de uno o más puntos intermedios.

**Boleto:** incluidos los boletos electrónicos (los “Boletos electrónicos de United” o “Boletos electrónicos”), es el registro del Contrato para el transporte aéreo de Pasajeros que UA proporciona al Pasajero cuyo nombre figura en el Boleto de conformidad con ciertos términos y condiciones, y los aranceles y reglamentos vigentes. Un “Boleto electrónico” consiste en el registro del acuerdo sobre el boleto que se almacena y procesa dentro del sistema de reservas electrónicas del transportista. Se proporciona un recibo al comprador del boleto que contiene una referencia para recuperar el registro desde el sistema de reservas del transportista, como así también un resumen de la información del boleto. El transportista puede ordenar la emisión de un boleto electrónico, independientemente del mercado, el transportista, la forma de pago y el tipo de cliente.

**Punto del boleto:** puntos indicados en la sección “válido para el transporte” del boleto, además de cualquier otro punto utilizado para la composición de la tarifa que se muestre en la casilla para tal información, siempre que no se permitan dos números de vuelo de dos transportistas en un mismo Cupón de vuelo, como en el caso de un vuelo con intercambio de aerolíneas.

**Sector Transatlántico:** fragmento del viaje cubierto por un solo Cupón de vuelo desde el punto de salida en el Área n.º 1 hasta el punto de llegada en el Área n.º 2, y viceversa.

**Transferencia:** es el cambio desde el vuelo de un transportista hacia el de otro, o el cambio de un vuelo a otro del mismo transportista que tenga el mismo número de vuelo, o el cambio de un vuelo a otro del mismo transportista con números de vuelo diferentes, tanto si se produce o no un cambio de aeronave.

**Punto de transferencia:** cualquier punto en el que el Pasajero realice la Transferencia.

**Punto de tránsito:** una parada en un punto intermedio del itinerario que no se encuadra en la definición de Escala, tanto si se produce o no un cambio de aeronave.

**Transoceánico:** fragmento del viaje que cubre el área sobre un océano y puede designar tanto al viaje transatlántico como al transpacífico.

**Sector transpacífico:** fragmento del viaje cubierto por un solo Cupón de vuelo desde el punto de salida en el Área n.º 1 hasta el punto de llegada en el Área n.º 3, y viceversa.

UA: United Airlines, Inc.

Inventario de boletos de UA: boletos impresos, grabados o emitidos de forma electrónica con el código de transportista de UA (016) como parte del número de serie del boleto.

Destino final del boleto: solo se aplica a las situaciones en las que el punto de origen del pasajero no se encuentra dentro de Canadá, y el itinerario incluye al menos una parada en Canadá y otra fuera de este país. En el caso de que la parada en Canadá sea el punto de control más lejano y tenga una duración superior a 24 horas, se considerará que el destino final del boleto es Canadá. (Solo rige para el Artículo 23, apartado I).

United: United Airlines, Inc.

Transportistas de United Express: transportistas que no son propiedad de United Airlines, Inc. ni están operados en su totalidad por esta compañía, pero que operan con el código de designación de UA y con el nombre comercial "United Express".

Menor sin acompañante: Niño o Menor de entre 5 y 14 años de edad, siempre que viaje solo o que no se encuentre acompañado en el mismo vuelo y en el mismo compartimento por un Pasajero acompañante mayor de 18 años o con su Tutor legal, padre o madre.

Reino Unido ("R. U."): área conformada por Inglaterra, Escocia, Gales, Irlanda del Norte, las Islas del Canal y la Isla de Man.

Estados Unidos de América ("Estados Unidos" o "EE. UU."): salvo disposición en contrario, es el área conformada por los 48 estados contiguos, el Distrito de Columbia, Alaska, Hawái, Puerto Rico, las Islas Vírgenes de EE. UU., Samoa Americana, el Commonwealth de las Islas Marianas del Norte, Guam, Midway y las Islas Wake.

Departamento de Defensa de Estados Unidos: hace referencia al Departamento del Ejército, la Marina y las Fuerzas Aéreas y al Cuerpo de Marines de EE. UU.

Validar: confirmación de que el transportista emitió el Boleto oficialmente.

Convenio de Varsovia: Convenio para la Unificación de Ciertas Reglas para el Transporte Aéreo Internacional, firmado en Varsovia el 12 de octubre de 1929; o cuando corresponda, la Convención con sus posteriores

modificaciones, que incluye, entre otros, el Protocolo firmado en La Haya el 28 de septiembre de 1955.

África Occidental: área conformada por Angola, Benín, Burkina Faso, Camerún, Cabo Verde, República Centroafricana, Chad, Congo (Brazzaville), Costa de Marfil, Guinea Ecuatorial, Gabón, Gambia, Ghana, Guinea, Guinea-Bisáu, Liberia, Mali, Mauritania, Níger, Nigeria, Santo Tomé y Príncipe, Senegal, Sierra Leona, Togo y Congo (Kinshasa).

Hemisferio Occidental: área conformada por Estados Unidos continentales, Alaska, Hawái, Puerto Rico, Islas Vírgenes de EE. UU., Canadá, Groenlandia, México, América Central, América del Sur y el Área del Caribe.

[Volver al inicio](#)

## Artículo 2 Formato estándar de los artículos electrónicos para la presentación de las tarifas

Número de artículo reservado para las presentaciones de la Airline Tariff Publishing Company ("ATPCO").

[Volver al inicio](#)

## Artículo 3 Aplicabilidad

- A. Los presentes artículos establecen las condiciones de transporte conforme a las cuales UA acuerda prestar servicios de Transporte nacional e internacional, y cuentan con el consentimiento expreso del Pasajero. Estos Artículos también indican las tarifas que presenta UA de conformidad con determinadas disposiciones del Gobierno.
- B. El presente Contrato de Transporte está sujeto a las leyes, regulaciones, disposiciones y directivas de seguridad aplicables que impongan los organismos gubernamentales, incluidas, entre otras, aquellas impuestas durante estados de emergencia nacional, guerra, disturbios civiles o actividades terroristas, o como resultado de ellos. Las leyes, regulaciones, disposiciones y directivas de seguridad del Gobierno prevalecerán en caso de conflicto con los Artículos estipulados en el presente Contrato, así como sus correspondientes efectos en las operaciones de UA.
- C. Estos artículos se rigen para el servicio de transporte de Pasajeros y Equipaje que presta UA. Véase el Artículo 18 sobre la aplicabilidad de

- estas disposiciones para los servicios de Código compartido que presta UA en vuelos operados por un transportista externo.
- D. Ciertos Transportes internacionales están sujetos a las normas de responsabilidad y todas las demás disposiciones establecidas en los Convenios de Varsovia o de Montreal. Si alguno de los artículos contenidos en el presente Contrato entra en conflicto con lo dispuesto en el Convenio aplicable, solamente dicho artículo quedará sin efecto para el Transporte internacional.
  - E. Salvo que se disponga lo contrario en las normas de tarifas específicas, el transporte está sujeto al Contrato de Transporte y a los cargos vigentes a la fecha en que se emita el Boleto. Las referencias a páginas, artículos, incisos y notas constituyen e incluyen las modificaciones, los complementos y las renovaciones correspondientes.
  - F. En caso de que se adquiriera y emita un Boleto antes de la fecha de entrada en vigor de un aumento de la tarifa correspondiente, no se cobrará dicho aumento, siempre que no se produzcan cambios en el Origen, el Destino, las Escalas, los vuelos ni las fechas que figuran en el Boleto original. Estas disposiciones se aplican tanto si el aumento se debe a un cambio en el nivel de la tarifa, como a un cambio en las condiciones que la rigen, o a la anulación de la tarifa.
  - G. UA solo es responsable del servicio de transporte de Pasajeros y Equipaje que presta UA, lo cual incluye los servicios de Código compartido que ofrece en vuelos operados por un transportista externo. Véase el Artículo 18 sobre la aplicabilidad de estas disposiciones en los servicios de Código compartido. Cuando UA se comprometa a emitir un Boleto, documentar el equipaje o realizar cualquier otro tipo de arreglo para el transporte a través de las líneas aéreas de otro transportista dentro del marco de un acuerdo entre compañías aéreas, tanto si dicho transporte forma parte de un servicio directo como si no lo hace, UA actuará exclusivamente en calidad de agente del otro transportista para estas funciones limitadas, y no asumirá responsabilidad alguna por las acciones u omisiones del transportista, incluidos, entre otros, el suministro de información sobre el estado del vuelo, las demoras y cualquier otra acción u omisión que se derive de sus operaciones aéreas.
  - H. Ningún empleado ni agente de UA tiene la facultad para alterar, modificar ni anular las normas de tarifas ni cualquier disposición del Contrato de Transporte, salvo que lo autorice un ejecutivo de UA. Los agentes y representantes que UA designe están autorizados únicamente para vender Boletos de transporte aéreo en conformidad con las tarifas, las reglamentaciones y los artículos que

UA haya aprobado. La omisión o la demora de alguna de las partes en el ejercicio de cualquier derecho o facultad estipulados en el presente no constituirá de ninguna manera una renuncia a sus derechos.

- I. A menos que se indique lo contrario en el presente Contrato o que la limitación infrinja expresamente alguna ley aplicable, UA no será responsable ante los daños y perjuicios mediatos, compensatorios, indirectos, incidentales o punitivos relativos al cumplimiento de sus obligaciones en virtud de estos artículos.
- J. Las obligaciones de UA en virtud del presente Contrato son únicamente ante el Pasajero con boleto. No hay terceros beneficiarios en relación con estos artículos.
- K. Salvo que la ley disponga lo contrario, las condiciones de transporte, los artículos y las tarifas de UA quedan sujetos a cambios sin previo aviso, siempre que no se apliquen las modificaciones a los Boletos emitidos con anterioridad a la fecha de su entrada en vigor.
- L. La nulidad de alguna de las disposiciones debido a la legislación local no afectará de modo alguno la validez de las demás disposiciones que seguirán en vigencia.
- M. Si UA acuerda con un tercero la prestación de servicios distintos del transporte aéreo para los Pasajeros, o si UA emite un boleto o un cupón para el transporte que no sea aéreo o los servicios de un proveedor externo (por ejemplo, la reserva de un hotel o el alquiler de un auto), UA no asume responsabilidad por el servicio de traslado por tierra de ningún Pasajero ni de su equipaje. Se aplicarán los términos y condiciones del proveedor de servicios externo, así como el Artículo 17, apartado B) del presente.
- N. Salvo que se disponga lo contrario a continuación, las disposiciones de las normas de tarifas, las tarifas locales o conjuntas, incluidas las Arbitrarias, que se encuentran en la Base de datos de tarifas en línea que administra la Airline Tariff Publishing Company en nombre de UA, se consideran parte del Arancel para normas y tarifas para pasajeros internacionales n.º IPR-2 de la Junta de Aeronáutica Civil (Civil Aeronautics Board, CAB) n.º 376, NTA(A) n.º 210. EXCEPCIÓN: Para las tarifas publicadas de acuerdo con la normativa, consulte CAB n.º 737, NTA(A) n.º 476.
- O. Mediante la compra de un boleto o la aceptación del transporte en virtud de este Contrato de Transporte, el Pasajero acepta atenerse a la Ley Federal de Aviación (Título 49 del USC, sección 40101 y subsiguientes), incluida la Ley de Desregulación de Aerolíneas (Título 49 del USC, sección 41713).

- P. Mediante la compra de un boleto o la aceptación del transporte en virtud de este Contrato de Transporte, el Pasajero acepta que cualquier demanda que interponga contra UA y los Transportistas que prestan servicios como United Express se presentará únicamente a título personal, y no podrá ser presentada ni reivindicada en el marco de un procedimiento de acción colectiva.
- Q. Acepta notificar a United acerca de cualquier controversia relacionada con el transporte aéreo regulado en el presente Contrato. Para ello, deberá presentar sus inquietudes a través del formulario que se encuentra en <https://www.united.com/en/us/customercare> e incluir una descripción de la naturaleza de la controversia, dentro de un plazo de noventa (90) días a partir de la fecha en la que se produzca. Luego de la entrega de la notificación, acepta otorgar a United un período de sesenta (60) días para brindar una respuesta sustancial e intentar resolver la controversia. El cumplimiento de los procedimientos de notificación estipulados en el presente Contrato constituye una condición suspensiva a su derecho a interponer cualquier otro recurso previsto por la ley. También acepta que, si no cumple con los procedimientos de notificación establecidos en el presente Contrato antes de presentar una demanda, un arbitraje, o un procedimiento administrativo o de otra índole contra United, UA tendrá derecho a recuperar los honorarios razonables de los abogados derivados de la defensa en tal procedimiento.

[Volver al inicio](#)

## Artículo 4 Reservas – Confirmación, tarifas e información

- A. La reserva de una plaza en un determinado vuelo de UA es válida cuando UA o un agente autorizado confirman la disponibilidad y la asignación de la plaza, y esta se ingresa en el sistema de reservas del transportista. En el momento de la reserva, UA solicita que se escriba el nombre y el apellido completos de cada pasajero en el campo de nombre, así como los demás datos exigidos por el Gobierno, como la fecha de nacimiento, el género, entre otros.
- EXCEPCIÓN: Solo se requerirá un nombre para hacer las reservas de los pasajeros en cuyos pasaportes figure solamente un nombre. Las reservas que no contengan el nombre completo de cada pasajero u otros datos obligatorios, o que incluyan información fraudulenta, se cancelarán de manera automática dentro de las 72 horas siguientes a

la confirmación de la reserva. UA exige la emisión de los boletos al momento de la reserva. UA concederá un reembolso del 100 % a la forma de pago original si la solicitud se presenta dentro de las 24 horas siguientes a la emisión del boleto, y si la reserva se efectúa con una antelación de una semana o más a la salida del vuelo y el boleto se adquiere directamente a través de UA.

- B. Sujeto al pago u otros convenios satisfactorios de crédito, UA o el agente autorizado emitirán un Boleto validado que indique la plaza reservada y confirmada, siempre que el Pasajero solicite ese Boleto a UA o a su agente autorizado dentro de los plazos previstos para hacer el check-in estipulados en el Artículo 5, apartados D) y E). La reserva de la plaza queda sujeta a la cancelación por parte de UA sin previo aviso en caso de que el Pasajero no cumpla con el presente Artículo.

EXCEPCIÓN: Cuando haya otras disposiciones, incluidas aquellas relativas a las tarifas, que regulen la emisión, validación o adquisición de un Boleto dentro de ciertos plazos específicos, se aplicarán estos plazos.

- C. Una vez que el Pasajero obtenga un Boleto que indique una plaza reservada y confirmada para un vuelo y una fecha determinados, ya sea a través de UA o de su agente autorizado, la reserva queda confirmada incluso aunque no exista ningún registro de esta en el sistema de reservas de UA.

EXCEPCIÓN: Los boletos quedarán sin validez si las reservas se cancelan en virtud de lo estipulado en el Artículo 5 o si las cancela el mismo pasajero o su representante.

- D. La asignación de asientos, sin importar la clase de servicio, no está garantizada y está sujeta a cambios sin previo aviso. UA se reserva el derecho de reacomodar a un Pasajero por cualquier motivo, incluso desde un asiento United® Premium Plus, Economy Plus o desde uno Preferencial por el que se haya pagado la tarifa correspondiente, y si se otorga un ascenso de clase a un Pasajero de forma indebida o por error a una clase de servicio diferente. Si se priva a un Pasajero de un asiento United® Premium Plus, Economy Plus o Preferencial por el que pagó una determinada tarifa, y no se le asigna un asiento de igual categoría o superior; o bien si se lo descende de una clase de servicio por el que pagó una determinada tarifa y no se le asigna un asiento que sea de la misma clase o superior, ese Pasajero puede tener derecho a solicitar el reembolso de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 27. UA prohíbe a los Pasajeros vender sus asignaciones de asientos en cualquier momento o intercambiarlas al

momento de embarcar sin antes notificarlo a un miembro de la tripulación.

- E. UA puede limitar el número de Pasajeros en cualquier tipo de tarifa, y ciertas tarifas podrían no estar disponibles en todos los vuelos. UA determinará la cantidad de asientos que estarán disponibles en un vuelo determinado.

[Volver al inicio](#)

## Artículo 5 Cancelación de reservas

- A. UA tiene derecho a cancelar las reservas (confirmadas o no) de cualquier Pasajero siempre que se considere necesario para cumplir con una reglamentación gubernamental, ante una solicitud del Gobierno para el transporte de emergencia en relación con la defensa nacional, o cuando sea necesario o aconsejable por razones climáticas u otras condiciones que escapen al control de UA (incluidos, entre otros, los casos fortuitos y de fuerza mayor, las huelgas, las conmociones civiles, los embargos, las guerras, los enfrentamientos armados u otros altercados, sean reales, inminentes o declarados).
- B. UA tiene derecho a cancelar las reservas (confirmadas o no) debido al incumplimiento por parte del Pasajero de los artículos establecidos en el presente documento, incluido, entre otros, el incumplimiento de la obligación de pagar el Boleto correspondiente conforme a las condiciones aplicables a la tarifa para ese viaje.
- C. Falta de ocupación de la plaza: si un Pasajero no ocupa su plaza reservada en un vuelo de UA, y esta no recibe la notificación sobre la cancelación de la reserva antes de la salida, o si cualquier transportista cancela la reserva de un Pasajero, UA podrá cancelar todas las reservas de plazas (confirmadas o no) que tenga ese Pasajero en los vuelos de UA o de cualquier transportista para continuar el viaje o para el regreso, siempre que UA o un agente autorizado haya reservado originalmente esa plaza.
- D. Plazos para hacer el check-in: UA tiene derecho a cancelar las reservas (confirmadas o no), denegar el embarque o negarse a recibir el equipaje documentado de cualquier Pasajero que no se presente dentro de los plazos establecidos para hacer el check-in o en la puerta de embarque para los Pasajeros o el Equipaje.
  - 1. Vuelos nacionales, con excepción de los que proceden de Guam:

- a. Los Pasajeros que no necesiten documentar equipaje deben completar la compra de los boletos, hacer el check-in y obtener una tarjeta de embarque al menos 30 minutos antes de la salida programada.  
EXCEPCIONES: Los Pasajeros deben hacer el check-in al menos 45 minutos antes de la salida programada para el caso de los siguientes aeropuertos: Baltimore, MD; Aguadilla, Puerto Rico; y San Juan, Puerto Rico.
  - b. Los Pasajeros que sí deban documentar equipaje deben completar la compra de los boletos, hacer el check-in, obtener una tarjeta de embarque y documentar el equipaje al menos 45 minutos antes de la salida programada.
    1. EXCEPCIÓN: Los Pasajeros deben documentar el equipaje al menos 60 minutos antes de la salida programada para el caso del siguiente aeropuerto: San Juan, Puerto Rico.
  - c. Todos los Pasajeros deben presentarse en la puerta de embarque para abordar al menos 15 minutos antes de la salida programada.  
NOTA: Si el itinerario del Pasajero incluye un destino internacional, regirán los plazos internacionales establecidos en el apartado D), inciso 2) que aparece a continuación para todos los vuelos del itinerario.
2. Todos los Vuelos internacionales sin escalas (incluidos los procedentes de Guam y Santo Tomás, Islas Vírgenes de EE. UU.):
    - a. Los Pasajeros deben completar la compra de los boletos, hacer el check-in, documentar el equipaje y obtener una tarjeta de embarque al menos 60 minutos antes de la salida programada.  
EXCEPCIONES:
      1. Para los vuelos de Dublín (Irlanda), Lima (Perú) y demás de vuelos internacionales procedentes de Honolulu (EE. UU.), los Pasajeros deben hacer el check-in, documentar el equipaje y obtener una tarjeta de embarque al menos 75 minutos (1 hora y 15 minutos) antes de la salida programada.
      2. Para los vuelos de Tel Aviv (Israel), los Pasajeros deben hacer el check-in, documentar el equipaje y obtener una tarjeta de embarque al menos

70 minutos (1 hora y 10 minutos) antes de la salida programada.

3. En los Estados Federados de Micronesia, la República de las Islas Marshall, Toronto (Canadá), Santo Tomás (Islas Vírgenes de EE. UU.) y Manila (Filipinas), los Pasajeros deben hacer el check-in, documentar el equipaje y obtener una tarjeta de embarque al menos 90 minutos (1 hora y 30 minutos) antes de la salida programada.

b. Todos los Pasajeros deben presentarse en la puerta de embarque para abordar al menos 30 minutos antes de la salida programada.

EXCEPCIONES: En los Estados Federados de Micronesia, la República de las Islas Marshall y Bruselas (Bélgica), los Pasajeros deben presentarse en la puerta de embarque para abordar al menos 60 minutos (1 hora) antes de la salida programada.

- E. Los plazos estipulados por UA en el presente Artículo constituyen los plazos mínimos exigidos. Los plazos de procesamiento que se aplican a los pasajeros y al equipaje pueden variar de un aeropuerto a otro. Es responsabilidad exclusiva del Pasajero llegar al aeropuerto con tiempo suficiente para obtener los boletos, hacer el check-in, completar los procesos de control de equipaje y seguridad, y cumplir los requisitos de embarque dentro de estos plazos mínimos exigidos. NOTA: Para obtener más información, consulte [www.united.com](http://www.united.com).
- F. UA se exime de toda responsabilidad frente a los daños y perjuicios mediatos, compensatorios o de otra naturaleza ocasionados por la cancelación de las reservas (confirmadas o no) de un Pasajero según lo dispuesto en este Artículo; no obstante, si la reserva se canceló de conformidad con el apartado A) del presente, véase el Artículo 24.
- G. Todos los vuelos de UA están sujetos a la sobreventa, lo cual podría ocasionar que UA se vea incapaz de proporcionar la plaza reservada y confirmada con anterioridad para un vuelo determinado o para la clase de servicio reservada. Si así fuera el caso, la obligación de UA para con el Pasajero se rige por lo dispuesto en el Artículo 25.
- H. Además de ejercer cualquiera de los recursos contemplados en el Artículo 6, apartado K) que aparece a continuación, UA se reserva el derecho de cancelar las reservas que considere fraudulentas, abusivas, ilógicas, ficticias, que se hayan realizado sin intenciones de viajar, o en las que el pasajero haga una declaración falsa, sin previo aviso al pasajero o a la persona que hizo la reserva. Los casos de reservas indebidas que UA cancelará sin previo aviso incluyen, entre

otros, los siguientes: reservas hechas sin que las haya solicitado el pasajero cuyo nombre figura en el boleto o que no se realicen en su representación; reservas hechas con el fin de retener o bloquear asientos y así poder obtener tarifas más bajas, inventario de premios de MP, certificados de viaje o ascensos de clase que de otro modo no estarían disponibles; reservas hechas con el objetivo hacer un uso indebido de alguna de las normas, políticas o disposiciones tarifarias de UA o para manipularlas o eludirlas; reservas hechas para el mismo pasajero en vuelos que viajen en la misma fecha, o en fechas cercanas, entre una o varias ciudades de origen o destino iguales o cercanas; y reservas con conexiones que salgan antes de la llegada del vuelo anterior.

[Volver al inicio](#)

## Artículo 6 Boletos

- A. En los casos en que sea necesario emitir más de un Boleto para plasmar adecuadamente toda la información necesaria sobre un itinerario de vuelo completo, los Boletos individuales tendrán referencias cruzadas con sus números correspondientes y se considerarán como un Boleto único o "Boleto conjunto".
- B. No se emitirá Boleto alguno y UA no estará obligada a transportar a ningún Pasajero en tanto este no abone la tarifa correspondiente o cumpla con los acuerdos de crédito establecidos por UA.
- C. Ninguna persona tendrá derecho al transporte sin antes presentar un Boleto válido.
- D. Boletos extraviados: véase el Artículo 27, apartado F)
- E. No tendrá vigencia ningún Boleto que no esté validado o que esté alterado, dañado o emitido de manera incorrecta.
- F. Solo se aceptarán los Cupones de vuelo en el orden para el cual fueron emitidos y, en el caso de los Boletos por escrito, solo si se presentan de forma conjunta todos los Cupones de vuelo y los Cupones del pasajero no utilizados.
- G. Los Boletos no son transferibles a menos que se establezca lo contrario en el Boleto al momento de la emisión. El comprador de un Boleto o el Pasajero que pretenda utilizarlo es responsable de garantizar que en el Boleto se consigne correctamente el nombre del Pasajero. Todo Boleto que presente una persona que no sea el Pasajero titular quedará sin efecto y, en tal caso, UA no será responsable ante el titular por el reconocimiento ni el reembolso del Boleto. En el supuesto de que una persona no autorizada utilice un

Boleto, sea o no con el conocimiento o el consentimiento de la persona para quien se emitió originalmente, UA no será responsable de la destrucción, el daño o la demora del equipaje u otros bienes personales de la persona no autorizada, ni ante la muerte o las lesiones que esta pudiera sufrir como consecuencia del uso no autorizado o en relación con este. A los efectos del presente, la expresión "persona no autorizada" se refiere a toda persona distinta de aquella para quien se emite el boleto y quien tiene derecho al transporte o al reembolso de conformidad con lo dispuesto en el presente Contrato de Transporte.

- H. Todo Boleto será válido únicamente para los vuelos para los cuales se haya efectuado la reserva y solo entre los puntos que figuran en él o en los Cupones de vuelo aplicables. Los Pasajeros que sean titulares de un Boleto, de fecha abierta no utilizado, o de una parte de él, que tengan una Orden de cambio para un viaje posterior, o que deseen cambiar la fecha de la reserva del boleto, no tendrán derecho de preferencia respecto a la obtención de reservas.
- I. Pasajeros que ocupan dos asientos: si así se solicitara o si UA lo estimara conveniente, y en función de la disponibilidad, un Pasajero podría hacer uso de dos asientos de forma exclusiva, previo pago de las dos tarifas correspondientes a los puntos entre los cuales se utilizarían dichos asientos. Se emitirá un Boleto para cada asiento y se aplicarán las Autorizaciones para el equipaje documentado regulares correspondientes a cada Boleto presentado ante UA. El permiso para el equipaje de mano se limitará a la cantidad permitida por persona.
- J. Prácticas prohibidas:
  - 1. Las tarifas solo se aplican para los viajes entre los puntos para los que se publicaron. No se pueden comprar y utilizar Boletos con una determinada tarifa cuyo punto de partida inicial sea anterior al punto de origen real del viaje del Pasajero, ni cuyo destino sea más lejano que el destino real al que viaja el Pasajero, incluso cuando la compra y el uso de tales Boletos significara una tarifa inferior. A esta práctica se la conoce como "Boletos con ciudad oculta" o "Boletos con punto final oculto" y está prohibida por UA.
  - 2. La compra y el uso de Boletos de viaje de ida y vuelta con la intención de realizar únicamente un viaje sencillo es una práctica conocida como "Boletos desechables" que está prohibida por UA.
  - 3. UA prohíbe el uso de los Cupones de vuelo de dos o más Boletos diferentes emitidos con tarifas de ida y vuelta a fin de

- eludir las normas de tarifas aplicables (como, por ejemplo, los requisitos de estadía mínima o compra anticipada), comúnmente conocido como "Boletos cruzados".
4. El incumplimiento de los requisitos de estancia correspondientes, de la finalidad o los requisitos de estatus relativos a la clase de tarifa del Boleto, y la compra o el uso de un Boleto que UA determine que elude las normas de tarifas aplicables.
  5. Cualquier práctica que United considere, a su entera discreción, que es explotadora, abusiva o que manipula, ignora o anula las normas de tarifas y boletos de United.
- K. Recursos legales de UA ante el incumplimiento de los Artículos: en el caso de que un Pasajero reserve un Boleto, sea titular de uno, o lo compre o utilice de una forma que infrinja la ley, estos artículos o cualquier norma de tarifas (incluidos los Boletos con ciudad oculta, los Boletos con punto final oculto, los Boletos desechables o los Boletos cruzados), UA tendrá derecho a implementar todas las medidas permitidas por la ley a su entera discreción y sin aviso al pasajero, entre las que se incluyen las siguientes:
1. Anular los Boletos
  2. Cancelar cualquier fragmento restante del itinerario del Pasajero
  3. Confiscar los Cupones de vuelo no utilizados hasta que se cobre el importe indicado en el inciso 5) que aparece a continuación
  4. Impedir o denegar de forma permanente el embarque del Pasajero y el transporte de su equipaje, a no ser que se cobre la diferencia entre la tarifa abonada y la tarifa para el transporte utilizado antes de embarcar
  5. Cobrar al Pasajero el valor real del Boleto, el cual será equivalente a la diferencia entre la tarifa más baja correspondiente al itinerario real del Pasajero y la tarifa que efectivamente se abonó
  6. Eliminar millas de la cuenta de viajero frecuente del Pasajero (Programa MileagePlus de UA); revocar el estatus Elite del Pasajero en el Programa MileagePlus, si lo tuviera; terminar la participación del Pasajero en el Programa MileagePlus; rescindir todo otro acuerdo de transporte aéreo entre UA y el Pasajero e implementar cualquier otra medida permitida por las Reglas del Programa MileagePlus en la sección "Reglas MileagePlus" de UA

7. Cobrar una tarifa por envío y una sanción que United estime conveniente por el envío del equipaje documentado al Pasajero
  8. Iniciar acciones legales contra el Pasajero
- L. UA puede exigir la emisión de un Boleto electrónico, independientemente del mercado, el transportista, la forma de pago o el tipo de cliente (incluidos los socios de Mileage Plus y del programa de viajeros frecuentes de los transportistas adheridos). Además de todos los cargos aplicables, UA cobrará una tasa de USD 50,00 por la emisión de un boleto en formato papel.
  - M. UA cobrará una tasa de USD 50,00 o CAD 50,00 con el fin de ayudar al cambio voluntario de boletos emitidos originalmente por medio de un proveedor externo de boletos (agencia de viajes, agencia de Internet, otra aerolínea, etc.). La tasa es no reembolsable y se aplicará junto con todos los cargos correspondientes.
  - N. Para los boletos comprados dentro de los 50 estados de EE. UU. y Canadá, UA aplicará un cargo de USD 50,00 o CAD 50,00 para aquellos comprados en cualquier aeropuerto; un cargo de USD 25,00 o CAD 25,00 para los boletos adquiridos a través de los Centros de contacto para el cliente y un cargo de USD 30,00 o CAD 30,00 para los boletos comprados o cambiados a través de la Oficina de boletos. Los cargos pueden variar fuera de los 50 estados de EE. UU. y Canadá. Estos cargos por servicio de reserva no son reembolsables y se aplicarán junto con todos los cargos correspondientes.
  - O. Salvo que la legislación local lo prohíba, UA puede restringir las formas de pago aceptadas para sus boletos, productos o servicios al uso exclusivo de tarjetas de débito o crédito.

[Volver al inicio](#)

## Artículo 7 Período de validez del boleto

- A. Tarifas no reembolsables: las tarifas no reembolsables no tendrán ningún valor luego de la fecha de salida indicada en el boleto. **EXCEPCIÓN:** En caso de que el Pasajero cancele la reserva de un determinado vuelo con anterioridad a la fecha de salida que figura en el boleto, se aplicará el período de validez para este.
- B. Período de validez: salvo que se disponga lo contrario en el presente Artículo o que lo exija la legislación local aplicable de una jurisdicción extranjera, todo Boleto válido que UA o su agente autorizado emitan conforme al Inventario de boletos de UA deberá iniciar el viaje dentro del plazo de un año a partir de la fecha de emisión y tendrá validez

para el transporte durante un año a partir de la fecha de inicio del transporte en el punto de origen designado en el Boleto original o, si no se utiliza ningún fragmento de este, durante un año a partir de la fecha de emisión del Boleto. Cuando se cambia la totalidad de un Boleto no utilizado, se aplica el plazo de validez del Boleto original. Cuando se combinan las tarifas para crear Viajes de ida y vuelta, circulares o angulares, se aplicarán las disposiciones más restrictivas a todo el transporte.

C. Extensión del período de validez:

1. En caso de que el Pasajero no pueda hacer uso del Boleto, o un fragmento de este, durante el período de validez especificado en el presente Artículo debido a la cancelación de un vuelo de UA a la imposibilidad de UA de proporcionar una plaza en el vuelo, UA extenderá sin costo adicional el período de validez del Boleto del Pasajero hasta el primer vuelo de UA que tenga disponibilidad en la clase de servicio correspondiente a la tarifa abonada.
2. En el supuesto de que un Pasajero no pueda iniciar o continuar el viaje debido a su propio fallecimiento o enfermedad grave, de algún familiar directo o de un acompañante, UA podrá a su entera discreción reembolsar o no cobrar cualquier cargo por cambio del boleto aplicable. Para obtener más información acerca de la Política de reembolsos de UA, véase el Artículo 27 o el sitio web de UA, [united.com](http://united.com).

D. Exención de los requisitos de estadía mínima (Tarifa especial): en caso de fallecimiento de un Pasajero durante el viaje, se eximirán los requisitos de estadía mínima y de viaje en grupo relativos a cualquier tarifa especial a los Pasajeros que sean familiares directos o acompañantes del fallecido, con las siguientes condiciones:

1. El Boleto debe estar endosado con la leyenda "regreso anticipado por el fallecimiento de (nombre del Pasajero)".
2. Debe presentarse ante UA una copia del certificado de defunción debidamente firmado por las autoridades competentes en virtud de las leyes aplicables del país en que se haya producido el deceso, al momento de la emisión del nuevo Boleto. Se ubicará a los Pasajeros en virtud de esta disposición únicamente en la clase de servicio para la cual se emitió el boleto original.

NOTA: Si el certificado de defunción no está disponible al momento en que el Pasajero solicita el cambio de boleto en virtud de esta disposición, o si no se presenta la

documentación satisfactoria para UA, el Pasajero que solicite el cambio de boleto será acomodado únicamente previo pago de la tarifa correspondiente al transporte que utilice, y luego podrá presentar una solicitud de reembolso a UA junto con toda la documentación requerida. Una vez recibida la solicitud de reembolso y todos los documentos justificativos, UA determinará si corresponde el reembolso al Pasajero. Si así fuera el caso, el reembolso máximo será la diferencia entre la tarifa total abonada por el Pasajero y el importe que este habría abonado si se hubiera proporcionado originalmente una exención conforme a las disposiciones de este Artículo.

- E. Fecha de emisión del Boleto: la fecha en que se efectuó el pago mediante tarjeta de crédito o la fecha de la factura del boleto establecida cuando se efectuó el pago mediante otra forma de pago aceptable, constituirá la fecha en la que se “emite” un Boleto a efectos de determinar el período de validez en virtud de lo dispuesto en el presente Artículo.

[Volver al inicio](#)

## Artículo 8 Cargo por devolución de cheques

UA cobrará un importe de USD 25 o CAD 25 por cada cheque devuelto. Este cargo no es reembolsable ni está sujeto a ningún descuento.

[Volver al inicio](#)

## Artículo 9 Eliminado

[Volver al inicio](#)

## Artículo 10 Recargos por vuelos transatlánticos

Para obtener más información sobre los recargos por vuelos transatlánticos, consulte los recargos por servicio de Tarifas internacionales de UA presentados ante la ATPCO con referencia al presente Artículo.

[Volver al inicio](#)

## Artículo 11 Recargos para la región del Pacífico

Para obtener más información sobre los recargos para los vuelos transpacíficos, consulte los recargos por servicio de Tarifas internacionales de UA presentados ante la ATPCO con referencia al presente Artículo.

[Volver al inicio](#)

## Artículo 12 Recargos para la región del hemisferio occidental

Para obtener más información sobre los recargos para los vuelos hacia las zonas del hemisferio occidental, consulte los recargos por servicio de Tarifas internacionales de UA presentados ante la ATPCO con referencia al presente Artículo.

[Volver al inicio](#)

## Artículo 13 Aceptación de niños, menores y bebés

- A. Niños, Menores o Bebés que viajan acompañados
1. Los niños menores de cinco (5) años deben estar “acompañados” por un Pasajero Adulto o por su padre, madre o Tutor legal en el mismo vuelo y en el mismo compartimento. UA se reserva el derecho de exigir y cobrar el cargo por servicio aplicable a los Menores sin acompañante cuando un niño de entre cinco (5) y catorce (14) años de edad viaje con un pasajero menor de 18 años o que no sea el padre, la madre o el Tutor legal.
  2. United no acepta bebés en incubadora (excepto que esté permitido conforme al Artículo 15, apartado C) ni con menos de siete días de vida.
  3. Niños sobre el regazo (bebés menores de dos años):
    - a. Los bebés adicionales menores de dos años deben ocupar un asiento y abonar la tarifa de adulto correspondiente.
    - b. Los bebés menores de dos años para quienes no se haya comprado la tarifa de adulto correspondiente no podrán ocupar un asiento.  
NOTA: Los bebés que se llevan en el regazo de un adulto no necesitan un Boleto para los viajes nacionales. Los bebés que viajen a destinos internacionales y desde o hacia Canadá sí necesitan un Boleto, que puede tener un descuento de la tarifa aplicable. En muchos casos se

requiere un Boleto para que un bebé viaje en vuelos internacionales, aunque no se pague ninguna tarifa. Además, algunos destinos internacionales pueden acarrear cargos por servicio. Se puede emitir un Boleto por un valor o cargo equivalente a USD 0 para un bebé.

4. Los niños que hayan cumplido los dos años de edad están obligados a abonar y ocupar un asiento con cinturón de seguridad individual. Los bebés que cumplan dos años luego del vuelo de ida deberán comprar un Boleto y ocupar un asiento para el resto de los vuelos o para el vuelo de regreso únicamente.
  5. Asientos para bebés y niños: los niños que no puedan sentarse en posición erguida con el cinturón de seguridad abrochado deben ocupar un asiento para bebés o niños aprobado, en caso de que no viajen en el regazo de un Pasajero Adulto. Los asientos para bebés y niños deben presentar las siguientes características:
    - a. Deben estar aprobados por la Administración Federal de Aviación (FAA) y estar marcados de forma clara con la etiqueta original de la Administración Nacional de Seguridad del Tráfico en las Carreteras (National Highway Traffic Safety Administration, NHTSA); debe tener la aprobación de un Gobierno extranjero con una etiqueta que demuestre que el asiento se fabricó conforme a las normas de las Naciones Unidas; o debe ajustarse a la Normas de Seguridad para Vehículos Motorizados de Canadá (Canadian Motor Vehicle Safety Standard, CMVSS) 213 o 213.1, por lo que debe colocarse en el asiento una etiqueta que indique el cumplimiento con esas normas.
    - b. Deben utilizarse en los asientos desocupados de la aeronave y no pueden sostenerse sobre el regazo de un adulto.
    - c. No se pueden utilizar en la Fila de salida de emergencia.
    - d. Deben permanecer debidamente asegurados en un asiento de la aeronave en todo momento, salvo que se guarden como equipaje de mano.
  6. UA podrá exigir una prueba de edad de cualquier niño, menor o bebé que viaje acompañado.
- B. Niños o Menores que viajan sin acompañantes
1. UA exige el servicio de Menores sin acompañantes para los niños o menores de entre cinco (5) y catorce (14) años de edad

que no estén acompañados por un pasajero de al menos 18 años o por el padre, la madre o el Tutor legal. Las políticas del servicio de Menores sin acompañantes se aplican únicamente a los vuelos operados por UA y los transportistas que prestan servicios como United Express. UA no ofrece el servicio de menores sin acompañantes para otros transportistas.

2. No se aceptan niños menores de cinco (5) años de edad sin acompañantes en los vuelos operados por UA y los transportistas que prestan servicios como United Express.
3. El servicio de Menores sin acompañantes de UA es obligatorio para los niños de entre cinco (5) y catorce (14) años de edad que viajen sin acompañantes. En el caso de los menores de entre quince (15) y diecisiete (17) años para quienes no se adquiriera el servicio de Menores sin acompañantes de UA, esta no asumirá responsabilidad alguna de carácter financiero ni tutelar que exceda a las que se aplican para los Pasajeros adultos.
4. Los niños o menores sin acompañantes deben presentarse en el aeropuerto de salida acompañados por su padre, madre, tutor legal o el adulto responsable con 30 minutos de antelación (además de los tiempos de tramitación habituales del aeropuerto). Los padres, tutores legales o adultos responsables deberán permanecer con los niños o menores sin acompañantes hasta que embarquen y la aeronave despegue, y deberán confirmar que otro padre, madre, tutor legal o adulto responsable los recibirá al desembarcar en el destino final, y proporcionar a UA el nombre, domicilio y número de teléfono de esa persona.
5. Se puede exigir que el padre, la madre, el tutor legal o el adulto responsable que reciba al niño o menor sin acompañante al desembarcar en el destino final presente un documento de identidad con foto oficial que coincida con el nombre y el domicilio proporcionados por el padre, la madre o el tutor que llevó al niño al aeropuerto de salida, y también se le puede exigir que complete y firme la documentación relativa al niño o menor sin acompañante. UA se reserva el derecho de negarse a entregar a un menor sin acompañante a alguien que no sea la persona previamente designada.
6. En el caso de que dos o más menores sin acompañantes viajen juntos, se aplicará el requisito de edad más restrictivo.
7. UA puede exigir una prueba de edad.

- C. Cargo por servicio de Menores sin acompañantes
1. Los cargos por servicio de Menores sin acompañantes están sujetos a cambios a discreción de UA. La tarifa del servicio de Menores sin acompañantes para niños de entre cinco (5) y catorce (14) años de edad incluye la tarifa de adulto correspondiente más un cargo por servicio de USD 150 o CAD 150 calculado para cada viaje sencillo, desde el punto de embarque del niño hasta su destino final. Se aplica un solo cargo por servicio por cada viaje sencillo a dos o más niños que viajen juntos en la misma reserva.
  2. A los efectos del presente Artículo, el servicio de Menores sin acompañantes comprende la supervisión razonable de los Menores desde el embarque hasta el desembarque en el destino final.

[Volver al inicio](#)

## Artículo 14 Servicios especiales

- A. Definición de Persona no ambulatoria conforme al presente Artículo:
1. Se consideran como Personas no ambulatorias a aquellas que no pueden desplazarse por sí mismas o que necesitan la asistencia de otra para caminar o moverse, pero que son capaces de valerse por sí mismas sin ayuda durante todo el vuelo.
  2. No se considerará como Persona no ambulatoria a un Pasajero que utilice una silla de ruedas para su comodidad.
  3. Los niños o bebés no se consideran como Personas no ambulatorias por su edad, excepto en el caso de que requieran un Sistema de transporte neonatal.
  4. Si un Pasajero puede desplazarse por sí mismo desde su asiento hasta la salida de emergencia más cercana sin ayuda de otra persona, no se lo considera como Persona no ambulatoria, independientemente del grado de discapacidad que padezca.
- B. Requisitos para la aceptación de Pasajeros no ambulatorios: se aceptarán Pasajeros no ambulatorios cuando vayan acompañados de un asistente que pueda ayudarlos a evacuar la aeronave en virtud de lo dispuesto en el Título 14 del CFR, Parte 382.29. Véase el Artículo 21.
- C. Personas con discapacidad calificada: UA exige que los Pasajeros que deseen recibir alguno de los servicios que se mencionan a

continuación, incluidas las Personas con discapacidades calificadas, notifiquen con un mínimo de 48 horas de antelación y hagan el check-in una hora antes del tiempo establecido para el público en general en los Vuelos nacionales dentro de EE. UU. e internacionales, de acuerdo con lo estipulado en el Artículo 5, apartados D) y E):

1. Transporte de una silla de ruedas eléctrica en una aeronave que cuente con menos de 60 asientos.
2. Suministro por parte de UA de embalajes para materiales peligrosos para la batería de una silla de ruedas o cualquier otro tipo de dispositivo de asistencia.
3. Alojamiento para grupos de diez o más Personas con discapacidad calificada que hagan una reserva y viajen en grupo.
4. Suministro de una silla de ruedas a bordo en una aeronave que cuente con más de 60 asientos, pero que no disponga de un baño acondicionado para tal fin.
5. Suministro por parte de UA de oxígeno medicinal en vuelo proporcionado por el transportista (según corresponda).
6. Uso de respirador, mascarilla, máquina de Presión positiva continua en las vías respiratorias (Continuous Positive Airway Pressure, CPAP) o Concentrador de oxígeno portátil (POC) que sea propiedad del Pasajero.

Las Personas con discapacidades calificadas que viajan con un Animal de servicio deberán cumplir con los requisitos establecidos en el Artículo 16.

D. Cuando se requiera de asistencia durante el viaje:

1. Si UA determina que es imprescindible disponer de un asistente para garantizar la seguridad, podrá exigir que aquellos Pasajeros, incluidas las Personas con discapacidades calificadas, que cumplan cualquiera de los siguientes criterios viajen acompañados de un asistente como requisito indispensable para el transporte aéreo:
  - a. Personas que debido a una discapacidad mental no sean capaces de comprender o cumplir las instrucciones de seguridad del personal de UA, incluido el resumen de seguridad obligatorio en virtud del Título 14 del CFR, Partes 121.571(a)(3), (a)(4) y 135.117(b).
  - b. Personas con una discapacidad motriz de tal gravedad que les impida colaborar físicamente en la evacuación de la aeronave.

- c. Personas que padezcan una discapacidad auditiva y visual grave, siempre que no puedan comunicarse con el personal de UA por algún medio que les permita recibir las instrucciones de seguridad necesarias.

NOTA: Si UA determina que una persona que cumple con los supuestos de los incisos (a), (b) o (c) precedentes debe viajar con un asistente, en contra de la autoevaluación de la persona en cuanto a su capacidad para viajar sin ayuda, no se cobrará importe alguno por el transporte del asistente.

EXCEPCIÓN: Para los Pasajeros que viajen desde o hacia Canadá, UA aceptará el criterio de la persona con discapacidad respecto a su autosuficiencia.

NOTA: Los auxiliares de vuelo y demás miembros de la tripulación se abstendrán de prestar cualquier servicio médico o asistencia dentro del baño o en la alimentación propiamente dicha.

- 2. Si no hay ningún asiento disponible en un vuelo para el asistente que UA considera necesario, y una Persona con discapacidad calificada con una sola reserva confirmada no puede viajar en el vuelo, esta tendrá derecho a una compensación por denegación de embarque conforme a lo estipulado en el Artículo 25. Para determinar si hay un asiento disponible para un asistente, se considerará que este hizo el check-in al mismo tiempo que la Persona con discapacidad calificada.

- E. Para obtener información sobre las disposiciones relativas a las sillas de ruedas, véanse los Artículos 23 y 28.

[Volver al inicio](#)

## Artículo 15 Servicios de asistencia médica

- A. Servicios de oxígeno medicinal a bordo: UA puede proporcionar servicios de oxígeno medicinal a bordo cuando se solicite con antelación y solo para mercados limitados dentro del área de Micronesia. Los Pasajeros que soliciten el servicio de oxígeno medicinal a bordo deberán presentar un aviso a UA con una antelación de al menos 48 horas y deberán hacer el check-in una hora antes del tiempo establecido para el público en general en los Vuelos nacionales dentro de EE. UU. e internacionales, de acuerdo

con lo estipulado en el Artículo 5, apartados D) y E). Comuníquese con UA para verificar la disponibilidad y demás condiciones del servicio. UA se exime de toda responsabilidad ante la imposibilidad de prestar este servicio en caso de una emergencia u otras circunstancias ajenas a su voluntad.

- B. Concentradores de oxígeno portátiles que se proporcionan al Pasajero: los Concentradores de oxígeno portátiles (POC) aprobados por la FAA pueden transportarse y utilizarse a bordo de los vuelos operados por UA en todo el mundo, sin costo alguno y de acuerdo con los requisitos específicos de la FAA. Los Pasajeros que utilicen POC deben notificar a UA con un mínimo de 48 horas de antelación y hacer el check-in una hora antes del tiempo establecido para el público en general en los Vuelos nacionales dentro de EE. UU. e internacionales, de acuerdo con lo estipulado en el Artículo 5, apartados D) y E); y deben cumplir con las siguientes condiciones:
1. Consultar en [united.com](https://www.united.com) la lista de los POC específicos aprobados actualmente por la FAA.
  2. Se pueden transportar en la cabina las marcas y los modelos de POC no aprobados que no contengan oxígeno comprimido o líquido si cumplen con los requisitos de tamaño y peso del equipaje de mano establecidos por United. De forma alternativa, pueden transportarse como equipaje documentado. Es posible que UA acepte otras marcas y modelos para su uso a bordo en el futuro, conforme cuenten con la aprobación de la FAA y UA.
  3. Los Pasajeros deben cumplir con requisitos específicos antes de embarcar la aeronave, como los siguientes:
    - a. Notificar con antelación en el registro de la reserva que utilizará un POC a bordo del avión.
    - b. Contar con un Certificado médico escrito y firmado que cumpla las siguientes condiciones:
      - i. Declarar que el usuario del POC posee la capacidad física y cognitiva de ver, oír y comprender las precauciones y advertencias auditivas y visuales del dispositivo, y que es capaz de tomar las medidas adecuadas en respuesta a esas precauciones y advertencias sin recibir asistencia.
      - ii. Indicar si el uso de oxígeno es necesario o no desde el punto de vista médico durante la totalidad o un fragmento de los vuelos indicados en el itinerario del Pasajero.

- iii. Especificar el índice máximo de flujo de oxígeno en litros por minuto que corresponden a la presión en la cabina de la aeronave en condiciones operativas normales.
    - iv. Poder ser revisado en el aeropuerto antes del embarque; y que el Pasajero lo conserve y presente a solicitud del personal de UA en cualquier momento durante el viaje. El Pasajero puede utilizar e imprimir la Declaración de verificación médica disponible en el sitio web de UA, [united.com](http://united.com).
  - c. Asegurarse de disponer de baterías suficientes para alimentar el POC durante todo el vuelo, además de tres (3) horas adicionales que permitan el funcionamiento del dispositivo ante posibles demoras imprevistas, y el tiempo de conexión en tierra durante el cual tenga previsto utilizar el POC (NOTA: La alimentación eléctrica en los asientos de la aeronave no se encuentra disponible para su uso en los POC por parte de los Pasajeros).
  - d. Asegurarse de que todas las baterías adicionales estén debidamente protegidas contra los cortocircuitos, de alguna de las siguientes maneras:
    - i. con terminales de conexión empotrados;
    - ii. con un embalaje que impida que las baterías entren en contacto con objetos metálicos, incluidos los terminales de otras baterías.
- 4. En caso de incumplimiento de alguno de los requisitos, se negará el uso del POC durante el vuelo. Los Pasajeros que tengan previsto viajar con POC serán los exclusivos responsables de notificar a UA en cuanto se confirme la reserva, independientemente de si esta se efectuó a través de una agencia de viajes, por Internet o de manera directa con UA, con el fin de confirmar los requisitos específicos y proporcionar a la aerolínea toda la información necesaria al respecto.
- 5. Al viajar en un vuelo que no sea de UA o United Express, o al hacer una conexión con este, el Pasajero será responsable de notificar y hacer los arreglos necesarios directamente con la otra aerolínea.
- 6. Los POC se consideran dispositivos de asistencia para Pasajeros con discapacidades. Por lo tanto, no cuentan para

los límites establecidos del equipaje de mano o documentado, sea que se utilicen o no a bordo. Deben caber debajo del asiento o en un compartimento superior de la cabina. Los Pasajeros que utilicen POC no pueden sentarse en un asiento situado en la fila de salida de emergencia o del mamparo. Además, aquellos que utilicen POC durante el despegue y el aterrizaje no podrán sentarse en un asiento del pasillo.

7. UA no se hace responsable de las fallas de equipo del POC, las fallas en las baterías que lo alimentan ni de ninguna otra pérdida o daño que alegue el Pasajero o terceros que se derive del uso o la posesión del POC, salvo que se deba a la culpa grave o dolo de UA.
- C. Servicios de transporte médico: estos servicios son limitados y se prestan únicamente en la región de Micronesia. Los pasajeros deben presentar una notificación con 48 horas de antelación para obtener estos servicios (UA hará todo lo que esté a su alcance para acomodar a los Pasajeros que no cumplan con el requisito de reserva y notificación de 48 horas, mas no tendrá la obligación de hacerlo). Estos servicios están sujetos a la aprobación de UA en función de la disponibilidad de plazas, el equipamiento adecuado, el tipo de aeronave y conforme a las siguientes condiciones:
1. Pasajeros en camillas
    - a. El Pasajero debe cumplir con los procedimientos médicos de UA.
    - b. El Pasajero deberá pagar por todos los asientos necesarios para el transporte en camilla según lo determine UA.
    - c. El Pasajero debe ir acompañado de dos asistentes, a cargo del Pasajero, de los cuales uno será un acompañante médico y el otro será un familiar o un tutor.
    - d. El costo del servicio de ambulancia, hospitalización y demás servicios terrestres correrá a cargo del Pasajero.
    - e. Se aplicará el Equipaje autorizado regular para cada tarifa abonada.
    - f. La carga y descarga del Pasajero en camilla es responsabilidad pura y exclusiva de sus asistentes y debe ser acordada por el Pasajero a su propio costo.
  2. Se deberá completar y entregar a UA toda la documentación médica necesaria antes del vuelo.

[Volver al inicio](#)

## Artículo 16 Animales de servicio

A. Animales de servicio: UA admite sin cargo el transporte de animales de servicio que acompañen a una Persona con discapacidad calificada que necesite la asistencia del animal para desarrollar actividades primordiales. Se permitirá que el animal acompañe al Pasajero en la cabina, siempre que cumpla con las condiciones de aceptación que se indican a continuación.

1. Condiciones de aceptación

- a. Salvo en el caso de los Animales de búsqueda y rescate, el Pasajero deberá presentar ante United un Formulario de autorización para el transporte aéreo de animales de servicio que se haya completado en la fecha en que el Pasajero compró el Boleto o en una fecha posterior, y al menos 48 horas antes de la salida programada. Si el Boleto se adquirió con menos de 48 horas de antelación a la salida, se deberá presentar el Formulario de autorización para el transporte de animales de servicio a United antes de la salida. Este debe presentarse ante United de acuerdo con las políticas de UA. En caso de que no se presente un Formulario de autorización para el transporte aéreo de animales de servicio debidamente completado ante United de acuerdo con lo dispuesto en este apartado, se le puede negar el transporte al Pasajero en el vuelo programado.
- b. Las pruebas que demuestran que un animal es un Animal de servicio incluyen tarjetas de identificación, otros tipos de documentación escrita, el tipo de arnés o las marcas en él, las etiquetas u otras garantías fiables de la Persona con discapacidad calificada que lleva al animal. UA determinará a su entera discreción si las pruebas son suficientes.
- c. Los Animales de servicio deben estar atados de manera adecuada con un arnés o una correa y permanecer bajo el control directo del Pasajero. UA denegará el embarque de un Animal de servicio, así como del Pasajero propietario del animal, los retirará del vuelo y, a su entera discreción, les prohibirá el acceso de forma permanente si el animal es demasiado grande o pesado para ubicarlo en el espacio que se encuentra inmediatamente delante del Pasajero dentro de la cabina, si el Pasajero no puede contenerlo o controlarlo,

o si su comportamiento representa una amenaza para la salud o la seguridad de los demás pasajeros o una amenaza significativa de disturbios.

- d. En un segmento de un vuelo cuya duración programada sea de más de ocho horas, el Pasajero con un Animal de servicio, que no sea un Animal de búsqueda y rescate, debe presentar ante United un Formulario de declaración sobre las necesidades de los animales de servicio que se haya completado en la fecha en que el Pasajero compró el Boleto o en una fecha posterior, y al menos 48 horas antes de la salida programada. Si el Boleto se adquirió con menos de 48 horas de antelación a la salida, se deberá presentar el Formulario de autorización para el transporte de animales de servicio a United antes de la salida. Este debe presentarse ante United de acuerdo con las políticas de UA. En caso de que no se presente un Formulario de declaración sobre las necesidades de los animales de servicio debidamente completado ante United de acuerdo con lo dispuesto en este apartado, se le puede negar el transporte al Pasajero en el vuelo programado.
2. UA admite sin costo el transporte de un perro debidamente atado con arnés y entrenado en la detección de explosivos, la búsqueda de drogas y el rescate, u otro tipo de funciones específicas, cuando vaya acompañado por su entrenador en asuntos oficiales de emergencia, conforme lo autorice la agencia gubernamental federal, estatal o local pertinente. El estado de deber oficial ha de documentarse por escrito conforme a lo establecido por UA. El perro estará autorizado a acompañar a su entrenador en la cabina, pero no a ocupar un asiento.
3. Es posible que se apliquen las disposiciones locales en los destinos finales o intermedios de los Pasajeros y que se impongan otros requisitos o restricciones, como el transporte en la cabina de pasajeros, las limitaciones en la designación de los Animales de servicio a los perros únicamente, o la falta de reconocimiento de animales como Animales de servicio adiestrados y calificados.
4. Los entrenadores están autorizados para llevar sin cargo a un Animal de servicio a bordo que esté adiestrado para asistir a pasajeros con discapacidades. Este animal de servicio en ningún caso debe ocupar un asiento, y debe cumplir con todas

las demás condiciones estipuladas en el presente Artículo. Los entrenadores que transporten animales de servicio que no estén en fase de adiestramiento deben documentarlos como carga mediante el programa PetSafe®.

- B. Los Animales de servicio no pueden ocupar un asiento. Los Animales de servicio serán transportados en el regazo del Pasajero o en el espacio para los pies del Pasajero, siempre que ello no sea contrario a los requisitos de seguridad establecidos por la Administración Federal de Aviación de Estados Unidos, y no podrán invadir el espacio para los pies de los Pasajeros contiguos. En caso de que no se pueda ubicar al Pasajero en ningún otro asiento y el animal sea demasiado grande para que quepa en la cabina de forma segura, este deberá ser transportado como carga mediante el programa PetSafe® y, por lo tanto, se podrá exigir que el Pasajero vuelva a hacer la reserva para el vuelo.
- C. Los Pasajeros que viajen acompañados de Animales de servicio no podrán ocupar los asientos ubicados en las filas de la salida de emergencia. Tampoco podrán ocupar los pasillos ni ninguna otra zona que deba permanecer libre para facilitar una evacuación de emergencia.
- D. El Pasajero afirma que, a su leal saber y entender, el Animal de servicio no se ha comportado de forma agresiva ni ha causado daños graves a otra persona u otro perro y no representa una amenaza para la salud ni la seguridad de los demás. También asume plena responsabilidad de la seguridad, el bienestar y la conducta del animal, incluida la interacción del animal con la tripulación y otros Pasajeros o sus bienes que puedan entrar en contacto con el animal mientras se encuentre a bordo de la aeronave, así como del cumplimiento de todos los requisitos, reglamentos o restricciones gubernamentales y de UA, incluidos los permisos de ingreso y los certificados sanitarios exigidos por el país, estado o territorio desde o hacia el que se transporta el animal. Todo Pasajero o su Animal de servicio que no cumpla con lo dispuesto en este Artículo y ocasione a UA o a sus pasajeros alguna pérdida, daño o gasto de cualquier naturaleza, acuerda indemnizar a UA.

[Volver al inicio](#)

## Artículo 17 Servicio de transporte terrestre

- A. UA puede proporcionar o facilitar el servicio de transporte terrestre entre los aeropuertos y los centros de las ciudades, así como entre

- los aeropuertos y cualquier punto del itinerario del Pasajero, e incluso a los lugares de alojamiento.
- B. Excepto en los casos en que UA preste los servicios de transporte terrestre de forma directa, se acuerda que cualquier servicio de esta naturaleza estará a cargo de operadores independientes. Los operadores independientes no son agentes ni empleados de UA, por lo que UA queda exenta de toda responsabilidad en lo referente al transporte terrestre de cualquier pasajero o su respectivo equipaje. El accionar de un empleado, agente o representante de UA con el fin de ayudar al Pasajero a contratar un servicio de transporte terrestre independiente en ningún caso hará responsable a UA de los actos o las omisiones por parte del operador independiente.
  - C. En los casos en que UA disponga y preste los servicios de transporte local para sus Pasajeros de forma directa, estos servicios se verán sujetos a los términos, las condiciones, las disposiciones y los reglamentos de UA, incluidos aquellos mencionados en los Boletos, la documentación del equipaje y los acuerdos de valoración de equipaje de UA, entre otros. No se reembolsará ningún fragmento de la tarifa de transporte aéreo en caso de que el Pasajero no utilice los servicios locales terrestres.

[Volver al inicio](#)

## Artículo 18 Servicio prestado por United Express y demás socios de código compartido

- A. UA mantiene acuerdos con algunos transportistas que le permiten ofrecer servicios de Código compartido a los Pasajeros en los vuelos operados por esos transportistas. El transporte que ofrece UA en virtud de un acuerdo de Código compartido con esos transportistas se designa mediante un número de vuelo que contiene su código de designación de dos caracteres: "UA". NOTA: Para los viajes desde o hacia la Unión Europea y para las reservas efectuadas en la Unión Europea, UA indicará cuál es el transportista que operará el vuelo al momento de la reserva o tan pronto como sea posible desde el punto de vista administrativo.
- B. Para los servicios de Código Compartido en vuelos operados por otra aerolínea, UA se hace responsable de la totalidad del viaje de Código compartido en lo relativo a todas las obligaciones ante los Pasajeros contempladas en los presentes artículos. Los artículos del presente en relación con la emisión de boletos regirán para los servicios de Código compartido de UA en los vuelos operados por las aerolíneas

asociadas. Sin perjuicio de lo que antecede, las disposiciones sobre responsabilidad por equipaje estipuladas en el Artículo 28 regulan la responsabilidad de UA con respecto a cualquier transporte sujeto al presente Contrato.

- C. Si otro socio de Código compartido, sea de Estados Unidos o de otro país, opera un vuelo en el que aparece el código de designación "UA", se aplicará a dicho vuelo el plan de contingencia del transportista que lo opera en caso de retrasos prolongados en la pista.

[Volver al inicio](#)

## Artículo 19 Documentos de viaje

- A. Todo Pasajero que desee viajar a través de cualquier frontera internacional es responsable de obtener antes del viaje todos los documentos de viaje necesarios, que deberán encontrarse en buen estado, y de presentarlos si se le solicita en algún momento, así como de cumplir con las leyes de cada país desde el que provenga, hacia el que se dirija o por el que pase. Los Pasajeros que no cumplan las leyes de cada de origen, destino o conexión, y cause a UA alguna pérdida, daño o gasto de cualquier naturaleza, acuerda indemnizar a UA. UA no se responsabiliza por la ayuda ni la información que proporcione cualquier miembro del personal o agente de UA a algún Pasajero en relación con la documentación o el cumplimiento de las leyes, ni por las posibles consecuencias que pueda suponer para el Pasajero el hecho de no obtener ni presentar los documentos en buen estado, o de no cumplir con las leyes. En los casos en que lo permita la ley, UA se reserva el derecho de retener, fotocopiar o reproducir de otro modo un documento de viaje presentado por cualquier Pasajero. UA también se reserva el derecho de denegar el embarque a los Pasajeros cuyos documentos de viaje necesarios no se encuentren en buen estado, de acuerdo con el criterio razonable de UA, o que no cumplan con las leyes del país específico de origen, destino o conexión del Pasajero.
- B. Sujeto a las leyes y disposiciones aplicables, el Pasajero deberá abonar la tarifa correspondiente en caso de que UA deba hacerlo regresar por orden gubernamental a su punto de origen o a otro lugar debido a que no esté autorizado para ingresar en un determinado país o en caso de que sea deportado. La tarifa será la correspondiente al momento de la emisión del Boleto original. Cualquier diferencia entre la tarifa aplicable y la tarifa que se abonó se cobrará o se reembolsará directamente al Pasajero, según sea el

caso. UA aplicará al pago de esas tarifas los fondos abonados por el Pasajero en concepto de transporte no utilizado o los fondos del Pasajero en posesión de UA. UA no reembolsará la tarifa cobrada por el transporte hasta el punto donde se niegue el ingreso o se ordene la deportación, excepto cuando la legislación de dicho país exija el reembolso de la tarifa.

- C. El presente Artículo y sus respectivas limitaciones incluyen los Documentos de viaje relacionados con los viajes de menores, entre otros. Los padres o tutores de los menores son los responsables del cumplimiento de todos los requisitos y procedimientos para los menores que viajan al extranjero, incluidas las pruebas documentales, como una carta notarial que certifique la relación de parentesco y el correspondiente permiso de viaje del padre, la madre o el tutor legal que no esté presente, entre otros.

[Volver al inicio](#)

## Artículo 20 Control de pasajeros y equipaje

Tanto los Pasajeros como su equipaje están sujetos a controles de seguridad, como la elaboración de perfiles de seguridad, las inspecciones y los cacheos físicos, la inspección por rayos X, los registros manuales de equipaje, el interrogatorio de los Pasajeros, el uso de detectores electrónicos o de otro tipo, o el uso de dispositivos de revisión o de seguridad, entre otros, a entera discreción del Gobierno, el aeropuerto o UA, y con o sin la presencia, el consentimiento o el conocimiento del Pasajero. Ni UA ni sus empleados o agentes serán responsables de ningún daño, pérdida, demora (incluida la denegación de transporte), confiscación de bienes, lesión u otros daños derivados de los controles de seguridad, o relacionados con ellos, que lleve a cabo un agente del aeropuerto o cualquier organismo local, estatal o federal; ni tampoco responderán ante la negativa del Pasajero a someterse a dichos controles de seguridad.

[Volver al inicio](#)

## Artículo 21 Denegación de transporte

UA se reserva el derecho de negar el transporte, ya sea de manera permanente o temporal, o de retirar de la aeronave a cualquier Pasajero en cualquier momento por los siguientes motivos:

- A. Incumplimiento del Contrato de Transporte: si el Pasajero no cumple con alguno de los Artículos estipulados en el presente Contrato de Transporte.
- B. Directivas de seguridad, reglamentos o solicitud del Gobierno: siempre que esta medida resulte necesaria para cumplir con los reglamentos gubernamentales, las directivas de seguridad de cualquier tipo de la Oficina de Aduanas y Protección Fronteriza, del Gobierno o del aeropuerto, o cualquier solicitud gubernamental de transporte de emergencia vinculada a la defensa nacional.
- C. Fuerza mayor y otras circunstancias no previsibles: siempre que esta medida resulte necesaria o aconsejable debido a las condiciones meteorológicas o de otro tipo ajenas al control de UA, incluidos los casos fortuitos, de fuerza mayor, las huelgas, los disturbios sociales, los embargos, las guerras, los enfrentamientos armados, las actividades terroristas o los altercados, ya sean reales, inminentes o declarados, entre otros.
- D. Registro del Pasajero o de los bienes: siempre que un Pasajero se resista a someterse al control electrónico o a permitir el registro sobre su persona o sus bienes.
- E. Acreditación de identidad: siempre que un Pasajero se niegue a presentar algún documento de identificación aceptable para UA o que presente un Boleto para embarcar y su identificación no coincida con el nombre que figura en el Boleto. UA tendrá la facultad, mas no la obligación, de exigir la identificación correspondiente de toda persona que adquiera o presente un boleto a los efectos de abordar la aeronave.
- F. Incumplimiento de pago: si el Pasajero no abona la tarifa correspondiente al Boleto, el Equipaje o los cargos por servicio aplicables respecto a los servicios obligatorios para poder viajar; si no abona una deuda pendiente o un fallo de un tribunal; si no presenta una prueba satisfactoria a UA sobre su condición de Pasajero con boleto liberado autorizado (non-revenue) o si participa en alguna práctica prohibida conforme a lo estipulado en el Artículo 6.
- G. A través de fronteras internacionales: siempre que un Pasajero viaje a través de cualquier frontera internacional y se dé alguno de los siguientes casos:
  - 1. Los documentos de viaje obligatorios del Pasajero presenten irregularidades de acuerdo con la apreciación razonable de UA.
  - 2. El embarque, el tránsito o el ingreso del Pasajero en cualquier país, ya sea el de su procedencia, de escala o de destino, sea ilícito o denegado por algún motivo.

H. Seguridad: siempre que sea necesario negar el transporte a un Pasajero o retirarlo para salvaguardar su seguridad o la de los demás Pasajeros o los miembros de la tripulación, en los siguientes casos, entre otros:

1. Cuando un Pasajero o su Animal de servicio presente una conducta ilícita; indecente, lasciva o de naturaleza sexual; hostigadora; molesta; desordenada; ofensiva; abusiva; insalubre o violenta.
2. Cuando un Pasajero no respete o entorpezca la labor de los miembros de la tripulación de vuelo, las normas federales o las directivas de seguridad.
3. Si un Pasajero agrede a cualquier miembro del personal de UA, incluidos los agentes que se encuentran en la puerta de embarque y la tripulación de vuelo, a los empleados de los transportistas que prestan servicios como United Express, a cualquier proveedor de UA o de United Express, o a cualquier Pasajero de UA.
4. Si la conducta de un pasajero resulta en un altercado de tal magnitud que el capitán o el miembro de la tripulación de la cabina de mando se vean obligados a abandonar la cabina para ocuparse de él.
5. Si un Pasajero se encuentra descalzo o lleva una vestimenta inapropiada, lasciva, obscena u ofensiva.
6. Si un Pasajero parece estar en estado de ebriedad o bajo el efecto de drogas, exceptuando a aquellas personas calificadas cuya apariencia o comportamiento involuntario haga parecer que se encuentran en estado de ebriedad o bajo el efecto de drogas.
7. Si un Pasajero porta o tiene en su poder armas mortales o peligrosas, ya sea que estén ocultas o no. No obstante, UA transportará al personal policial que cumpla con las calificaciones y condiciones establecidas en el Título 49 del CFR, Parte 1544.219.
8. Si un Pasajero no quiere o no puede respetar la política de UA relativa al consumo de tabaco o al uso de otros elementos no fumígenos.
9. Si un Pasajero no puede sentarse en un solo asiento con el cinturón de seguridad debidamente abrochado o no puede bajar los apoyabrazos del asiento cuando esté sentado y permanecer sentado con el apoyabrazos bajo durante todo el vuelo, o si invade de forma considerable el asiento del

pasajero contiguo; salvo que cumpla lo dispuesto en el Artículo 6, apartado I).

10. Pasajeros que estén esposados o bajo la custodia del personal policial.
11. Si un Pasajero se resiste al control privativo de la libertad o si existen motivos para creer que podría resistirse a él.
12. Si una Pasajera está transitando el noveno mes de embarazo, a menos que presente un certificado médico emitido no más de 72 horas antes de la salida, en el que se indique que el médico examinó a la Pasajera y que esta se encuentra en condiciones óptimas de salud para viajar en avión desde y hacia el destino solicitado, en la fecha prevista para el vuelo, y que la fecha estimada del parto es posterior a la fecha del último vuelo.
13. Si un Pasajero no puede completar un vuelo de manera segura sin requerir asistencia médica extraordinaria durante el vuelo, o si el Pasajero parece presentar síntomas de una enfermedad contagiosa (o si hay razones suficientes para creer que estuvo expuesto a una) u otra afección que pueda representar una amenaza directa para su propia salud o seguridad o la de las demás personas en el vuelo, o si se niega a someterse a un examen médico para detectar dicha enfermedad o afección, ya sea presunta o real. (NOTA: UA exige la presentación de un certificado médico para los Pasajeros que desean viajar en esas circunstancias. Obtenga más información sobre los requisitos de certificados médicos en el sitio web de UA: [www.united.com](http://www.united.com)).
14. Si un Pasajero no viaja con el asistente de seguridad requerido, no cumple con el aviso previo u otros requisitos de seguridad conforme a lo estipulado en los Artículos 14 y 15.
15. Si un Pasajero no cumple los requisitos para ser considerado Pasajero no ambulatorio aceptable (ver Artículo 14).
16. Si un Pasajero padece o causa una afección que produce mal olor (que no sean personas con discapacidad).
17. Si un Pasajero presenta un estado físico o mental que, a exclusivo criterio de United, lo incapacite o pudiera incapacitarlo para comprender o cumplir las instrucciones de seguridad sin la ayuda de un acompañante. El acompañante debe permanecer junto al pasajero en todo momento.
18. Si un Pasajero que padezca tanto ceguera como sordera no está acompañado, a menos que sea capaz de comunicarse con los representantes de UA, ya sea por medios físicos,

mecánicos, electrónicos o de otra índole. En tal caso, el pasajero deberá informar a UA el método de comunicación que se ha de emplear.

19. Si un Pasajero no está dispuesto a cumplir con la política de UA donde se prohíbe hacer llamadas de voz una vez cerradas las puertas de la aeronave, durante las maniobras de preparación para el despegue o durante el vuelo.
20. Si un Pasajero se niega a usar una mascarilla o un protector facial mientras se encuentre en el aeropuerto o a bordo de los vuelos de UA y United Express, en caso de que UA y United Express consideren a su exclusivo criterio que el hecho de no usarlos puede representar un riesgo para la salud o la seguridad de los demás.
  - I. Todo Pasajero que a raíz de estar involucrado en alguna de las actividades mencionadas en el presente Artículo 21 causara a UA alguna pérdida, daño y perjuicio o gasto de cualquier naturaleza, acuerda y reconoce su obligación de indemnizar a UA. UA se reserva el derecho de negar el transporte de forma permanente a cualquier pasajero que participe en alguna de las actividades contempladas en el presente Artículo. Los hechos aquí previstos constituirán un incumplimiento sustancial del contrato, por lo que UA quedará eximida del cumplimiento de sus obligaciones en virtud del presente.
  - J. UA no será responsable en caso de que se le niegue el transporte a un pasajero o de que se lo retire del vuelo conforme a lo dispuesto en el presente Artículo. Todo Pasajero que sea retirado del vuelo o a quien se le niegue el transporte conforme a este Artículo podría tener derecho a recibir un reembolso si así lo solicitare. Véase el Artículo 27, apartado A). Como condición previa expresa para la emisión de cualquier reembolso, UA no será responsable de los daños y perjuicios que pudieran producirse cualquiera sea su naturaleza. El recurso exclusivo del que dispone el pasajero para hacer valer su derecho se encuentra previsto en el Artículo 27, apartado A).

[Volver al inicio](#)

## Artículo 22 Política de no fumadores

No se permite fumar ni utilizar dispositivos electrónicos que simulan el consumo de tabaco ni cigarrillos sin humo en ninguno de los vuelos operados por UA. Se prohíbe también el consumo de nuez de betel (es decir, mascar betel) al igual que cualquier otro tipo de tabaco para mascar

en todos los vuelos operados por United. La ley federal también prohíbe fumar en los baños de las aeronaves, así como manipular, desactivar o destruir los detectores de humo allí instalados. En este sentido, la ley federal prevé una sanción que puede alcanzar los USD 2000 para quienes manipulen un detector de humo instalado en los baños. Cualquier persona que infrinja esta ley y los reglamentos conexos quedará sujeta a las medidas adoptadas por la FAA para exigir su cumplimiento, así como a importantes sanciones monetarias. Al comprar un boleto o aceptar el transporte, los Pasajeros aceptan cumplir con la política de UA sobre el consumo de tabaco y otros materiales sin humo, así como con la ley federal vigente. UA se reserva el derecho a solicitar una indemnización a cualquier Pasajero cuyo incumplimiento le cause alguna pérdida, daño y perjuicio o gasto.

[Volver al inicio](#)

## Artículo 23 Equipaje

- A. Condiciones generales de aceptación: los Pasajeros pueden documentar el Equipaje para el transporte en el compartimento de carga de la aeronave o pueden llevar Equipaje a bordo de la aeronave conforme a las disposiciones del presente Artículo. UA aceptará el Equipaje conforme a las siguientes disposiciones:
1. Los Pasajeros deben presentar un Boleto válido para el transporte en las líneas de UA o las de UA y uno o más transportistas con los que UA tenga acuerdos de Transporte interlínea.
  2. UA tiene derecho a negar el transporte de Equipaje en cualquier vuelo distinto al que tome el Pasajero.
  3. UA se negará a transportar bienes cuando el tamaño, el peso, las características o el tipo de embalaje resulten inadecuados para el transporte en la aeronave concreta que los vaya a transportar, o cuando no se puedan acomodar los bienes sin perjudicar o molestar a los Pasajeros o si supone un riesgo para el resto del equipaje o la carga, o en caso de que no estén embalados de manera apropiada o adecuada para soportar la manipulación regular, a menos que el pasajero firme un formulario de exención de responsabilidad.
  4. Todo Equipaje y demás bienes respecto de los cuales UA asuma la custodia y emita un Comprobante para el reclamo de Equipaje serán considerados aceptables para el transporte aéreo.

5. El Equipaje no se documentará en las siguientes condiciones:
  - a. Hacia un punto que no esté incluido en el Itinerario del Pasajero.
  - b. Hacia un punto más lejano que el de la próxima Escala o el Destino final que figure en el Boleto del Pasajero.
  - c. Hacia un punto más lejano que el punto hasta el cual se abonaron todos los cargos correspondientes.
  - d. Hacia un punto más lejano que un punto en el que el Pasajero debe hacer la Transferencia a un vuelo de conexión, si ese vuelo está programado para salir desde un aeropuerto diferente al que el Pasajero tiene programado llegar.
  - e. Hacia un punto intermedio, a menos que el punto intermedio hasta el cual se vaya a documentar el Equipaje sea una Escala permitida según la tarifa abonada. Sin embargo, si el Pasajero hace una conexión con el primer vuelo disponible de UA que salga desde ese punto intermedio, y la conexión supera las cuatro horas, el Pasajero podrá reclamar su Equipaje en ese punto de conexión intermedio.
6. UA tiene derecho a negarse a aceptar el Equipaje de un Pasajero en caso de que este no presente el Equipaje dentro de los plazos para documentarlo establecidos en el Artículo 5, apartados D) y E), o en caso de que el Pasajero se separe de forma voluntaria de su Equipaje (con excepción de los Pasajeros cuyo vuelo esté sobrevendido y que se ofrezcan como voluntarios para viajar en un vuelo posterior). En estos casos, UA podrá exigir la firma de un acuerdo de exención de responsabilidad como condición para aceptar el Equipaje.
7. Es responsabilidad del Pasajero adjuntar la identificación correspondiente al Equipaje, y UA no se hará responsable del incumplimiento de esta obligación por parte del Pasajero. También es responsabilidad del Pasajero reclamar el equipaje documentado en el área de retiro de equipaje, y UA no asume obligación alguna de verificar la identidad del portador en el aeropuerto de destino.
8. Por lo general, se transporta el Equipaje documentado en la misma aeronave en la que viaja el Pasajero, salvo que UA no lo considere conveniente; en cuyo caso el transportista hará todos los arreglos que estime necesarios para trasladar el Equipaje en el siguiente vuelo en el que haya espacio disponible. UA cobrará un cargo al Pasajero en concepto de

entrega de Equipaje en caso de que el Pasajero no lo entregue dentro del plazo que disponía para hacerlo y ello dé como resultado que se deba transportar el Equipaje en un vuelo diferente.

9. Todo el equipaje está sujeto a la inspección de UA o de la Administración de Seguridad en el Transporte (Transportation Security Administration, TSA). Sin embargo, UA no tiene la obligación de llevar a cabo una inspección. UA se negará a transportar el equipaje o lo retirará en cualquier momento si el pasajero se rehúsa a someterlo a inspección.
10. UA no aceptará piezas de equipaje ni demás bienes personales para su almacenamiento.

B. Equipaje autorizado: siempre que un Pasajero presente un Boleto válido para el transporte entre distintos puntos en UA, el transporte del Equipaje del Pasajero entre esos puntos quedará sujeto a los términos y condiciones del presente Artículo, así como también a las Limitaciones de responsabilidad adicionales contenidas en el Artículo 28. A los fines de este Artículo, "Equipaje autorizado" hace referencia a la cantidad de piezas de Equipaje que se transportarán sujetas al pago de los cargos por servicio correspondientes, ya sea como Equipaje documentado o Equipaje de mano, siempre que el Equipaje cumpla con las Dimensiones lineales externas máximas y el peso máximo especificados de cada pieza.

1. Equipaje documentado autorizado: UA aceptará hasta dos piezas de Equipaje documentado que pesen menos de 51 libras (23,1 kg) y que tengan una Dimensión lineal externa máxima de 62 pulgadas (158 cm) (medida que se obtiene a partir de la suma del ancho + largo + alto), previo pago de los cargos por servicio correspondientes. Los cargos por servicio de la primera y segunda pieza de Equipaje documentado, disponibles en la [Calculadora de equipaje](#) de UA, varían de acuerdo con el tipo de tarifa adquirida, la fecha en que se efectuó la compra, la fecha del viaje, el estado de militar activo, el itinerario del Pasajero (por ejemplo, nacional o internacional), y el momento y el lugar en que se documente el equipaje y se abone el cargo por servicio correspondiente (por ejemplo, cuando se documenta y abona con anterioridad en united.com o en el aeropuerto). También rigen las siguientes disposiciones para el Equipaje documentado:
  - a. UA podrá modificar, considerar y hacer excepciones en su política de Equipaje autorizado a su exclusivo criterio (por ejemplo, en relación a la cantidad, al tamaño, al

peso, al tipo o al cargo por servicio aplicable) para determinados socios de MileagePlus, pasajeros de Primera clase y Business, titulares de ciertas tarjetas de crédito, personal militar activo y otros Pasajeros en función de la clase de tarifa adquirida.

- b. Los cargos por servicio de Equipaje abonados no son reembolsables. Los Pasajeros que no viajen debido a la cancelación de un vuelo, un Cambio de cronograma o una Irregularidad en las operaciones tendrán derecho a recibir un reembolso si así lo solicitasen. Véase el Artículo 27, apartado C). United también reembolsará a los Pasajeros las tarifas que se cobren en concepto de transporte de equipaje en caso de extravío.
- c. UA puede permitir que se documenten determinados equipos deportivos y demás artículos en lugar de una pieza de equipaje. Para obtener más información al respecto, véase el Artículo 23, apartado E).
- d. Las cajas que pesen menos de 51 libras (23,1 kg) y que midan menos de 42 pulgadas lineales (107 cm) pueden aceptarse como Equipaje documentado en vuelos de United Express con destino al Caribe, Centroamérica y México.
- e. Para viajar hacia o desde Micronesia, o dentro de este territorio, el Equipaje tiene un límite de dos piezas de equipaje documentado, una de equipaje documentado y una caja documentada, o una de equipaje documentado y un refrigerador que no exceda las Dimensiones lineales externas máximas de 62 pulgadas lineales (158 cm) y cuyo peso sea inferior a 51 libras (23,1 kg).
- f. En el caso de que las piezas de equipaje excedan las dimensiones lineales, el peso o la cantidad máxima permitida, es posible que también se apliquen cargos por exceso de equipaje. No se aceptará como equipaje documentado todo aquel que pese 100 libras (45 kg) o más.
- g. Los artículos que se enumeran a continuación no se encuentran comprendidos en la Política de equipaje documentado y pueden documentarse sin cargo:
  - i. Dispositivos de asistencia (por ejemplo, bastones, juegos de muletas, aparatos ortopédicos, prótesis o sillas de ruedas). Para obtener más información

sobre las sillas de ruedas, consulte el apartado G), inciso 4) que aparece a continuación.

- ii. Para los vuelos procedentes de Hawái, una caja de frutas preenvasada hasta un peso máximo de 15 libras.
  - iii. Por cada niño acompañado, una silla de auto para niños o bebés y uno de los siguientes artículos: un cochecito plegable, un cochecito plegable compacto o una carriola plegable.
2. Equipaje de mano autorizado sin cargo: UA permitirá una pieza de Equipaje de mano sin cargo denominado "Equipaje de mano autorizado sin cargo" a los efectos del presente Artículo, y un artículo personal, como un bolso de mano, una mochila, un maletín, un bolso para computadora portátil o un artículo similar. Sin embargo, UA no permitirá ningún Equipaje de mano a los Pasajeros que viajen con una tarifa Basic Economy; y los Pasajeros con esta clase de tarifa que documenten su equipaje en la puerta de embarque deberán abonar el cargo por servicio de equipaje documentado correspondiente, más un cargo por manejo en puerta de USD 25 o CAD 25. El Equipaje de mano no puede exceder las Dimensiones lineales externas máximas de 9 pulgadas (22 cm) x 14 pulgadas (35 cm) x 22 pulgadas (56 cm), que incluyen ruedas y manijas. Los artículos personales no pueden exceder las 9 pulgadas (22 cm) x 10 pulgadas (25 cm) x 17 pulgadas (43 cm), que incluyen ruedas y manijas. Aquel que exceda las dimensiones lineales máximas, pero que no sea superior a 9 pulgadas (22 cm) x 14 pulgadas (35 cm) x 22 pulgadas (56 cm) se considerará Equipaje de mano. Si se sospecha que cierto Equipaje de mano o artículo personal excede las dimensiones especificadas, es posible que se exija su colocación en medidores de tamaño de equipaje para determinar su aceptación. El Equipaje de mano que exceda las Dimensiones lineales máximas permitidas o la cantidad de Equipaje de mano autorizado sin cargo se considerará Equipaje documentado y estará sujeto a los cargos por servicio respectivos. Para los vuelos procedentes de Yap, Estados Federados de Micronesia (YAP), el peso máximo del equipaje de mano es de 25 libras o 11,3 kg; cualquier pieza de equipaje que supere este límite se considerará Equipaje documentado y estará sujeta a los cargos por servicio respectivos, tales como los cargos por Equipaje con exceso de tamaño o de peso o por equipaje adicional. El Equipaje de

mano podrá guardarse en los compartimentos de la aeronave destinados a tal fin, de estar disponibles, o deberán permanecer en poder del Pasajero y guardarse bajo un asiento o en un compartimento de la parte superior de la cabina aprobado para el transporte del Equipaje. Para conocer la política de Equipaje de mano de UA sobre los instrumentos musicales, véase el Artículo 23, apartado F), inciso 5) que aparece a continuación. El Equipaje de mano está sujeto a las siguientes condiciones adicionales:

- a. Las operaciones, las limitaciones de espacio, las instrucciones de seguridad u otras consideraciones en materia de seguridad pueden exigir limitaciones en cuanto al Equipaje de mano autorizado en un vuelo específico.
- b. UA se reserva el derecho de determinar la idoneidad y el lugar de almacenamiento de cada uno de los artículos que se transportarán en la cabina de la aeronave a su exclusivo criterio.
- c. UA se reserva el derecho de documentar el Equipaje de mano de un Pasajero por cualquier motivo; por ejemplo, si el Equipaje de mano no se puede guardar de forma segura o si no cumple con las Dimensiones lineales externas máximas especificadas en el inciso 2) precedente.
- d. Además del Equipaje de mano autorizado sin cargo que se menciona con anterioridad, los siguientes artículos no cuentan como Equipaje de mano ni como artículo personal:
  - i. Un abrigo o chal.
  - ii. Un paraguas.
  - iii. Una cantidad razonable de material de lectura.
  - iv. Una jaula para mascotas (se aplican cargos). La jaula debe ser lo suficientemente pequeña para que quepa debajo del asiento y que no impida el paso de ninguna persona al pasillo principal de la aeronave, y debe estar bien guardada antes de que se cierre la puerta de entrada de los pasajeros de la parte delantera de la aeronave.
  - v. Una silla de ruedas plegable.
  - vi. Asiento de seguridad para niños o bebés con aprobación gubernamental que cumpla con las

Normas Federales de Seguridad de Vehículos Motorizados y de la FAA.

- vii. Una cámara.
- viii. Una pañalera.
- ix. Un extractor de leche materna.
- x. Una cantidad limitada de artículos libres de impuestos del aeropuerto, mercancía comprada en el aeropuerto o alimentos. Estos artículos deberán guardarse del mismo modo que el Equipaje de mano.
- xi. Dispositivos de asistencia: bastón, muletas, medicamentos con receta o cualquier dispositivo médico necesario para administrar los medicamentos, concentradores portátiles de oxígeno, etc. Estos artículos deberán guardarse del mismo modo que el Equipaje de mano.
- xii. Un cochecito plegable compacto que cumpla con las restricciones del Equipaje de mano mencionadas anteriormente.

3. Equipaje autorizado para niños:

- a. Los niños que paguen por un asiento contarán con el equipaje autorizado correspondiente, además de un cochecito o una carriola plegable y un asiento de seguridad para autos.
- b. Los niños que viajen en el regazo obtendrán tendrán como equipaje autorizado un cochecito o una carriola plegable y un asiento de seguridad para autos. A los bebés que viajen a un destino internacional con el 10 % de una tarifa de Adulto se les permite llevar un cochecito o una carriola plegable y un asiento de seguridad para autos, además del Equipaje autorizado convencional.

4. Cambio de itinerario del Pasajero: un Pasajero que sufre un cambio de itinerario conforme a lo estipulado en el Artículo 24 tendrá derecho a obtener el Equipaje autorizado máximo correspondiente al viaje que adquirió originalmente, sin importar si se transfiere al Pasajero a una clase de servicio diferente o si este tiene derecho a un reembolso de la tarifa.

C. Límites y cargos por Equipaje con exceso de tamaño o de peso o por equipaje adicional:

1. Salvo que se estipule lo contrario en los términos del presente Contrato de Transporte o en la ley, los artículos que se transportan como Equipaje documentado no pueden exceder las Dimensiones lineales externas máximas de 115 pulgadas lineales (292 cm) ni el peso máximo de 99,9 libras (45,3 kg).
2. UA podrá modificar, considerar y hacer excepciones en su política de Equipaje con exceso de tamaño o de peso o equipaje adicional (por ejemplo, en relación a la cantidad, al tamaño, al peso, al tipo o al cargo por servicio aplicable) a su exclusivo criterio.
3. Se aplican cargos por Equipaje con exceso de tamaño o de peso o por equipaje adicional, además de los cargos por servicio de Equipaje correspondientes que se deben abonar de conformidad con la política general de UA respecto al Equipaje autorizado. Estos cargos se aplican por trayecto (en función de un viaje sencillo) y son acumulativos (es decir, el Equipaje que exceda la cantidad permitida y también el tamaño o el peso permitidos estará sujeto a los cargos por *Equipaje con exceso de tamaño o de peso o equipaje adicional*).
4. Los cargos por Equipaje con exceso de tamaño o de peso o por equipaje adicional, disponibles en la [Calculadora de equipaje](#) de UA, pueden variar de acuerdo con el tipo de tarifa adquirida, la fecha en la que se efectuó la compra, la fecha del viaje, el estado de militar activo, el itinerario del Pasajero (por ejemplo, nacional o internacional), o el momento y el lugar en que se documente el Equipaje y se abone el cargo por servicio correspondiente (por ejemplo, si se documenta y abona con anterioridad en united.com o en el aeropuerto).
5. UA solo aceptará el Equipaje con exceso de tamaño o de peso o el equipaje adicional según la disponibilidad de espacio, y estará sujeto a la capacidad de carga de la aeronave que se utilice. United podrá prohibir el Equipaje documentado que sobrepase las 70 libras o las 115 pulgadas lineales.
6. Los cargos por Equipaje con exceso de tamaño o de peso o equipaje adicional se aplicarán desde el punto en que se acepte el Equipaje para su transporte hasta el punto en que se documente el Equipaje o se lo transporte en el compartimento de Pasajeros. El Equipaje que haga conexión con otras aerolíneas también podrá quedar sujeto a los cargos por Equipaje con exceso de tamaño o de peso o por equipaje adicional de la aerolínea con la que se haga conexión, además de los cargos que aplique UA al respecto.

7. Embargos por exceso de equipaje: es posible que no se acepte el Equipaje con exceso de tamaño o de peso o el equipaje adicional en los vuelos hacia o desde determinados puntos durante ciertas fechas específicas (por lo general, en épocas de fiestas). Comuníquese con el Centro de contacto para el cliente de United para obtener la lista de ciudades y fechas vigentes.
8. Límites adicionales para el Equipaje con exceso de tamaño o de peso o el equipaje adicional en determinados viajes internacionales:
  - a. Para los viajes entre EE. UU. o Canadá y puntos de México (excepto durante los períodos de embargo), previo pago de los cargos por Equipaje adicional que correspondan:
    - i. León: se aceptará una pieza de Equipaje que supere el límite autorizado.
    - ii. Guadalajara, Ciudad de México y Veracruz: se aceptarán hasta tres piezas de Equipaje que superen el límite autorizado.
    - iii. México en vuelos de United Express: se aceptará una pieza de Equipaje que supere el límite autorizado.
    - iv. México (todas las demás ciudades y vuelos): se aceptarán hasta tres piezas de Equipaje que superen el límite autorizado.
  - b. Para viajes entre EE. UU. o Canadá y puntos del Caribe (excepto durante los períodos de embargo), previo pago de los cargos por Equipaje documentado adicional que correspondan:
    - i. República Dominicana, Tórtola, Islas Vírgenes Británicas: no se aceptará ningún Equipaje que supere el límite autorizado.
    - ii. El Caribe en vuelos de United Express: se aceptará una pieza de Equipaje que supere el límite autorizado.
    - iii. Jamaica: se aceptarán hasta tres piezas de Equipaje que superen el límite autorizado.
    - iv. Trinidad: se aceptará una pieza de Equipaje que supere el límite autorizado.
    - v. El Caribe (todos los demás vuelos): se aceptarán hasta tres piezas de Equipaje que superen el límite autorizado.

- c. Para viajes entre EE. UU. o Canadá y puntos de Centroamérica o Panamá (excepto durante los períodos de embargo), previo pago de los cargos por Equipaje documentado adicional que correspondan:
  - i. Belice o Costa Rica: se aceptarán hasta tres piezas de Equipaje que superen el límite autorizado.
  - ii. Honduras:
    - a. Tegucigalpa: no se aceptará ningún Equipaje que supere el límite autorizado.
    - b. San Pedro Sula y Roatán: se aceptarán hasta tres piezas de Equipaje que superen el límite autorizado.
  - iii. Hacia El Salvador: no se aceptará ningún Equipaje que supere el límite autorizado.
  - iv. Desde El Salvador: se aceptarán hasta tres piezas de Equipaje que superen el límite autorizado.
  - v. Centroamérica o Panamá en vuelos de United Express: se aceptará una pieza de Equipaje que supere el límite autorizado.
  - vi. Para viajes entre EE. UU. o Canadá y Centroamérica o Panamá (todos los demás vuelos): se aceptarán hasta tres piezas de Equipaje que superen el límite autorizado.
- d. Para viajes entre EE. UU. o Canadá y América del Sur (excepto durante los períodos de embargo), previo pago de los cargos por Equipaje documentado adicional que correspondan:
  - i. Perú, Venezuela y Colombia: no se aceptará ningún Equipaje que supere el límite autorizado.
  - ii. Brasil: se aceptarán hasta tres piezas de Equipaje que superen el límite autorizado.
  - iii. Ecuador: se aceptarán hasta dos piezas de Equipaje que superen el límite autorizado.
  - iv. América del Sur (todos los demás vuelos): se aceptarán hasta tres piezas de Equipaje que superen el límite autorizado.
- e. Para viajes entre EE. UU. o Canadá y Filipinas: se aceptarán hasta tres piezas de Equipaje que superen el límite autorizado para el transporte, previo pago de los cargos por Equipaje documentado adicional que correspondan: Las piezas adicionales pueden transportarse únicamente como carga aérea y están

sujetas a las tarifas de carga aplicables y a la disponibilidad.

9. Declaración de valor superior para el Equipaje documentado
  - a. Los Pasajeros no están autorizados a declarar un valor superior para el Equipaje documentado en UA o en transportistas que presten servicios como United Express. Cuando se solicite el transporte de bienes personales, incluido el Equipaje, por medio de dos o más transportistas distintos de UA que tengan diferentes límites máximos de valor declarado, se aplicará el límite menor de cualquiera de ellos a todos los transportistas que participen en el transporte.

D. Equipaje en cabina que requiere el uso un asiento: si un Pasajero solicita transportar un artículo en la cabina de Pasajeros de la aeronave como Equipaje en cabina, y UA determina a su entera discreción que este está permitido pero por su fragilidad o volumen requiere el uso de un asiento, estos artículos se aceptarán y se considerarán como Equipaje en cabina. Algunos ejemplos incluyen los instrumentos musicales grandes o valiosos, las cámaras de medios, los artefactos, las bolsas de prendas de vestir y artículos similares de naturaleza delicada o tamaño excepcional. Además de las condiciones del Equipaje de mano especificadas en el apartado B, inciso 2), puntos a) y b) precedentes, también se aplican las siguientes disposiciones al Equipaje en cabina que requiere el uso de un asiento:

1. Los artículos con boleto están sujetos a una inspección exhaustiva.
2. Estos artículos deben ser capaces de soportar la rigurosidad del vuelo y deben estar empaquetados o cubiertos, en la medida en que sea necesario, para evitar que se salga el contenido y prevenir posibles lesiones a los demás pasajeros. Se prohíbe que tanto el instrumento como el estuche contengan algún objeto que no esté permitido llevar en la cabina de una aeronave en virtud de lo estipulado en el presente Contrato, o de cualquier ley, reglamento, norma o instrucción de seguridad aplicable.
3. Los artículos con boleto deben llevarse a bordo de la aeronave y sujetarse a un asiento adyacente al propietario con el cinturón de seguridad para evitar que se muevan.
4. El peso del artículo (incluido el estuche o envoltorio) no debe suponer ninguna carga que supere los límites para los asientos ni para la estructura del suelo, y tampoco deben superar las

165 libras ni las restricciones de peso correspondientes a la aeronave.

5. Los artículos sujetos a los asientos no deben obstruir el uso de las salidas normales o de emergencia ni el acceso a ellas. No deben sobresalir en el pasillo ni en la salida, ni tampoco bloquearlos, obstruir la visión de los pasajeros de las indicaciones en la parte superior de prohibido fumar o de abrocharse el cinturón de seguridad, ni de las indicaciones de salida obligatorias ni de los monitores o pantallas de video. NOTA: La ubicación del Equipaje en cabina puede variar en función de la configuración de la cabina y las disposiciones de la FAA.
6. No está permitido sujetar ningún objeto en un asiento de salida de emergencia.
7. El asiento para el Equipaje en cabina con boleto debe reservarse con antelación y deben abonarse los cargos correspondientes.
8. UA cobrará el 100 por ciento de la tarifa de Adulto correspondiente para el fragmento del viaje en que se utilice el asiento adicional. No se incluirá el Equipaje en cabina al momento de determinar el Equipaje autorizado o los cargos por Equipaje adicional.

NOTA: Es posible que no se acepte el Equipaje en cabina que requiere el uso de un asiento en algunas aeronaves con restricciones de peso o tamaño.

NOTA: El personal de UA, incluidos los auxiliares de vuelo y otros miembros de la tripulación, no puede ayudar a mover o colocar el Equipaje en cabina que requiere el uso de un asiento.

- E. Equipo deportivo o Artículos especiales: UA aceptará como Equipaje los artículos deportivos que se enumeran a continuación, y que deben pesar menos de 51 libras (23,1 kg) y contar con una dimensión lineal externa máxima de 62 pulgadas (158 cm), de conformidad con las siguientes disposiciones, con los cargos por servicio de primera y segunda pieza de equipaje documentado aplicables, o los cargos por manejo de artículos especiales especificados a continuación. Las tarifas se calculan en función de un viaje sencillo y se aplican desde el punto en el que se acepta el artículo hasta el punto al que se lo transporta. En el caso de que un artículo no esté contemplado en el Equipaje autorizado y no esté especificado como artículo especial en la lista que aparece a continuación, se considerará como equipaje adicional (puede aplicarse un cargo por servicio de primera pieza de

equipaje, de segunda pieza de equipaje o de equipaje adicional, así como los cargos por servicio correspondientes por exceso de tamaño o de peso). Los aranceles para los artículos especiales se aplican a cada artículo. Excepto en el caso de determinados Transportes internacionales sujetos a los términos del Convenio de Montreal, UA no será responsable de los daños que puedan sufrir los Equipos deportivos o Artículos especiales que se especifican a continuación cuando se transporten como Equipaje documentado.

NOTA: Algunos de los artículos enumerados a continuación no se aceptan en los vuelos de United Express.

1. Equipo de tiro con arco: se considerará como un artículo de equipo deportivo a un equipo de tiro con arco (un estuche que contenga arcos, una aljaba con flechas o un kit de mantenimiento con resistencia suficiente para proteger los artículos contra posibles daños) y se permitirá en lugar de una pieza de equipaje documentado. United no se hará responsable por los daños que sufran los equipos de tiro con arco que no se encuentren en un estuche resistente.
2. Equipo de béisbol: se considerará como un artículo de equipo deportivo a un bolso de equipo de béisbol y se permitirá en lugar de una pieza de equipaje documentado. No se permiten bates de béisbol en el equipaje de mano.
3. Bicicletas: United aceptará como equipaje documentado las bicicletas no motorizadas de un solo asiento o de asientos dobles (incluidos los tándems) o hasta dos bicicletas no motorizadas empacadas en una sola pieza de equipaje documentado. Si las bicicletas se empacan en un contenedor que exceda las 51 libras (23,1 kg) o 62 pulgadas lineales (158 cm) se aplicarán cargos por servicio, estarán sujetas a los cargos convencionales por exceso de tamaño o de peso, y también podrán aplicarse los cargos por primera y segunda pieza de equipaje. Si las bicicletas se empacan en un contenedor que no exceda las 51 libras (23,1 kg) y 62 pulgadas lineales (158 cm) en total, no se aplicarán cargos por servicio de bicicleta, pero se aplicará el cargo por servicio por primera o segunda pieza de equipaje, si corresponde. El manillar debe girarse hacia un lado, y los pedales y accesorios que sobresalgan deben desmontarse, o bien todos los artículos sueltos deben colocarse en gomaespuma plástica o algún material protector similar o, en caso contrario, la bicicleta debe guardarse en una caja sellada. United no se hace responsable de los daños que sufran las bicicletas que no tengan el

manillar fijo hacia un lado y los pedales desmontados, el manillar y los pedales envueltos en goma espuma plástica o un material similar, o las bicicletas que no se encuentren dentro de un contenedor de cartón o de una caja resistente. En caso de que su itinerario incluya un vuelo de United Express, comuníquese con United para obtener más información sobre la capacidad de carga de la aeronave. No se aceptarán bicicletas durante los embargos por equipaje documentado adicional.

4. Tablas de Boogie, Skim o Speed: se considerará como un artículo de equipo deportivo a una tabla de Boogie, Skim o Speed o una pieza de equipaje de Boogie, Skim o Speed que contenga hasta dos tablas, y se permitirá en lugar de una pieza de equipaje documentado.
5. Equipo de bolos: se considerará como un artículo de equipo deportivo a un juego de equipo de bolos que conste de una bolsa de bolos (con un máximo de tres por bolsa), de una a tres bolas de bolos y un par de zapatos para jugar, y se permitirá en lugar de una pieza de equipaje documentado. Los equipos de bolos que pesen más de 51 libras (23,1 kg) estarán sujetos a cargos por equipaje con exceso de peso.
6. Equipo de campamento: se aceptarán como equipaje documentado las tiendas de campaña, las mochilas o las bolsas de dormir. Se aceptarán como artículos frágiles determinados artículos de tela, plástico, vinilo u otro material que se pueda rasgar con facilidad, así como los que tengan armazones de aluminio, bolsillos exteriores, correas, hebillas y otras partes sobresalientes. UA no será responsable de los artículos frágiles. No se aceptarán como equipaje documentado o de mano las linternas, los hornillos y los equipos de calefacción que utilicen combustible líquido, propano, butano o similares en conformidad con las disposiciones relativas a materiales peligrosos del Departamento de Transporte (DOT).
7. Equipo de esgrima: se considerará como un artículo de equipo deportivo a una bolsa o empaque adecuado que cubra de manera segura el equipo de esgrima, y se permitirá en lugar de una pieza de equipaje documentado. EXCEPCIÓN: Las bolsas de esgrima que no contengan únicamente el equipo de esgrima estarán sujetas a cargos por equipaje con exceso de peso o tamaño.

8. Armas de fuego, equipos de tiro o pistolas paralizantes: se considerará como una pieza de equipaje documentado a un artículo de equipo de tiro por Pasajero únicamente si lo permiten las disposiciones gubernamentales, y sujeto a las condiciones que se exponen a continuación, incluida la política de armas de fuego de UA. Un artículo de equipo de tiro hace referencia a lo siguiente: un estuche rígido para el equipo de tiro que puede contener hasta cinco armas de fuego, con o sin miras, y 11 libras (5 kg) de municiones. Las armas de fuego que excedan este límite se cobrarán de acuerdo con el cargo por equipaje adicional vigente.
  - a. Los reglamentos y las leyes internacionales en materia de armas de fuego varían en función del destino y del país de tránsito. Comuníquese con los consulados o las embajadas correspondientes para informarse sobre los requisitos de ingreso específicos según el destino del viaje. UA no se responsabiliza de la ayuda ni la información que proporcione cualquier miembro del personal o agente de UA a algún Pasajero en relación con los reglamentos o con el cumplimiento de las leyes, ni de las posibles consecuencias que pueda suponer para el Pasajero el hecho de no cumplir con ellos.
  - b. Se aceptarán armas de fuego únicamente para pasajeros mayores de 18 años.
  - c. No se permite hacer el check-in de armas de fuego fuera del aeropuerto.
  - d. Deberán hacerse los trámites necesarios con antelación.
  - e. Las armas de fuego, incluidas las pistolas, deben empacarse en una caja rígida con un candado. La caja debe estar cerrada con un candado en el momento en que UA lo acepte, y el pasajero debe conservar la llave o la combinación. La caja rígida y cerrada que contenga un arma de fuego podrá colocarse dentro de una pieza de equipaje blanda que no esté cerrada. Este tipo de estuche está disponible para la compra en UA. United no se hará responsable por los daños que sufran las armas de fuego o pistolas que no se encuentren en una funda rígida. EXCEPCIÓN: Para viajar desde o hacia el Reino Unido, las pistolas, los revólveres, los rifles y las escopetas deben ir empacados en un estuche rígido para rifles.

- f. UA no aceptará a sabiendas ninguna pieza de equipaje que contenga armas de fuego para su transporte, a menos que se adjunte en el interior de la funda una declaración firmada por el Pasajero que presenta el Equipaje y fechada el día en que se acepte para el transporte, en la que se afirme que el arma de fuego no está cargada.
- g. Podrán documentarse como Equipaje las municiones de armas pequeñas empacadas de manera adecuada hasta un máximo de 11 libras (5 kg). Estas pueden empacarse en la misma funda que el arma de fuego o en una diferente. Deben empacarse en el mismo paquete original del fabricante o de manera segura en una caja de fibra, madera o metal, y deben estar protegidas contra golpes y aseguradas para evitar que se muevan dentro de la caja. Es necesario que el Pasajero presente una declaración por escrito que confirme la observancia de las disposiciones mencionadas con anterioridad. No se aceptarán municiones con proyectiles incendiarios o explosivos.
- h. En ningún momento se aceptarán armas totalmente automáticas como Equipaje de mano o documentado, a excepción de los casos de misiones militares (por ejemplo, la Flota Aérea de la Reserva Civil, CRAF).
- i. Cuando se lleve un arma de fuego destinada para fines deportivos como equipaje de mano en la aeronave, el Pasajero debe contar con los permisos de ingreso correspondientes los países de tránsito y de destino. UA no se responsabiliza de la ayuda ni la información que proporcione cualquier miembro del personal o agente de UA a algún Pasajero en relación con los permisos de ingreso, ni de las posibles consecuencias que pueda suponer para el Pasajero el hecho de no contar con los permisos de ingreso correspondientes.
  - i. EXCEPCIÓN: Es posible que esta disposición no rija para las personas autorizadas que estén cumpliendo una función a bordo de la aeronave, como los oficiales de policía o los mensajeros diplomático. Se podrá permitir que el Pasajero conserve la custodia de un arma de fuego y de las municiones previa identificación en el momento de hacer el check-in. El arma de fuego se

transportará en una unidad de la aeronave inaccesible para el pasajero.

- j. Pistolas paralizantes: se aceptan las pistolas paralizantes con las baterías extraídas en el equipaje documentado para viajes nacionales únicamente, siempre y cuando las leyes y los reglamentos locales, estatales o gubernamentales lo permitan, ya que varían en función del destino. UA no se responsabiliza de la ayuda ni la información que proporcione cualquier miembro del personal o agente de UA a algún Pasajero en relación con los reglamentos o con el cumplimiento de las leyes, ni de las posibles consecuencias que pueda suponer para el Pasajero el hecho de no cumplir con ellos. Las pistolas eléctricas están prohibidas tanto en el equipaje de mano como en el documentado.

UA podrá suspender el transporte de armas de fuego, equipos de tiro y pistolas paralizantes en cualquier momento, sin previo aviso y por cualquier motivo.

- 9. Equipo de pesca: se considerará como un solo artículo de equipo deportivo a dos cañas, un carrete, una red de aterrizaje, un par de botas para pescar y una caja de aparejos de pesca (todo ello embalado de manera adecuada), y se permitirán en lugar de una pieza de equipaje documentado. El equipo de pesca completo no debe exceder las 51 libras (23,1 kg), de lo contrario pueden aplicarse cargos por exceso de peso. El contenedor no puede exceder las 115 pulgadas lineales, de lo contrario pueden aplicarse cargos por exceso de tamaño. No se aceptarán como equipaje documentado en vuelos de United Express los equipos de pesca que midan más de 80 pulgadas lineales.
- 10. Equipo de golf: se permitirá y aceptará como Equipaje documentado una bolsa que contenga un equipo de golf y artículos personales de tamaño estándar, dentro de los límites estipulados en el Artículo 23, apartado (B), inciso (1). Se aplicarán cargos por exceso de peso en función del límite para el equipaje autorizado del pasajero. Todos los artículos deben estar correctamente guardados en un estuche adecuado. La bolsa de golf debe estar cubierta o guardada dentro de un estuche resistente y de estructura rígida. UA no se hace responsable por los daños que puedan sufrir los artículos que no estén guardados en un estuche resistente.

11. Equipo de gimnasia: se considerará como un artículo de equipo deportivo a un artículo de equipo de gimnasia, o una caja o embalaje adecuado que contenga de forma segura el equipo de gimnasia, y se permitirá en lugar de una pieza de equipaje documentado. EXCEPCIÓN: Las cajas con artículos de gimnasia que excedan las 51 libras (23,1 kg) y que en su interior no contengan únicamente equipos de gimnasia estarán sujetas a los cargos correspondientes por Equipaje documentado con exceso de peso o tamaño.
12. Equipo de ala delta: conforme a las condiciones y los cargos que se especifican a continuación, las piezas individuales del equipo de ala delta, por lo general, se pueden empacar en piezas de equipaje separadas. United aceptará un máximo de dos artículos por pieza de equipaje para un conjunto de cuatro piezas. El equipo de ala delta no debe superar las 99,9 libras (45,4 kg), y la longitud máxima permitida varía según el tipo de aeronave.
  - a. United aceptará equipos de ala delta como equipaje documentado hasta el límite máximo de Equipaje documentado autorizado para el pasajero. Pueden aplicarse los cargos correspondientes a la primera y segunda pieza de equipaje, así como los cargos por exceso de tamaño o de peso.
  - b. No se aceptarán los equipos de ala delta como equipaje documentado en vuelos de United Express ni tampoco durante los embargos por exceso de equipaje.
  - c. Deberá presentarse con 30 minutos de antelación para hacer el check-in.
13. Palos de hockey y lacrosse, o escobas y cepillos de curling: se considerarán como un solo artículo de equipo deportivo hasta dos palos de hockey o lacrosse, o dos escobas o cepillos de curling unidos con cinta adhesiva, y una bolsa de hockey, curling o lacrosse, y se permitirán en lugar de una pieza de equipaje documentado. Una bolsa de lona que contenga el equipo de hockey, lacrosse o curling se considerará como una pieza de equipaje documentado regular. Una bolsa de lona que contenga el equipo de hockey está sujeta a los cargos correspondientes por equipaje documentado con exceso de peso y de tamaño. Los palos de hockey y de lacrosse, o las escobas y los cepillos de curling transportados que sobrepasen el límite de equipaje autorizado sin cargo estarán sujetos a los cargos por equipaje adicional vigentes.

14. Jabalinas: se considerará como un artículo de equipo deportivo a un contenedor rígido con jabalinas unidas con cinta adhesiva, siempre que el tamaño de la aeronave y las condiciones de carga lo permitan, y se permitirá en lugar de una pieza de equipaje documentado. Las jabalinas transportadas que sobrepasen el límite de equipaje autorizado sin cargo se cobrarán de acuerdo con los cargos por equipaje adicional vigentes.
15. Tablas de kitesurf: sujeto a las condiciones y los cargos que se especifican a continuación, United aceptará una tabla de kitesurf o un paquete que contenga el equipo de kitesurf como equipaje documentado. La tabla debe estar bien empacada en un material acolchado o, en caso contrario, toda la tabla debe empacarse en un contenedor adecuado para evitar raspaduras.
  - a. United aceptará tablas de kitesurf como equipaje documentado hasta el límite máximo de Equipaje documentado autorizado para el pasajero. Pueden aplicarse los cargos correspondientes a la primera y segunda pieza de equipaje, así como los cargos por exceso de tamaño o de peso.
  - b. No se aceptarán como equipaje documentado las tablas de kitesurf que superen las 115 pulgadas lineales (292 cm). No se aceptarán como equipaje documentado en vuelos de United Express las tablas de kitesurf que superen las 80 pulgadas lineales (203 cm). No se permiten tablas de kitesurf durante los embargos por exceso de equipaje (excepto hacia Costa Rica).
  - c. Deberá presentarse con 30 minutos de antelación para hacer el check-in.
16. Remos: se considerarán como un artículo de equipo deportivo a un par de remos o un estuche que contenga hasta dos remos, siempre que el tamaño de la aeronave y las condiciones de carga lo permitan, y se permitirá en lugar de un artículo documentado. Los remos transportados que sobrepasen el límite de equipaje autorizado sin cargo se cobrarán de acuerdo con los cargos por equipaje adicional vigentes.
17. Equipo de paintball: se considerará como un artículo de equipo deportivo a una pieza de equipaje que contenga el equipo para la práctica de este deporte, siempre que el tamaño de la aeronave y las condiciones de carga lo permitan,

y se permitirá en lugar de un artículo documentado. No se permite llevar pistolas de paintball en el equipaje de mano. Se puede documentar una pistola de paintball que esté dentro de un estuche rígido o blando sin cierre de seguridad. Las municiones para las pistolas de paintball deberán empacarse en el paquete original del fabricante o de forma segura en un estuche que proteja las bolas de pintura de posibles roturas. Los cilindros de gas comprimido deben estar vacíos y se les debe quitar el regulador para permitir que el Agente de control de seguridad de TSA realice una inspección visual. Los cartuchos de aire de paintball sin abrir en su envase de plástico original se venden vacíos, y no es necesario que los Pasajeros demuestren que se encuentran vacíos.

18. Paracaídas o parapentes: un paracaídas o un parapente deportivo se considerará como un artículo de equipo deportivo y se permitirá en lugar de un artículo documentado. En caso de que se lleve a bordo de la aeronave, deberá cumplir con las restricciones de tamaño del equipaje de mano para que se pueda colocar debajo de un asiento. Cuando se traslade como equipaje documentado, se aplicarán todos los cargos por equipaje adicional y equipaje con exceso de tamaño o de peso.
19. Pértigas: sujeto a las condiciones y los cargos especificados a continuación, se aceptará como Equipaje documentado una pértiga debidamente empacada en un estuche adecuado.
  - a. Sin embargo, su aceptación estará limitada en función del tipo de aeronave. Comuníquese con el Centro de contacto para el cliente de United para obtener más información respecto a las restricciones de longitud máxima, que varían según el tipo de aeronave.
  - b. United aceptará las pértigas como equipaje documentado hasta el límite máximo del Equipaje documentado autorizado para el pasajero. Pueden aplicarse los cargos correspondientes a la primera y segunda pieza de equipaje, así como los cargos por exceso de tamaño o de peso.
  - c. No se aceptan las pértigas como equipaje documentado en vuelos de United Express ni tampoco durante los embargos por exceso de equipaje.
20. Tacos de billar: se aceptará una funda con tacos de billar como Equipaje documentado.

21. Equipo de buceo: se considerará como un artículo de equipo deportivo a una bolsa de buceo adecuada que contenga de forma segura el equipo de buceo, y se permitirá en lugar de una pieza de equipaje documentado. Las bolsas que pesen más de 51 libras y excedan las 62 pulgadas lineales se cobrarán como equipo deportivo y se aplicarán los cargos correspondientes por tratarse de artículos especiales. No se tendrá en cuenta un tanque de buceo vacío, o hasta 3 tanques de tipo rebreather, para determinar el límite de equipaje autorizado sin cargo, y estará sujeto a un cargo por servicio de USD 150 o CAD 150 (por trayecto) para los vuelos dentro de EE. UU., Canadá, Puerto Rico y las Islas Vírgenes de EE. UU. Para el resto de los vuelos, se aplicará un cargo por servicio de USD 200 (por trayecto).

NOTA: El tanque de buceo o de tipo rebreather vacío debe tener la válvula reguladora desconectada del tanque por completo. Además, el tanque no debe estar sellado (es decir, uno de los extremos debe permanecer abierto). El tanque debe contar con una abertura que permita al Agente del control de seguridad de TSA realizar una inspección visual. Para los equipos de buceo de tipo rebreather, se aceptará en el equipaje documentado la cal sodada que contenga 4 % de hidróxido de sodio o menos. No se aceptará como equipaje documentado la cal sodada que contenga 4,1 % de hidróxido de sodio.

22. Equipo de patinaje: se considerará como un artículo de equipo deportivo a un par de patines para hielo, patines de ruedas y patines en línea, y se permitirá en lugar de una pieza de equipaje documentado. Solo se permiten los patines para hielo en el equipaje de mano en los Transportes nacionales. El equipo de patinaje transportado que sobrepase el límite de equipaje autorizado se cobrará de acuerdo con el cargo por equipaje adicional vigente. También está sujeto a los cargos correspondientes por equipaje con exceso de peso y de tamaño.

23. Tablas de surf: sujeto a las condiciones y los cargos especificados a continuación, se aceptará como Equipaje documentado una tabla de surf o un bolso para tablas de surf que puede contener hasta cuatro tablas por pasajero y con un peso máximo inferior a 51 libras (23,1 kg) y una longitud máxima de 115 pulgadas (293 cm) lineales. Se aplicarán cargos

por exceso de tamaño para cualquier tabla de surf que supere las 62 pulgadas (158 cm) lineales. Se deberá retirar o proteger bien la quilla o aleta. Toda la tabla deberá empacarse en una funda adecuada para evitar raspaduras.

- a. United aceptará las tablas de surf como equipaje documentado hasta el límite máximo de Equipaje documentado autorizado para el pasajero. Pueden aplicarse los cargos correspondientes a la primera y segunda pieza de equipaje, así como los cargos por exceso de tamaño o de peso.
  - b. No se aceptarán como equipaje documentado las tablas de surf o el equipaje con tablas de surf que midan más de 115 pulgadas (292 cm) lineales. No se aceptarán como equipaje documentado en vuelos de United Express las tablas de surf o el bolso con tablas de surf que midan más de 80 pulgadas (203 cm) lineales, y tampoco en el caso de embargos de equipaje (excepto en Costa Rica). En caso de que su itinerario incluya un vuelo de United Express, comuníquese con United para obtener más información sobre los límites de carga de la aeronave.
  - c. Deberá presentarse con 30 minutos de antelación para hacer el check-in.
24. Equipo de tenis: se considerará como un artículo de equipo deportivo a una funda para raquetas de tenis que contenga las raquetas y las pelotas de tenis, y se permitirá en lugar de una pieza de equipaje documentado. Deberá proteger el equipo de forma adecuada o, de lo contrario, se deberá firmar un formulario de responsabilidad limitada.
25. Esquí, esquí acuático, equipo de snowboard y tablas de esquí acuático:
- a. Se permite transportar en lugar de una pieza de equipaje documentado un artículo de equipo de esquí (un par de esquís acuáticos, una tabla de snowboard, una tabla de esquí acuático, hasta dos pares de esquís para la nieve y demás equipo relacionado en una funda de snowboard, o una bota de esquí) con un peso inferior a 51 libras (23,1 kg). En caso de que se documente más de un equipo de esquí, cada equipo adicional (como se indicó con anterioridad) se contabilizará como un artículo y se aplicarán los cargos por servicio correspondientes. Su respectiva aceptación queda

sujeta al tamaño de la aeronave y a las condiciones de carga.

- b. Las bolsas de esquí y de botas de esquí que excedan las 51 libras (23,1 kg) y que contengan otros artículos, además o en lugar del equipo de esquí acuático o para la nieve adecuado o de las botas de esquí, estarán sujetos a cargos por Equipaje con exceso de peso o tamaño.

26. Equipo de wave ski: sujeto a las condiciones y los cargos especificados a continuación, se aceptará como Equipaje documentado un equipo de wave ski o una pieza de equipaje que contenga el equipo utilizado para este deporte con un peso inferior a 51 libras (23,1 kg) y una longitud máxima de 115 pulgadas (293 cm) lineales. Se aplicarán cargos por exceso de tamaño para cualquier equipo de wave ski que supere las 62 pulgadas (158 cm) lineales. La tabla debe estar bien empacada en un material acolchado o, en caso contrario, toda la tabla debe empacarse en una funda adecuada para evitar raspaduras.

- a. United aceptará el equipo de wave ski como equipaje documentado hasta el límite máximo de Equipaje documentado autorizado para el pasajero. Pueden aplicarse los cargos correspondientes a la primera y segunda pieza de equipaje, así como los cargos por exceso de tamaño o de peso.
- b. No se aceptará como equipaje documentado todo equipo de wave ski que supere las 115 pulgadas lineales (292 cm). No se aceptarán como equipaje documentado en vuelos de United Express los equipos de wave ski que superen las 80 pulgadas (203 cm) lineales. Los equipos de wave ski se transportarán en función de la capacidad de carga de la aeronave en cualquier itinerario que incluya un vuelo de United Express. No se aceptará este tipo de equipos en caso de que haya embargos por equipaje documentado adicional.

27. Equipo de windsurfing: se aceptarán las tablas de windsurf como Equipaje documentado sujeto a las condiciones y los cargos especificados a continuación. A efectos de la presente disposición, se considerará como un solo artículo de equipo de windsurf a una tabla que no exceda de 115 pulgadas lineales y que no supere las 99,9 libras (45,3 kg) con una botavara, un mástil, una vela y demás elementos necesarios.

- a. El equipo de windsurf debe empacarse y guardarse en un embalaje adecuado que lo proteja de raspaduras, abolladuras o cualquier otro tipo de daño.
  - b. United aceptará el equipo de windsurf como equipaje documentado hasta el límite máximo de Equipaje documentado autorizado para el pasajero. Pueden aplicarse los cargos correspondientes a la primera y segunda pieza de equipaje, así como los cargos por exceso de tamaño o de peso.
  - c. No se podrán transportar los equipos de windsurf en ningún itinerario que involucre un vuelo de United Express y no se aceptarán en caso de que haya embargos por exceso de equipaje. Se podrán aplicar otras limitaciones de tamaño o aceptación en función del tipo y la configuración de la aeronave.
  - d. Deberá presentarse con 30 minutos de antelación para hacer el check-in.
- F. Artículos frágiles o perecederos: los artículos frágiles y perecederos incluyen, entre otros, los ejemplos sobre la Limitación de responsabilidad mencionados en el Artículo 28, apartado K). Previa solicitud y en función de las necesidades operativas o de la disponibilidad de espacio, se podrá transportar un artículo frágil o perecedero en un asiento conforme a las disposiciones y los cargos correspondientes establecidos en el apartado D) precedente. Podrá aceptarse un artículo frágil o perecedero como Equipaje documentado de conformidad con lo dispuesto en el presente Artículo, en la medida en que se encuentre empacado de forma adecuada (*por ejemplo*, en una caja de cartón original y sellada de fábrica, en un tubo de cartón para correspondencia, en una caja o un estuche diseñado para el envío de dichos artículos o empacado con algún tipo de material interno protector). Excepto en el caso de determinados vuelos internacionales sujetos a los términos del Convenio de Montreal, UA no se responsabiliza de la pérdida o el daño del contenido ni de la demora en la entrega que se deriven de la falta de conveniencia de trasladar esos artículos como Equipaje documentado o si el embalaje no es el adecuado, y que no se deban a la falta de cuidado por parte del transportista. UA no se hará responsable de los daños que sufra el Equipaje de mano del pasajero u otros bienes que se encuentren en la cabina y que contengan artículos frágiles o perecederos, cuando los daños sean causa de los mismos artículos frágiles o perecederos. Los pasajeros son los únicos

responsables de todos los daños propios o ajenos que causen sus bienes.

1. Cuernos de animales: sujeto a las condiciones y los cargos especificados a continuación, se aceptará como Equipaje documentado un ejemplar de cuernos de animales que se conserven como trofeos de caza por cada Pasajero con boleto, siempre que el tamaño de la aeronave y las condiciones de carga lo permitan.
  - a. No se incluirán los cuernos de animales a los fines de determinar el Equipaje autorizado, y se cobrará un cargo por servicio de USD 150 o CAD 150 por cada artículo. Para los vuelos internacionales, se aplicará un cargo por servicio de USD 200 o CAD 200 por cada artículo.
  - b. Los cuernos deben estar libres de residuos en la medida de lo posible.
  - c. El cráneo debe estar envuelto y se deben proteger las puntas.
  - d. Las Dimensiones lineales externas máximas no deben superar las 120 pulgadas. No obstante, en los vuelos en jet regional de United Express Canadair, las dimensiones lineales de los cuernos no pueden superar las 33 x 43 pulgadas (83 cm x 109 cm) y las dimensiones lineales totales no deben superar las 98 pulgadas (248 cm).
  - e. El Pasajero deberá adoptar todas las medidas necesarias y asumir plena responsabilidad en el cumplimiento de las leyes, medidas aduaneras y demás reglamentaciones, requisitos o restricciones gubernamentales correspondientes al país, estado o territorio desde y hacia el cual se transportan los cuernos.
2. Barras de remolque para automóviles: se aceptarán las barras de remolque dentro de una pieza de equipaje documentado. Deben estar empacadas de manera tal que no causen daños en su propio equipaje ni en el de los demás. Las barras de remolque están sujetas a los cargos por exceso de peso o de tamaño o por equipaje adicional. No se aceptará como Equipaje documentado aquel que contenga barras de remolque que excedan las 70 libras (32 kilogramos) o las 115 pulgadas (292 cm) lineales.
3. Hielo seco y otros artículos sujetos a restricciones y prohibiciones

- a. Cualquier artículo considerado como material peligroso conforme a los Reglamentos sobre materiales peligrosos del Departamento de Transporte (Título 49 del CFR, Partes 171-177), los Reglamentos sobre mercancías peligrosas de la IATA y sus respectivas revisiones y modificaciones (en adelante, los "Reglamentos sobre materiales peligrosos") se aceptará únicamente con sujeción a los acuerdos previos y de conformidad con los Reglamentos sobre materiales peligrosos. (NOTA: Las obligaciones de UA que pudieran derivarse en virtud del presente Artículo o del Artículo 28 no regirán para los casos en que se detecten en el equipaje documentado artículos no declarados considerados como materiales peligrosos, y estos se confiscuen o destruyan).
- b. Se aceptarán cantidades limitadas de hielo seco, con un máximo de 5,5 libras (2,5 kilogramos) por pasajero, para su transporte como Equipaje de mano o documentado, siempre que el Equipaje esté acondicionado de manera tal que permita la liberación de dióxido de carbono, y que el envase esté etiquetado como "HIELO SECO" o "DIÓXIDO DE CARBONO SÓLIDO". Además, el paquete debe especificar el peso neto e identificar cuál es el artículo perecedero que se preserva con el hielo seco. Cada envase no podrá contener más del límite máximo permitido por pasajero. No se permite que un conjunto de Pasajeros agrupen las cantidades permitidas para cada uno, aunque se trate de un mismo grupo de viaje.
- c. Se aplica un cargo por servicio de USD 150 o CAD 150 al transporte de hielo seco como equipaje documentado en vuelos dentro de EE. UU. y Canadá o entre estos países, y un cargo por servicio de USD 200 en los vuelos a todos los demás destinos.
- d. UA podrá exigir la aceptación de los artículos en lugares distintos de la terminal de pasajeros.
- e. No se aceptarán cigarrillos electrónicos ni vaporizadores personales en el Equipaje documentado.
- f. No se aceptan como equipaje de mano ni documentado las patinetas autoequilibradas, las patinetas eléctricas ni cualquier otro tipo de equipaje, vehículo o dispositivo con sistema de autoequilibrio o autopropulsión.

- g. No se aceptarán las baterías de litio, los cargadores ni las baterías de repuesto como equipaje documentado. Estos tipos de baterías deberán retirarse de cualquier equipaje de mano o documentado, inclusive el documentado en la puerta de embarque. Todas las baterías integradas que forman parte de la propia pieza de equipaje (en ocasiones denominadas mochilas inteligentes) también deben retirarse si se documentan o se llevan como equipaje de mano. Los artículos cuyas baterías de litio no puedan extraerse no están permitidos en ningún vuelo de United ni United Express. Los teléfonos móviles y las computadoras que tengan incorporada una batería de litio con una potencia inferior a 100 vatios-hora están permitidos tanto en el equipaje de mano como en el documentado.
- h. Los artículos que figuran a continuación están prohibidos en el equipaje de mano y documentado:  
Mochilas con sistema de airbag antiavalanchas; combustible; aerosoles de gas lacrimógeno y otros de defensa personal; fuegos artificiales, pólvora, bengalas, pistolas de bengalas y lazadores de confeti; equipos que funcionan a base de gasolina; lejía, limpiadores en seco, resina epoxi, combustible, combustible en gel, pegamento, insecticidas, pintura, sopletes, almidón en aerosol, fósforos de encendido universal y ciertos aerosoles; comida lista para consumir; y amortiguadores de impacto.
- i. Todos los artículos prohibidos por la TSA.
- j. Se encuentran prohibidas en el equipaje de mano y documentado las drogas ilegales, la marihuana y cualquier producto a base de cannabis, como el aceite de cannabidiol (CBD).

2) Salvo que se disponga lo contrario en los Artículos:

- 4. Bebidas espirituosas: podrán documentarse como equipaje las bebidas alcohólicas en envases de venta al público, de acuerdo con las condiciones que se especifican a continuación.
  - a. Para las bebidas que tengan una graduación alcohólica inferior al 24 por ciento (incluida la mayoría de los vinos y cervezas), no existen restricciones en cuanto a la cantidad que puede aceptarse en el equipaje documentado o adquirirse luego del control de

seguridad en el puesto de control (Libre de impuestos). Si viaja al extranjero, las bebidas con alcohol pueden estar sujetas a restricciones aduaneras en el país de destino.

- b. Para las bebidas que tengan una graduación alcohólica de entre 24 y 70 por ciento, se establece un límite de 5 litros (1,3 galones) por pasajero que se pueden aceptar en el equipaje documentado, o que se pueden adquirir luego del control de seguridad en el puesto de control (Libre de impuestos). Deben estar empacadas en recipientes que no excedan los 5 litros. No se aceptarán las bebidas que tengan una graduación alcohólica mayor al 70 por ciento.
  - c. Todas las bebidas alcohólicas deben estar empacadas de manera tal que no se derramen ni ocasionen daños a las demás piezas de equipaje. UA no se hará responsable en caso de que las bebidas alcohólicas se rompan o se derramen. Se aplican los límites de equipaje documentado autorizado, los cargos por equipaje adicional y los límites de equipaje de mano convencionales.
  - d. Se permite pasar por el control de seguridad hasta 3 onzas (100 ml) de una bebida alcohólica, siempre que tenga una graduación inferior al 70 por ciento, que se encuentre en un recipiente de 3 onzas o de menor capacidad, y se lleve en una bolsa plástica con cierre.
  - e. Las bebidas alcohólicas que se transporten en la aeronave no podrán consumirse a bordo.
5. Instrumentos musicales: se podrán transportar instrumentos musicales como Equipaje documentado o como Equipaje en cabina, conforme a lo dispuesto en el apartado D) precedente. Se podrá llevar un instrumento musical pequeño, como un violín o una guitarra, en lugar de una pieza de equipaje de mano autorizado más un artículo personal del Pasajero y sujeto a las condiciones de Equipaje de mano de UA especificadas en el apartado B, inciso 2), puntos a) y b) precedentes, siempre que el instrumento pueda guardarse de forma segura en un compartimento superior o debajo del asiento del Pasajero y que haya espacio para guardarlo en el momento en que este embarque la aeronave. Si el instrumento musical es demasiado grande o de una forma irregular que impida colocarlo debajo del asiento o en el

compartimento superior, o si en el momento en que el Pasajero embarque no hay espacio disponible en la aeronave para guardarlo, no se aceptará como equipaje en cabina y se procederá a documentarlo hasta el destino final del Pasajero; por lo tanto, quedará sujeto a los cargos correspondientes de equipaje documentado y de manejo de equipaje en puerta. En el caso de los Pasajeros que viajen con un boleto Basic Economy, podrán llevar como equipaje de mano un instrumento musical pequeño, además de un artículo personal, siempre que pueda guardarse de forma segura en un compartimento superior o debajo del asiento del Pasajero y que haya espacio disponible para guardarlo en el momento del embarque. Todo instrumento musical de mayor tamaño que lleve un Pasajero con un boleto Basic Economy hasta la puerta de embarque como equipaje de mano y cualquier instrumento que no pueda guardarse debajo del asiento del Pasajero o en el espacio abierto del compartimento superior disponible en el momento en que este embarque será documentado al destino final del pasajero y quedará sujeto a los cargos correspondientes de equipaje documentado y de manejo de equipaje en puerta. Todos los instrumentos musicales, ya sean de equipaje de mano o documentados, deben colocarse en un estuche rígido, y en el caso de los instrumentos de cuerda, deben aflojarse las cuerdas para proteger el cuello de los daños que puedan producirse por la expansión y la contracción provocadas por los cambios de temperatura. Los instrumentos que se transporten como equipaje documentado no pueden superar las 165 libras ni las 150 pulgadas lineales (o los límites de peso y tamaño que se apliquen en función de la aeronave) y se incluirán a la hora de determinar el Equipaje autorizado. En caso de que se exceda el límite de equipaje (dos artículos documentados), el tamaño o el peso (115 pulgadas lineales y 51 libras [23,1 kg]), se aplicarán los Cargos por exceso de tamaño o de peso o por equipaje adicional. Excepto en el caso de determinados vuelos internacionales sujetos a los términos del Convenio de Montreal, UA se exime de toda responsabilidad por los daños causados a los instrumentos musicales o a sus estuches.

6. Mariscos: se aceptarán mariscos y se los considerará al momento de determinar el Equipaje documentado autorizado solo si están envueltos en un material sellado y protector envasados en un recipiente que impida que se derramen. Los

mariscos estarán sujetos a los cargos correspondientes por exceso de tamaño o de peso o por equipaje adicional. UA no se hace responsable en lo que respecta a los mariscos. No se aceptarán los mariscos envasados en hielo húmedo ni en recipientes de poliestireno extruido.

7. UA no aceptará hielo húmedo ni artículos que contengan hielo húmedo como Equipaje de mano ni documentado.
8. Tampoco aceptará artículos perecederos envasados en recipientes de poliestireno extruido.
9. Para viajar hacia o desde Micronesia, o en el interior de este territorio, se aceptarán los artículos perecederos para su transporte únicamente si están comprendidos dentro del Equipaje documentado autorizado.
10. Agua de Zamzam: UA aceptará como equipaje documentado un recipiente que contenga hasta 10 litros (2,64 galones) de agua de Zamzam además del Equipaje autorizado, sin cargo adicional y sujeto a las condiciones que se indican a continuación.

- a. Los recipientes con agua de Zamzam deben empacarse en un envase de plástico de manera adecuada para evitar derrames y daños en las demás piezas de equipaje. UA se exime de toda responsabilidad ante posibles roturas o derrames del agua Zamzam o de los envases.
- b. No se permiten recipientes con agua de Zamzam como Equipaje de mano ni en cabina.
- c. Los recipientes que contengan agua de Zamzam que sobrepasen la cantidad permitida de uno estarán sujetos a cargos por equipaje documentado adicional.

G. Otros artículos de Equipaje documentado: UA aceptará como Equipaje los artículos que se enumeran a continuación, de conformidad con las siguientes disposiciones.

1. Asiento para niños o bebés con aprobación gubernamental: además del equipaje autorizado para el Pasajero, se aceptará un asiento para niños o bebés con aprobación gubernamental que cumpla con todas las Normas federales para vehículos motorizados aplicables y que tenga la aprobación de las Regulaciones Federales de Aviación (FAR) 121.311 de EE. UU., incluidos los asientos de seguridad para autos aprobados para los viajes en aeronave. Cuando se transporte como equipaje documentado, se aplicarán todos los cargos por equipaje con exceso de tamaño o de peso. No se aplican los cargos por la

primera y segunda pieza de equipaje. Solo se permitirá el uso de un asiento para niños o bebés con aprobación gubernamental en el compartimento de Pasajeros cuando se reserve un asiento adicional para el Bebé, se adquiera un Boleto, y el asiento se pueda asegurar correctamente con el cinturón de seguridad. El Pasajero adulto acompañante es el responsable de asegurarse de que el asiento funcione de manera adecuada, de que el Bebé no sobrepase las limitaciones del asiento y que se encuentre bien amarrado al asiento, y de que el asiento esté bien sujeto al asiento de la aeronave. UA no se hace responsable de los daños causados a los asientos para niños o bebés cuando se trasladen o suban a bordo de cualquier otro modo que no sea como Equipaje documentado.

2. Equipaje autorizado para el personal de las Fuerzas Armadas de EE. UU.: los militares en actividad y las personas a su cargo que los acompañen en los viajes de carácter personal pueden llevar tres (3) piezas de equipaje de hasta 70 libras cada una, con una dimensión máxima de 62 pulgadas lineales, sin que se apliquen cargos por exceso de peso o por equipaje adicional. El personal militar activo de EE. UU. que se encuentre en ejercicio de sus funciones, y el personal militar estadounidense activo y las personas a su cargo (ya sea que los acompañen o no) que tengan órdenes de traslado, podrán llevar cinco (5) piezas de equipaje de hasta 100 libras cada una en United Economy, United Business, United Polaris business class, United First y United Polaris first class con una dimensión máxima de 115 pulgadas lineales, sin que se apliquen cargos por exceso de tamaño o de peso ni por equipaje adicional. Las personas a cargo del personal militar activo que no acompañen a su superior en un viaje no relacionado con órdenes de traslado no tendrán derecho a este equipaje autorizado adicional.
3. Cochecitos y carriolas plegables: United aceptará un cochecito plegable, un cochecito plegable compacto o una carriola plegable, además del equipaje autorizado para el Pasajero. Se puede transportar un cochecito no plegable como Equipaje documentado en lugar de una pieza de Equipaje (con Dimensiones lineales externas máximas de 62 pulgadas). Este artículo se incluirá a la hora de determinar el Equipaje autorizado, y cuando se trate de una pieza de equipaje adicional o de una con exceso de peso o de tamaño, estará

sujeto al cargo correspondiente. Excepto en el caso de determinados Transportes internacionales sujetos a los términos del Convenio de Montreal, UA estará exenta de responsabilidad ante los daños que puedan sufrir los cochecitos o las carriolas plegables cuando se transporten como Equipaje documentado.

4. Sillas de ruedas: UA aceptará una silla de ruedas por Pasajero como Equipaje sin cargo adicional además del Equipaje autorizado. Pueden aplicarse cargos por equipaje con exceso de tamaño o de peso o por equipaje adicional de conformidad con el Artículo 23, apartado C) por documentar sillas de ruedas adicionales que se utilicen con fines recreativos.
  - a. El almacenamiento de una silla de ruedas en la cabina deberá cumplir con el Título 14 del CFR, Parte 382, Sección I.
  - b. Si no hay espacio disponible en la cabina, la silla de ruedas se trasladará en el compartimento de carga de la aeronave.
  - c. Se aceptarán todos los tipos de sillas de ruedas (plegables, no plegables o eléctricas con baterías de celdas húmedas, secas o de litio).
  - d. Para el caso de las sillas de ruedas eléctricas con baterías:
    - i. El Pasajero deberá presentarse para hacer el check-in por lo menos una hora antes de la hora establecida para el público en general en los Vuelos nacionales de EE. UU. e internacionales, conforme a lo dispuesto en el Artículos 5, apartados D) y E).
    - ii. Es necesario desconectar la batería o asegurar las sillas de ruedas que contienen baterías de celdas secas o de litio para impedir que estas se activen por accidente.
    - iii. Las sillas de ruedas que contengan baterías de iones de litio se aceptarán como equipaje documentado siempre que la batería esté bien sujeta a la silla de ruedas y cuente con los mecanismos necesarios para evitar su activación involuntaria o un cortocircuito.
    - iv. Se deben retirar las baterías de iones de litio de las sillas de ruedas plegables y deben transportarse únicamente en el equipaje de

mano. Solo se podrá llevar en el equipaje de mano una batería de repuesto que no supere los 300 Wh o dos baterías de repuesto que no superen los 160 Wh.

H. Animales que no sean de servicio (véase el Artículo 16 para conocer las disposiciones aplicables a los animales de este tipo): el transporte de animales vivos (que no sean Animales de servicio) en la cabina de la aeronave está sujeto a las disposiciones del presente Artículo. Se podrán transportar animales que no se permiten en la cabina a través de PetSafe® con el Servicio de animales vivos de UA. UA aceptará el transporte de perros y gatos domésticos como Equipaje en cabina para los vuelos nacionales y los viajes entre EE. UU. o Canadá y México, el Caribe, Centroamérica y América del Sur. (Excepción: No se aceptarán mascotas en cabina para viajar desde o hacia Hawái y Argentina). Algunos animales o reptiles exóticos plantean problemas de seguridad o de salud pública inevitables, por lo cual UA no aceptará perros de raza Pit Bull, serpientes, otros reptiles, hurones, roedores ni arañas como equipaje en cabina. El transporte de cualquier otro tipo de mascota como Equipaje en cabina estará sujeto a la entera discreción de UA.

1. Condiciones generales de aceptación

- a. Deberán hacerse los trámites necesarios con antelación. Es necesario reservar el espacio para los animales, ya sea que viajen en el compartimento de pasajeros o en el de carga. Los animales que no cuenten con una plaza reservada se aceptarán según la disponibilidad solo después de acomodar a aquellos para los que sí se reservó el espacio.
- b. El animal debe ser inofensivo, no debe tener mal olor ni debe requerir atención durante el viaje.
- c. El animal deberá permanecer dentro de una jaula o trasportín que estará sujeto a la inspección y aprobación de UA antes de su aceptación y deberá cumplir con los requisitos del Departamento de Agricultura previo a su aceptación.
- d. El trasportín debe guardarse debajo del asiento situado justo delante del Pasajero en todo momento, y el animal debe permanecer en él durante todo el viaje. El pasajero no podrá ubicarse en una fila que se encuentre inmediatamente detrás de un mamparo, ni en uno adyacente a una salida de emergencia. En caso de que el animal resulte agresivo o cause molestias durante el

viaje, se lo podrá retirar a consideración del Capitán en la primera parada, y se lo transportará en un transportista alternativo, o bien UA lo transportará como carga, lo cual correrá a cargo del Pasajero.

- e. El Pasajero deberá adoptar todas las medidas necesarias y asumir plena responsabilidad en el cumplimiento de las leyes, medidas aduaneras y demás reglamentaciones, requisitos o restricciones gubernamentales correspondientes al país, estado o territorio desde y hacia el cual se transporte el animal, incluida la presentación de un certificado válido de salud y vacunación antirrábica cuando así se exigiera. UA no se hará responsable de las pérdidas o los gastos derivados del incumplimiento de esta disposición por parte del pasajero, así como tampoco será responsable si se niega el ingreso de la mascota a cualquier país, estado o territorio, o el tránsito por cualquiera de estos.
- f. UA no aceptará más de una jaula para mascotas en cabina por Pasajero con boleto, excepto en el caso de dos cachorros o gatitos (con una edad mínima de ocho (8) semanas y máxima de seis (6) meses) que se permitirán en un solo transportín.
- g. Solo puede haber un gato o un perro por transportín, y el animal debe poder pararse y girar con comodidad.
- h. UA no transportará un animal como Equipaje en cabina si está bajo la custodia de un Menor de entre cinco (5) y catorce (14) años de edad sin acompañante.
- i. La cantidad máxima de Pasajeros que transporten mascotas y la cantidad máxima de mascotas en cabina que se permiten en un mismo vuelo quedan limitadas en función del tipo de aeronave y de la cabina.
- j. UA se reserva el derecho de negar el transporte de animales en cabina o como carga a través de PetSafe® en cualquier momento.

NOTA: No se aceptarán animales para el transporte en algunos vuelos de United Express.

## 2. Transportines para mascotas

- a. Los transportines deben ser seguros contra posibles derrames y estar sujetos a la inspección y aprobación de UA previo a su aceptación. UA puede negarse a aceptar

- cualquier animal a su entera discreción si este no se encuentra en un trasportín aprobado.
- b. Los trasportines deben estar fabricados en metal, madera, polietileno, fibra de vidrio o materiales compuestos de resistencia similar.
  - c. Los trasportines deben ser ventilados al menos en dos de los laterales y deben evitar que alguna parte del animal sobresalga.
  - d. No se aceptan trasportines fabricados solamente con alambre.
  - e. Se aceptarán los transportadores cuyos laterales sean de material blando que estén aprobados y diseñados especialmente para llevar mascotas.
  - f. Los trasportines para animales que viajan dentro de la cabina no deben superar las 17,5 pulgadas de largo por 12 pulgadas de ancho y 7,5 pulgadas de alto, en el caso de que tengan laterales rígidos, y 18 pulgadas de largo por 11 pulgadas de ancho y 11 pulgadas de alto en el caso de que tengan laterales blandos.
  - g. No se aceptarán los trasportines en condiciones tales que permitan el posible escape de un animal.
  - h. Los pasajeros serán responsables de asegurarse de que los trasportines cumplan con todos los requisitos gubernamentales para el transporte seguro y decente del animal, lo cual incluye que sean de un tamaño suficiente como para permitir que el animal se levante, gire y se acueste en una posición natural, entre otras características.
  - i. Puede adquirir trasportines para perros y gatos en UA.
3. El transporte de animales y sus trasportines está sujeto a los cargos por servicio de USD 125 o CAD 125 por trayecto (es decir, USD 250 o CAD 250 para los viajes de ida y vuelta).
  4. Abandono de animales: cualquier animal cuyo propietario o su representante no reclamen durante un período de más de tres (3) días desde el acaecimiento del transporte programado se considerará abandonado, y UA hará todo lo posible para restituir el animal a su propietario o al representante designado para tal efecto. En caso de que no se pueda localizar al propietario o a su representante luego de los tres días, o estos se nieguen, se podrá enviar al animal a un refugio de animales o a una perrera local u otro sitio que UA estime conveniente, sin que ello implique responsabilidad

alguna para UA. Los costos relacionados con (1) la restitución del animal considerado abandonado al propietario o a su representante, o (2) el cuidado, la alimentación o el transporte del animal abandonado, entre otras cosas, correrán a cargo exclusivo del propietario o de su representante.

5. Limitación de la exención de responsabilidad
  - a. UA no se hará responsable de las enfermedades, lesiones o deceso de un animal.
  - b. UA no se hará responsable de las pérdidas o gastos derivados del incumplimiento de estas disposiciones por parte del Pasajero, incluida la denegación de ingreso del animal a cualquier estado o país, o el tránsito por cualquiera de estos, entre otros.

I. Aceptación de equipaje en viajes interlínea

1. Aplicabilidad: el Artículo 23, apartado I) rige únicamente para los itinerarios interlínea con un Boleto único cuyo origen o destino final se encuentre en Canadá. Véase el Artículo 1 para la aclaración de la definición de los términos que se emplean en el presente Artículo.
2. Determinación de las disposiciones relativas al equipaje
  - a. Equipaje documentado: en los casos en los que UA sea el Transportista principal, esta seleccionará y aplicará sus propias disposiciones de equipaje documentado, contempladas en el Artículo 23, en todo el Itinerario interlínea del Pasajero. Cuando un Pasajero efectúe un cambio voluntario en el itinerario, se aplicarán las disposiciones de equipaje documentado correspondiente al nuevo Transportista seleccionado. Se aplicarán los cargos por servicio de equipaje documentado del Transportista seleccionado en cualquier punto en el que se documenten las piezas de equipaje, incluidas las escalas. Véase el Artículo 23, apartado B), inciso 1) precedente para obtener información acerca de las disposiciones de equipaje de UA sobre las condiciones especiales; el Artículo 23, apartado C), inciso 7) para conocer los detalles de los embargos que pueden afectar a los viajes interlíneas; y el Artículo 23, apartados D), E), F), G) y H) respecto del transporte de artículos especiales.
  - b. Equipaje de mano: se aplicarán las políticas y los permisos de equipaje de mano de cada Transportista a cada segmento de vuelo de un Itinerario interlínea;

- excepto los cargos por equipaje de mano, que se rigen por las disposiciones de equipaje del Transportista seleccionado. Véase el Artículo 23, apartado B) precedente para obtener más información acerca de las políticas y los permisos de Equipaje de mano de UA.
- c. En los casos en que UA sea un Transportista participante o no sea el Transportista seleccionado en un itinerario interlínea, pero sea un Transportista interlínea que proporcione transporte al pasajero en función del boleto emitido, UA aplicará las disposiciones de equipaje del Transportista seleccionado en la totalidad del Itinerario interlínea.
3. Información sobre las disposiciones de equipaje: cuando UA venda y emita un boleto correspondiente a un itinerario interlínea, pondrá a disposición del pasajero una página de resumen al final de la compra en línea o el recibo del boleto electrónico al momento de su emisión, donde el pasajero encontrará toda la información sobre el equipaje correspondiente a su itinerario y las disposiciones de equipaje aplicables del Transportista seleccionado en lo que respecta a las normas sobre la primera y la segunda pieza de equipaje documentado y el equipaje de mano (es decir, el Equipaje autorizado “estándar” del pasajero).

[Volver al inicio](#)

## Artículo 24 Demoras, cancelaciones y cambios de aeronave

### A. General

1. Vuelos que proceden de EE. UU.: en caso de que el vuelo de UA proceda de EE. UU., rigen las disposiciones del presente Artículo para los Pasajeros que cuenten con un Boleto y una reserva confirmada en un vuelo que sufra un Cambio de cronograma, alguna Irregularidad en las operaciones o un Caso de fuerza mayor.
2. Vuelos que no proceden de EE. UU.: en caso de que el vuelo de UA no proceda de EE. UU., regirán las siguientes disposiciones para todo Pasajero que cuente con un Boleto y una reserva confirmada en un vuelo:
  - a. Cuando las leyes locales o internacionales regulen las medidas ante los Cambios de cronograma, los Casos de

fuerza mayor o las Irregularidades en las operaciones, quedarán sin efecto los procedimientos previstos en el Artículo 24.

- b. Cuando no haya ninguna ley local que regule las medidas ante los Cambios de cronograma, los Casos de fuerza mayor o las Irregularidades en las operaciones, regirán los procedimientos previstos en el Artículo 24.
3. Los cronogramas están sujetos a cambios sin previo aviso: el cronograma que se indica en los boletos, los programas, los itinerarios publicados o en otros sitios, así como el tipo de aeronave y demás datos similares que figuran en los boletos o en los cronogramas de UA no están garantizados y en ningún caso forman parte de este contrato. UA puede sustituir transportistas o aeronaves alternativas, demorar o cancelar vuelos, y alterar u omitir las escalas o las conexiones que figuran en el boleto en cualquier momento. UA proporcionará con diligencia a los Pasajeros toda la información disponible sobre las demoras, las cancelaciones, las pérdidas de conexión de vuelos y los desvíos de los que se tenga conocimiento; no obstante, UA no se hace responsable de ninguna declaración errónea ni de ningún otro error u omisión en relación con el suministro de la información. Ningún miembro del personal, agente ni representante de UA puede comprometer legalmente a esta por medio de declaraciones erróneas relacionadas al estado de los vuelos u otro tipo de información. Salvo en la medida estipulada en el presente Artículo, UA no será responsable del hecho de no operar un vuelo de acuerdo con el itinerario ni de cualquier cambio en el cronograma del vuelo, con o sin aviso al pasajero.

B. Definiciones: a los efectos del presente Artículo, los siguientes términos tienen el significado que se les atribuye a continuación:

1. Cambio de cronograma: un cambio anticipado en el cronograma de UA (incluidos los cambios del transportista que opera el vuelo o del itinerario), sin que se trate de un hecho único, como las Irregularidades en las operaciones o los Casos de fuerza mayor, tal y como se definen a continuación.
2. Punto de conexión: un punto hacia y desde el cual un Pasajero dispone o disponía de una plaza confirmada en los vuelos del mismo transportista o de otro diferente. Todos los aeropuertos de una ciudad a través de la cual los transportistas operan un vuelo serán considerados un único

Punto de conexión cuando el transportista receptor confirme las reservas para el Transportista de origen.

3. Transportista de origen: transportista en cuyo vuelo un Pasajero dispone o disponía de una plaza confirmada hacia un Punto de Conexión.
4. Caso de fuerza mayor: acaecimiento de alguna de las siguientes circunstancias:
  - a. Cualquier hecho sobre el que UA no pueda ejercer control, como las condiciones meteorológicas o geológicas, los casos fortuitos, los disturbios, las actividades terroristas, las conmociones civiles, los embargos, las guerras, los enfrentamientos armados, los altercados o los acontecimientos de desestabilidad internacional, ya sean estos reales, previstos, inminentes o declarados; o cualquier demora, solicitud, circunstancia o requisito que resulte de estos hechos, ya sea de forma directa o indirecta.
  - b. Huelga, paro laboral, huelga de celo, paro patronal o cualquier otro conflicto laboral que afecte a los servicios de UA.
  - c. Cualquier reglamentación, solicitud o requisito del Gobierno.
  - d. La escasez de mano de obra, de combustible o de instalaciones de UA o de otras empresas.
  - e. Cualquier daño que sufra la aeronave o el equipo de UA causado por un tercero.
  - f. Cualquier situación de emergencia que requiera el cuidado o la protección inmediata de una persona o de un bien.
  - g. Cualquier acontecimiento que UA no haya podido prever, anticipar ni predecir, en la medida de lo posible.
5. Pérdida del vuelo de conexión: se produce en un Punto de conexión cuando un Pasajero que tiene una plaza confirmada con un Transportista receptor original no puede utilizar dicha plaza porque el Transportista de origen no pudo trasladarlo a tiempo hasta el Punto de conexión para que pueda tomar el vuelo del Transportista receptor original.

NOTA: Se aplican las mismas disposiciones relativas a las responsabilidades del Transportista de origen y receptor original en los puntos subsiguientes de Pérdida del vuelo de conexión, al igual que se aplicarían en el punto de Pérdida del vuelo de conexión original.

6. Transportista receptor original: uno o varios transportistas de conexión en cuyos vuelos un Pasajero dispone o disponía de una plaza confirmada desde un Punto de conexión hacia un destino, una próxima Escala u otro Punto de conexión.
7. Operaciones irregulares: acaecimiento de alguna de las siguientes irregularidades:
  - a. demora en la salida o llegada programada del vuelo de un transportista, con la consiguiente Pérdida del vuelo de conexión;
  - b. cancelación de un vuelo o servicio, omisión de una parada programada o cualquier otra demora o interrupción en la operación programada del vuelo de un transportista;
  - c. sustitución del tipo de aeronave que ofrece diferentes clases de servicio o diferentes distribuciones de asientos;
  - d. cambios de cronograma que requieran un Cambio de itinerario de los Pasajeros a la hora de salida del vuelo original;
  - e. cancelación de una reserva por parte de UA conforme a lo estipulado en el Artículo 5.

EXCEPCIÓN: UA no estará obligada a aceptar el boleto de otro transportista que no corresponda a una reserva confirmada en UA, excepto en el caso de que el transportista emisor reemita el boleto debido a cambios en el itinerario. En el caso de que el transportista en cuestión no pueda hacerlo, UA se reserva el derecho de cambiar el itinerario de los pasajeros únicamente a través de sus propias líneas aéreas entre los puntos que figuran en el boleto original.

- C. Cambios de cronograma: cuando el vuelo de un Pasajero se vea afectado por un Cambio de cronograma donde se modifique el horario original de salida o de llegada con una diferencia de 30 minutos o más, UA adoptará según su criterio alguna de las siguientes medidas:
  1. Transportar al Pasajero en el vuelo más próximo disponible al Destino, a la siguiente Escala o al punto de transferencia que figura en el fragmento del Boleto, sin Escalas, en la misma clase de servicio (sujeto a disponibilidad) y sin costo adicional para el Pasajero; a condición de que si el transporte alternativo implica un cambio significativo en los horarios de salida o de llegada previstos en un principio y el Pasajero decide no

aceptar ese transporte, United proporcionará un reembolso a solicitud del Pasajero.

2. Cuando un cambio de cronograma provoque la cancelación de todo el servicio de UA entre dos ciudades, UA podrá cambiar el itinerario de los Pasajeros a su entera discreción a través de las líneas aéreas de uno o más transportistas en una clase de servicio similar; a condición de que si el transporte alternativo implica un cambio significativo en los horarios de salida o de llegada previstos en un principio y el Pasajero decide no aceptar ese transporte, United proporcionará un reembolso a solicitud del Pasajero.
3. Informar al Pasajero sobre la posibilidad de aplicar el valor de su Boleto a viajes futuros en United dentro del plazo de un año a partir de la fecha de emisión, sin que se aplique una tasa por cambio o reemisión.
4. Si al Pasajero no se le ofrece ningún transporte conforme a lo previsto en el apartado C), incisos 1) o 2) precedentes y no opta por aplicar el valor de su Boleto a un viaje futuro conforme a lo previsto en el apartado C), inciso 3) precedente, el Pasajero tendrá derecho a un reembolso si así lo solicita. Véase el Artículo 27, apartado A).

D. Caso de fuerza mayor: si se produjera un Caso de fuerza mayor, UA podrá cancelar, finalizar, desviar, posponer o demorar sin previo aviso cualquier vuelo, derecho al transporte o reserva (ya sea que esté confirmada o no), así como determinar si algún vuelo debe despegar o aterrizar, sin responsabilidad alguna por parte de UA. UA podrá ubicar a los Pasajeros en otro vuelo disponible de UA, de otro transportista o combinación de transportistas, o mediante transporte terrestre; o bien podrá reembolsar a su entera discreción los fragmentos no utilizados del Boleto con la entrega de un certificado o crédito de viaje.

E. Irregularidad en las operaciones

1. Responsabilidad: excepto en la medida en que lo disponga el presente Artículo y los Convenios de Varsovia o de Montreal, UA se exime de toda responsabilidad ante cualquier Irregularidad en las operaciones.
2. Demora, pérdida de vuelo de conexión o cancelación
  - a. En caso de que el boleto de un Pasajero se vea afectado por una Irregularidad en las operaciones que sea responsabilidad de UA, esta adoptará las siguientes medidas:

- i. Transportar al Pasajero en sus propios vuelos en función de la disponibilidad hasta el Destino, la siguiente Escala o el punto de transferencia que figure en el fragmento del Boleto, sin Escalas, en la misma clase de servicio y sin costo adicional para el Pasajero.
      - ii. UA podrá disponer a su entera discreción que el pasajero viaje en otro transporte. También podrá disponer que el pasajero viaje por medio de un transporte terrestre, si este lo acepta.
    - b. En el caso de que un Pasajero pierda un vuelo de conexión en el cual tenía una plaza reservada debido a que el Transportista de origen no realizó el vuelo por Irregularidades en las operaciones o un Cambio de cronograma, este Transportista será responsable de coordinar el transporte del Pasajero o de efectuar el reembolso correspondiente.
  3. Si un Pasajero no recibe transporte alguno conforme a lo estipulado en el apartado E), inciso 2) precedente, este tendrá derecho a un reembolso si lo solicitase. Véase el Artículo 27, apartado A).
  4. Si solo hay plazas disponibles en vuelos de UA con una clase de servicio inferior a la adquirida originalmente por el pasajero, UA le reembolsará la diferencia de tarifa de conformidad con el Artículo 27, apartado C), inciso 5).
- F. Servicios para los pasajeros demorados
1. Alojamiento: UA proporcionará a su criterio una noche de alojamiento o, si no se ofrece ninguno y solo a pedido del pasajero, el reembolso por una noche de alojamiento por medio de un certificado de viaje electrónico que podrá canjearse por futuros viajes en UA por un importe máximo que UA determinará, siempre que el vuelo de UA en el que se transporta el Pasajero experimente alguna Irregularidad en las operaciones, y que el Pasajero sufra una demora que se estime superará las cuatro horas entre las 10:00 p. m. y las 6:00 a. m., hora local. Si se le ofrece al Pasajero un alojamiento, pero este lo rechaza por algún motivo, UA no estará obligada a reembolsarle los gastos correspondientes a un alojamiento alternativo que él haya contratado por su cuenta.  
EXCEPCIÓN: No se proporcionará alojamiento en los siguientes casos:

- a. Si el viaje del Pasajero se ve interrumpido en la ciudad donde tiene su domicilio permanente, punto de origen o escala.
  - b. Si el aeropuerto de la ciudad de destino que figura en el Boleto del Pasajero y el aeropuerto de la ciudad al que se lo desvía se encuentran ambos dentro de los siguientes grupos de ciudades:
    - i. Baltimore, MD (BWI)/Washington D.C. Dulles (IAD)/Washington D.C. National (DCA)
    - ii. Brownsville, TX (BRO)/Harlingen, TX (HRL)/McAllen, TX (MFE)
    - iii. Burbank, CA (BUR)/Los Ángeles, CA (LAX)/Ontario, CA (ONT)/Orange County, CA (SNA)/Long Beach, CA (LGB)
    - iv. Chicago, IL O'Hare (ORD)/Chicago, IL Midway (MDW)/Milwaukee, WI (MKE)
    - v. Colorado Springs, CO (COS)/Denver, CO (DEN)
    - vi. Dallas, TX Dallas-Ft. Worth International (DFW)/Dallas, TX Love Field (DAL)
    - vii. Lauderdale, FL (FLL)/Miami, FL (MIA)/West Palm Beach, FL (PBI)
    - viii. Houston, TX Bush Intercontinental (IAH)/Houston, TX Ellington AFB (EFD)/Houston, TX Hobby (HOU)
    - ix. Oakland, CA (OAK)/San Francisco, CA (SFO)/San José, CA (SJC)
    - x. Newark, NJ Newark International (EWR)/Nueva York, NY La Guardia (LGA)/Nueva York, NY Kennedy (JFK)/White Plains, NY (HPN)
    - xi. Londres, R. U. Gatwick (LGW)/Londres, R. U. Heathrow (LHR)
  - c. Si la interrupción obedece a circunstancias que escapan al control de UA.
2. Refrigerios y comidas: UA proporcionará bocadillos o cupones de comida y bebida en caso de una demora excesiva causada por UA. Si se le ofrecen cupones de comida y bebida al Pasajero, pero este los rechaza por algún motivo, UA no estará obligada a reembolsar los gastos correspondientes a la comida y bebida que el Pasajero compre por su cuenta.
  3. Transporte terrestre: siempre que se proporcione alojamiento de acuerdo con el inciso 1) precedente, y el hotel no ofrezca transporte terrestre, UA proporcionará el transporte hasta el lugar de alojamiento a través de un medio de transporte

público. El Artículo 17 también regula el suministro de transporte terrestre hasta el lugar de alojamiento. Si se le ofrece al Pasajero el transporte terrestre, pero este lo rechaza por algún motivo, UA no estará obligada a reembolsar los gastos correspondientes a un transporte terrestre alternativo que él consiga por su cuenta.

4. El recurso único y exclusivo para un pasajero que haya presentado un reclamo en virtud del presente Artículo será el de los servicios que se contemplan expresamente en esta disposición. El pasajero no podrá presentar ningún otro reclamo ni demanda en virtud de los sistemas Common Law o Equity por daños y perjuicios reales, compensatorios o punitivos. La prestación de servicios adicionales a los establecidos específicamente en el presente Artículo a todos o algunos pasajeros de ninguna manera será interpretada como una renuncia a los derechos de UA ni como una extensión de sus obligaciones. Tampoco se interpretará como una renuncia a los derechos de UA la demora en el ejercicio o la aplicación de sus derechos en virtud del presente.
- G. Incumplimiento del transportista: sin perjuicio de las disposiciones estipuladas en el presente Artículo, UA no aceptará bajo ningún concepto los boletos de pasajeros ni los documentos de transporte relacionados emitidos por cualquier transportista que incumpla de manera sustancial sus obligaciones de interlínea o que, ya sea de manera voluntaria o involuntaria, haya sido objeto de un procedimiento para la declaración de quiebra (el "Transportista incumplidor"). EXCEPCIÓN: Sin perjuicio de lo dispuesto en este apartado, los boletos emitidos por el Transportista incumplidor o su agente de ventas antes de producirse tal incumplimiento se aceptarán exclusivamente para el transporte a través de las líneas aéreas de UA, siempre que esos boletos hayan sido emitidos por el Transportista incumplidor en calidad de agente de UA y especifiquen el transporte a través de esta. En caso de que se acepten los boletos, no se harán ajustes en la tarifa que obliguen a UA a reembolsar el dinero al pasajero.
- H. En caso de huelga o paro laboral que provoque la cancelación o suspensión de las operaciones de cualquier otro transportista, no se aplicarán las disposiciones contenidas en este Artículo para los pasajeros que tengan boletos para el transporte en ese transportista.
- I. En el presente Contrato de Transporte, el término "Clase de servicio" hace referencia a las clases de servicio determinadas por UA, sin tener en cuenta el alcance específico de los servicios auxiliares o las

comodidades que se ofrecen en esa clase de servicio (a diferencia de los vuelos programados originalmente). No se garantiza la prestación de ningún servicio auxiliar ni de ninguna comodidad, incluidos, entre otros, la televisión en vivo, los servicios de Wi-Fi, el embarque preferencial, la asignación anticipada de asientos y el servicio de comida. Independientemente de que se produzca un Cambio de cronograma, una Irregularidad en las operaciones, un Caso de fuerza mayor o cualquier otra modificación o circunstancia que provoque que un servicio auxiliar o una comodidad no esté disponible en un vuelo, UA no será responsable ni deberá efectuar reembolso alguno por el hecho de no prestar la comodidad o el servicio auxiliar. EXCEPCIÓN: Si un Pasajero pagó por un servicio auxiliar o una comodidad específica antes del vuelo como una tarifa aparte designada específicamente para tal fin, y no se proporciona ese servicio auxiliar o comodidad, el Pasajero tendrá derecho a recibir un reembolso por el importe abonado si presenta la correspondiente solicitud dentro del plazo de 90 días siguientes a la fecha en que se abonó originalmente la tarifa o a la fecha del vuelo, lo que sea posterior. UA no tiene la obligación de reembolsar esta tarifa si recibe la solicitud una vez transcurrido el plazo.

[Volver al inicio](#)

## Artículo 25 Compensación por denegación de embarque

- A. Denegación de embarque (vuelos procedentes de EE. UU. o Canadá): en caso de sobreventa de vuelos de UA que procedan de EE. UU. o Canadá, regirán las siguientes disposiciones:
  - 1. Solicitud de voluntarios
    - a. UA solicitará a los Pasajeros que estén dispuestos a ceder su asiento reservado y confirmado a cambio de una compensación por un importe que determinará UA (por ejemplo, un cheque o un certificado de viaje electrónico, entre otros). El certificado de viaje solo tendrá validez para los viajes operados por UA o socios de Código compartido designados durante un período de un año a partir de la fecha de emisión, y no tendrá derecho a reembolso. Si se le solicita a un Pasajero que se ofrezca como voluntario, UA no podrá negarle posteriormente el embarque de forma involuntaria, a menos que se le hubiese informado al momento de la

solicitud que existía la posibilidad de tal denegación, así como el importe de la compensación que tendría derecho a percibir de producirse tal circunstancia. La solicitud de voluntarios y la elección de la persona a quien se le niegue la plaza se llevarán a cabo conforme lo determine UA exclusivamente.

2. Prioridades de embarque: en caso de Sobreventa en un vuelo, no se podrá denegar el embarque a ningún pasajero en contra de su voluntad hasta que el personal de UA o de otro transportista solicite primero voluntarios que cedan sus reservas por decisión propia a cambio de la compensación que determine UA. Si el número de voluntarios no fuere suficiente, se podría negar el embarque a otros Pasajeros de forma involuntaria de acuerdo con la prioridad de embarque de UA:
  - a. Los Pasajeros con discapacidades calificadas y su Animal de servicio o asistente de viaje, los menores de 18 años sin acompañantes o los menores de entre 5 y 14 años que utilicen el servicio para menores sin acompañante y, únicamente para vuelos procedentes de Canadá, las familias que viajen juntas serán los últimos a los que se les negará el embarque de forma involuntaria si UA considera que tal denegación constituiría una dificultad.
  - b. La prioridad de todos los demás pasajeros confirmados puede determinarse en función de la clase de tarifa del pasajero, el itinerario, el estatus de su membresía en el programa de viajero frecuente, si el pasajero adquirió el boleto en virtud de determinados acuerdos de viajes corporativos de UA y la hora a la que el pasajero se presente para hacer el check-in sin contar con una asignación de asiento anticipada.
3. Transporte para Pasajeros a los que se les negó el embarque: cuando UA no pueda ofrecer un asiento previamente confirmado a causa de la Sobreventa de un vuelo, esta proporcionará transporte a aquellos pasajeros a los que se les haya negado el embarque, ya sea de forma voluntaria o involuntaria, de conformidad con las disposiciones que aparecen a continuación.
  - a. UA transportará al Pasajero en su propio vuelo a Destino sin Escalas en el siguiente vuelo que cuente con disponibilidad, sin costo adicional alguno para el Pasajero e independientemente de la clase de servicio.

- b. Si hay espacio disponible en un vuelo de otro Transportista, independientemente de la clase de servicio, este podrá utilizarse a exclusivo criterio de United y tras la solicitud del Pasajero, sin costo adicional para este, solo si ese vuelo tiene un horario de llegada anterior al de UA ofrecido en el inciso 3), punto a) precedente.
- 4. Compensación para Pasajeros a quienes se les niega el embarque de forma involuntaria
  - a. En el caso de los pasajeros que viajen en vuelos dentro de Estados Unidos, sujeto a las excepciones del punto d) que figura a continuación, UA pagará una compensación a aquellos Pasajeros a quienes se les niegue el embarque de forma involuntaria por la Sobreventa de un vuelo, a razón del 200 % de la tarifa hasta su primera Escala o, si no la hubiera, al punto de Destino, hasta un máximo de USD 775 si UA ofrece un Transporte alternativo cuya llegada a Destino o a la primera Escala esté prevista, al momento de realizar el acuerdo, una hora y no más de dos horas más tarde que el horario llegada previsto de su vuelo original. Si UA ofrece un Transporte alternativo que, al momento de realizar el acuerdo, tiene un horario de llegada al punto de Destino o a la primera Escala del Pasajero previsto más de dos horas después de la hora de llegada prevista de su vuelo original, UA pagará una compensación a aquellos Pasajeros a quienes se les niegue el embarque de forma involuntaria por la Sobreventa de un vuelo a razón de 400 % de la tarifa hasta su primera Escala o, si no la hubiera, al punto de Destino, hasta un máximo de USD 1550.
  - b. En el caso de los pasajeros que viajen desde Estados Unidos hacia el exterior, sujeto a las excepciones del punto d) que figura a continuación, UA pagará una compensación a aquellos Pasajeros a quienes se les niegue el embarque de forma involuntaria por la Sobreventa de un vuelo procedente de un aeropuerto de EE. UU., a razón del 200 % de la tarifa hasta su primera Escala o, si no la hubiera, al punto de Destino, hasta un máximo de USD 775 si UA ofrece un Transporte alternativo cuya llegada a Destino o a la primera Escala esté prevista, al momento de

realizar el acuerdo, una hora y no más de cuatro horas más tarde que el horario llegada previsto de su vuelo original. Si UA ofrece un Transporte alternativo que, al momento de realizar el acuerdo, tiene un horario de llegada al punto de Destino o a la primera Escala del Pasajero previsto más de cuatro horas después de la hora de llegada prevista de su vuelo original, UA pagará una compensación a aquellos Pasajeros a quienes se les niegue el embarque de forma involuntaria por la Sobreventa de un vuelo a razón de 400 % de la tarifa hasta su primera Escala o, si no la hubiera, al punto de Destino, hasta un máximo de USD 1550.

- c. En el caso de los pasajeros que viajen desde Canadá hacia el exterior, sujeto a las excepciones del punto d) que figura a continuación, UA pagará la siguiente compensación a aquellos Pasajeros a quienes se les niegue el embarque de forma involuntaria debido a la Sobreventa de un vuelo procedente de un aeropuerto canadiense: CAD 900 si el pasajero llega a su destino final en un plazo de seis horas desde la hora indicada en el boleto original; CAD 1800 si el pasajero llega a su destino final entre seis y nueve horas desde la hora indicada en el boleto original y CAD 2400 si el pasajero llega a su destino final con más de nueve horas de retraso respecto de la hora indicada en el boleto original.
- d. EXCEPCIONES: Los Pasajeros a quienes se les niegue el embarque de forma involuntaria debido a la Sobreventa de un vuelo no tendrán derecho a la compensación por denegación de embarque en caso de las siguientes eventualidades:
  - i. Se cancela el vuelo.
  - ii. El Pasajero titular de un Boleto correspondiente a una plaza reservada y confirmada no cumple con todos los requisitos del presente Contrato de transporte en lo referente a la emisión del boleto, el check-in, los procedimientos de reconfirmación y la aceptación para el transporte.
  - iii. El vuelo para el cual el Pasajero tiene una plaza reservada y confirmada no puede admitir al Pasajero debido a la sustitución de un equipo por otro de menor capacidad por razones operativas

o de seguridad; o bien, en una aeronave con una capacidad máxima de 60 pasajeros, el vuelo para el cual el pasajero tiene una plaza reservada y confirmada no puede admitirlo debido a restricciones de peso o equilibrio por razones operativas o de seguridad.

- iv. Se le ofrece al Pasajero un asiento en un sector de la aeronave distinto al especificado en su boleto, sin cargo adicional. Si se ubicara al Pasajero en un sector en el que se aplique una tarifa más económica, este tendrá derecho a solicitar el reembolso correspondiente a la diferencia de tarifas.
  - v. Se ubica al Pasajero en un Transporte alternativo sin costo adicional cuya llegada al aeropuerto de la próxima Escala, si la hubiera, o al Destino del Pasajero está prevista, al momento de hacer el acuerdo, a más tardar 60 minutos después de la hora de llegada prevista del vuelo en el que el Pasajero tenía una plaza reservada y confirmada.
  - vi. El pasajero forma parte del personal de UA o de otro Transportista, o es una persona que viaja sin disponer de una plaza reservada y confirmada.
  - vii. El Pasajero no se presenta en la puerta de embarque para abordar, como mínimo, 15 minutos antes de las salidas nacionales programadas, y 30 minutos antes de las salidas internacionales programadas. Para obtener más información sobre los horarios de embarque, remítase al Artículo 5, apartado D) del presente.
5. Plazo y forma de pago para los Pasajeros que viajen en vuelos nacionales dentro de Estados Unidos o que vuelen desde EE. UU. hacia destinos internacionales
- a. UA pagará una compensación mediante un cheque el mismo día y en el mismo lugar donde se produzca la falta de disponibilidad de la plaza reservada y confirmada; y si el Pasajero la acepta, deberá entregar un recibo firmado a UA. No obstante, en el caso de que UA haya acordado un Transporte alternativo en beneficio del Pasajero que salga antes de que se pueda preparar y proporcionar la compensación según lo aquí

estipulado, esta se le enviará por correo u otro medio dentro de las 24 horas siguientes.

- b. UA podrá ofrecer transporte aéreo gratuito o a una tasa reducida como alternativa al pago con cheque correspondiente en virtud del presente Artículo, siempre que el valor del crédito del transporte ofrecido sea igual o mayor que la compensación monetaria adeudada y que UA informe al Pasajero cuál es el importe y le otorgue la posibilidad de rechazar el beneficio de transporte y recibir la compensación económica en su lugar.
6. Plazo y forma de pago para los Pasajeros de vuelos procedentes de Canadá
- a. La compensación se emitirá antes de la siguiente hora de salida programada para el Pasajero, o bien dentro de las 48 horas posteriores a la denegación de embarque.
  - b. La compensación se podrá abonar con dinero en efectivo, tarjeta de prepago, transferencia electrónica de fondos (EFT), cheque bancario o, previo consentimiento por escrito del Pasajero, un cupón de viaje.
7. Limitación de la responsabilidad: si el Pasajero acepta la oferta de compensación de UA conforme a las disposiciones precedentes, dicho pago constituirá la compensación total por todos los daños y perjuicios reales o potenciales que haya sufrido o que pudiera sufrir el Pasajero como consecuencia del incumplimiento de UA al no proporcionar la plaza reservada y confirmada. En el supuesto de que se rechace la oferta de compensación de UA conforme a las disposiciones precedentes, la responsabilidad de la empresa se limitará exclusivamente a los daños y perjuicios reales probados que no superen los USD 1350 por Pasajero con Boleto, derivados del incumplimiento por parte de UA de la obligación de proporcionar al Pasajero una plaza reservada y confirmada. Asimismo, el Pasajero será responsable de proporcionar la documentación referente a todos los daños y perjuicios reales reclamados. UA no será responsable de los daños punitivos, mediatos ni derivados de condiciones especiales que surjan del incumplimiento por parte de UA de la obligación de proporcionar al Pasajero una plaza reservada y confirmada.
- B. Denegación de embarque para vuelos que no sean procedentes de EE. UU. ni Canadá: en caso de que se produzca una Sobreventa de un vuelo de UA procedente desde fuera de EE. UU. o Canadá, no se

proporcionará compensación alguna, a excepción de los casos en que lo exijan las leyes locales o internacionales que regulan la Sobreventa de vuelos.

[Volver al inicio](#)

## Artículo 26 Cambios de itinerario

- A. Elegibilidad para cambios de itinerario: a menos que en la tarifa adquirida se especifique lo contrario, UA podrá efectuar cambios en el itinerario de un Pasajero a pedido de este y previa presentación del Boleto, en su totalidad o en parte, que disponga el Pasajero en ese momento, junto con el consiguiente pago de las tasas, los cargos y las diferencias de tarifas aplicables.
- B. Tarifas aplicables para cambios de itinerario o cambios de destino
  - 1. El Pasajero podrá cambiar el itinerario o destino final indicado en su Boleto en virtud de lo dispuesto en el inciso 2 que se encuentra a continuación siempre que, una vez iniciado el viaje, un Boleto de viaje sencillo no se cambie por uno de ida y vuelta, de viaje circular ni angular.
  - 2. Salvo que se indique lo contrario en el Artículo 25, la tarifa y los cargos aplicables como consecuencia de cualquier cambio de itinerario, clase de servicio o destino final realizado a pedido del Pasajero en una oficina de UA con anterioridad a la llegada al destino final que figura en el Boleto original, corresponderán a la tarifa y a los cargos vigentes a la fecha en que el destino final o itinerario actualizados se consignen en el nuevo Boleto del Pasajero. Las diferencias entre la tarifa y los cargos aplicables al Boleto original emitido al Pasajero se cobrarán o se reembolsarán directamente a este, según sea el caso. Los boletos de Basic Economy, aunque no se utilicen, no tienen valor residual y no pueden emplearse para la compra de un viaje futuro.
- C. Tarifa aplicable para ascensos de clase de servicio en vuelo
  - 1. Si durante un vuelo el pasajero se traslada de un compartimento a otro en una aeronave que cuenta con compartimentos combinados, se procederá al cobro de un importe adicional equivalente a la diferencia entre las siguientes dos tarifas:
    - a. La tarifa correspondiente a un viaje sencillo desde el punto de origen del Pasajero para dicho vuelo hasta la última parada programada previa al cambio de

compartimento, de acuerdo con la clase de servicio utilizada, además de la tarifa de viaje sencillo desde dicha parada hasta el lugar de destino del Pasajero para ese vuelo, aplicables al transporte en el compartimento al que se traslada el Pasajero.

- b. La tarifa que se abonó en concepto de transporte desde el punto de origen del Pasajero hasta el destino final en dicho vuelo. No obstante, en caso de que el importe descrito en el punto a) sea inferior al importe del punto b), no se exigirá ningún pago adicional.

EXCEPCIÓN: El Pasajero que viaje con una tarifa de viaje de ida y vuelta, u otro tipo de tarifa que no sea de viaje sencillo, podrá ascender de clase en la totalidad o en parte de su itinerario únicamente mediante el pago de la tarifa normal completa correspondiente al itinerario total.

- c. El Pasajero autoriza de forma expresa a UA a cobrar cualquier cargo adicional correspondiente que se origine en caso de que el Pasajero ocupe una clase de servicio distinta a la que figura en su tarjeta de embarque.

2. La aceptación de dicho Pasajero en el compartimento hacia el que se traslada para viajar, a partir de la siguiente parada programada en el vuelo, estará sujeta a la disponibilidad de espacio. No se aplicarán descuentos, salvo para los niños.

[Volver al inicio](#)

## Artículo 27 Reembolsos

### A. Reembolso de boletos involuntario

1. En virtud de las disposiciones previstas en el Artículo 21 y el Artículo 24, el importe que UA reembolsará en caso de devolución del fragmento no utilizado del Boleto del Pasajero será el siguiente:
  - a. Si no se utilizó ningún fragmento del Boleto: el importe equivalente al valor de la tarifa y los cargos abonados.  
EXCEPCIÓN: UA no tendrá la obligación de reembolsar ningún fragmento de un Boleto que no se haya utilizado en absoluto y que no corresponda a una reserva confirmada en un vuelo de UA que sufriera alguna

Irregularidad en sus operaciones, a menos que UA haya emitido dicho Boleto.

- b. Si se utilizó algún fragmento del Boleto:
  - i. Tarifas de viaje sencillo: un importe equivalente al valor prorrateado del segmento que no se utilizó en función del componente de la tarifa. UA no efectuará ningún reembolso para aquellos casos en que UA proporcione un transporte alternativo y el Pasajero lo acepte.
  - ii. Viaje de ida y vuelta, circular o angular: un importe equivalente a la tarifa abonada por el transporte no utilizado desde el punto de finalización hasta el destino o la próxima escala que figure en el boleto, o hasta un punto en el que se debe reanudar el transporte. Si tanto la tarifa de ida como la de vuelta son las mismas en un boleto de viaje de ida y vuelta para vuelos nacionales, se reembolsará el 50 % de la tarifa de ida y vuelta para la clase de servicio que se haya abonado y únicamente para el segmento que no se transitó.
  - iii. Tarifa por zona o Tarifa plana: el importe del reembolso se determinará a partir de la misma tasa de descuento, si la hubiera, que se aplicó al calcular la tarifa original desde el punto de finalización hasta el destino que figura en el Boleto, la próxima escala o el punto a partir del cual se reanudará el transporte aéreo según lo establecido en alguno de los siguientes medios:
    - a. El itinerario que figura en el Boleto, en caso de que el punto de finalización estuviera allí especificado.
    - b. En caso de que el punto de finalización no estuviera especificado en el Boleto, el itinerario directo de cualquier transportista que ofrezca el servicio entre dichos puntos.
  - iv. Si no se publicara ninguna tarifa del tipo (base de la tarifa) que abonó el Pasajero entre el punto de finalización y la próxima escala o el destino final del Pasajero, el importe del reembolso será equivalente a la tarifa regular de clase económica publicada (Y) para el trayecto desde el punto de

finalización hasta la próxima escala o el destino final del Pasajero, ya que la tarifa abonada corresponde a la tarifa regular de clase económica (Y) para el trayecto desde el punto de origen o la escala anterior del Pasajero hasta su destino o próxima escala.

Excepciones: UA no tendrá la obligación de reembolsar ningún fragmento de un Boleto que no corresponda a una reserva confirmada en un vuelo de UA que sufriera alguna Irregularidad en sus operaciones, a menos que UA haya emitido dicho Boleto.

- v. El importe que se reembolsará no será superior al componente de la tarifa correspondiente al fragmento del boleto desde la última escala hasta la próxima escala o el destino final.
  - c. El reembolso se realizará en conformidad con el presente Artículo, siempre que se haya presentado la solicitud dentro del plazo de vencimiento del Boleto, cuando fuere necesario.
2. UA no efectuará ningún reembolso, pero a su discreción podrá ofrecer un servicio de transporte terrestre hacia el aeropuerto de destino sin ningún cargo, en los casos en que el aeropuerto de la ciudad de destino designado en el Boleto del Pasajero y el de la ciudad donde finaliza el vuelo se encuentren comprendidos en cualquiera de los siguientes grupos de ciudades:
- a. Baltimore, MD (BWI)/Washington D.C. Dulles (IAD)/Washington D.C. National (DCA)
  - b. Brownsville, TX (BRO)/Harlingen, TX (HRL)/McAllen, TX (MFE)
  - c. Burbank, CA (BUR)/Los Ángeles, CA (LAX)/Ontario, CA (ONT)/Orange County, CA (SNA)/Long Beach, CA (LGB)
  - d. Chicago, IL O'Hare (ORD)/Chicago, IL Midway (MDW)/Milwaukee, WI (MKE)
  - e. Colorado Springs, CO (COS)/Denver, CO (DEN)
  - f. Dallas, TX Dallas-Ft. Worth International (DFW)/Dallas, TX Love Field (DAL)
  - g. Lauderdale, FL (FLL)/Miami, FL (MIA)/West Palm Beach, FL (PBI)
  - h. Houston, TX Bush Intercontinental (IAH)/Houston, TX Ellington AFB (EFD)/Houston, TX Hobby (HOU)

- i. Oakland, CA (OAK)/San Francisco, CA (SFO)/San José, CA (SJC)
    - j. Newark, NJ Newark International (EWR)/Nueva York, NY La Guardia (LGA)/Nueva York, NY/Kennedy (JFK)/White Plains, NY (HPN)
    - k. Londres, R. U. Gatwick (LGW)/Londres, R. U. Heathrow (LHR)
  3. Si el transportista exige que un Pasajero con un Boleto correspondiente a una clase de servicio superior entre un punto de Origen y un Destino utilice una clase de servicio inferior para cualquier segmento del trayecto, el importe que se reembolsará se determinará de la siguiente manera:
    - a. PARA TARIFAS PREMIUM NO RESTRINGIDAS: el 50 % de la tarifa prorrateada para ese segmento, además de los impuestos y las tasas variables correspondientes.
    - b. PARA TARIFAS ESPECIALES Y RESTRINGIDAS: la tarifa más baja aplicable al momento de la compra del boleto o la diferencia entre los tipos de tarifas con y sin opción de ascenso de clase.
    - c. Lo dispuesto en el presente artículo no rige para aquellos Pasajeros que adquieran ascensos de clase mediante el cambio de millas o el pago en efectivo. Si el Pasajero paga por un ascenso de clase y luego no lo recibe, la compensación se limitará al importe abonado en millas o en efectivo para dicho ascenso.
- B. Reembolso de boletos voluntario

En el caso de los boletos con derecho a reembolso, salvo que se trate de un reembolso conforme a lo establecido en el Apartado (A) anterior, al momento de la devolución por parte del Pasajero del fragmento no utilizado de un boleto emitido por UA o de un Boleto anulado, UA realizará el reembolso al Pasajero de conformidad con lo estipulado a continuación:

  1. En virtud de lo establecido en los presentes artículos, de no haberse utilizado fragmento alguno del Boleto, el importe que se reembolsará será equivalente al total de la tarifa y los cargos abonados.
  2. Si se utilizó un fragmento del Boleto, en virtud de lo establecido en los presentes artículos, el importe que se reembolsará será equivalente a la diferencia positiva existente, si la hubiere, entre la tarifa y los cargos correspondientes al Boleto emitido al Pasajero, y la tarifa y los cargos

correspondientes al transporte del Pasajero relativos al fragmento utilizado del Boleto.

3. Se efectuará el reembolso siempre que la solicitud a tal efecto se haya realizado antes de la fecha de vencimiento del Boleto.
4. UA no asume ninguna obligación de emitir reembolsos voluntarios a menos que se trate de Boletos que UA haya emitido de acuerdo con su Inventario de boletos.
5. Cualquier cargo por cancelación o por servicios administrativos correspondiente que se contemple en las normas de las tarifas publicadas para el Boleto en cuestión se deducirá del importe del reembolso estipulado en función de los puntos 1) y 2) anteriores.
6. En el caso de las compras con tarjeta de crédito, UA emitirá el reembolso de los boletos que cumplan con los requisitos dentro del plazo de siete (7) días hábiles a partir del momento en que se determine que se debe efectuar el reembolso; para las compras realizadas con dinero en efectivo, con cheque u otras formas de pago, el plazo será de veinte (20) días hábiles contados a partir de la recepción de la solicitud de reembolso completa.

#### C. Otros reembolsos

1. Los cargos por servicio de equipaje no son reembolsables; sin embargo, los Pasajeros que no viajen debido a la cancelación de un vuelo, un Cambio de cronograma o una Irregularidad en las operaciones tendrán derecho a recibir un reembolso si así lo solicitasen. United reembolsará a los Pasajeros las tarifas que se hubieran cobrado en concepto de transporte de piezas de equipaje en caso de extravío.
2. Los cargos por servicios de reserva no son reembolsables; no obstante, los Pasajeros pueden tener derecho a un reembolso completo si lo solicitan, siempre que la cancelación de la reserva se realice dentro de las 24 horas posteriores a la compra, y si la reserva se hizo con una semana o más de antelación respecto de la salida del vuelo y si se adquirió directamente a través de UA.
3. Las tasas por ascenso de clase que se abonan el mismo día de la salida no son reembolsables, salvo en el caso de que el vuelo para el cual se abonó dicha tasa se sometiera a alguna cancelación, Cambio de cronograma o Irregularidad en las operaciones, y no se pudiera acomodar al Pasajero en Primera clase en un vuelo posterior; en cuyo caso el Pasajero tendría derecho a un reembolso si así lo solicitase.

4. Los Pasajeros que cumplan con los requisitos para el reembolso de un servicio u otros cargos contarán con un plazo de 90 días para solicitarlo, contado a partir de la fecha en que se abonaron originalmente esas tasas o de la fecha del vuelo, la que sea posterior. UA no tiene la obligación de reembolsar los cargos por servicios o de otro tipo que podrían ser objeto de reembolso si se recibe la solicitud una vez transcurrido dicho plazo.
  5. Si se priva a un Pasajero de un asiento de United® Premium Plus, Economy Plus o Preferencial por el que pagó una determinada tarifa, y no se lo reacomoda en un asiento de igual categoría o superior; o bien si se lo desciende de una clase de servicio por el que pagó una determinada tarifa y no se lo reacomoda en un asiento que sea de la misma clase o superior, dicho Pasajero tiene derecho a solicitar el reembolso correspondiente.
- D. Personas a quienes se emite el reembolso: sin perjuicio de lo dispuesto a continuación, UA reembolsará únicamente a la persona designada como Pasajero en el Boleto conforme a este Artículo.

EXCEPCIÓN 1:

1. Los Boletos emitidos por Universal Air Travel Plan (UATP) se reembolsarán únicamente al suscriptor en cuya cuenta se cobró el Boleto.
2. Los Boletos emitidos en virtud de una Solicitud de transporte presentada por un organismo gubernamental, que no sea el Gobierno de EE UU., se reembolsarán únicamente al organismo que la presentó.
3. Los Boletos emitidos en virtud de una Solicitud de Transporte del Gobierno (Government Transportation Request, GTR) de EE. UU. se reembolsarán únicamente a los organismos gubernamentales de ese país que emitieron la GTR mediante un cheque pagadero al "Departamento de Tesoro de Estados Unidos".
4. Los Boletos emitidos mediante una tarjeta de crédito aceptada por UA se reembolsarán únicamente a la cuenta de la persona titular de dicha tarjeta.
5. Los Boletos emitidos en nombre de un menor se reembolsarán a los padres, tutores o a un tercero designado en conformidad con lo dispuesto en la EXCEPCIÓN 2 que se indica a continuación.

EXCEPCIÓN 2: Si al momento de la compra, el comprador designa en el Boleto a otra persona o entidad a quien debe efectuarse el reembolso, dicho reembolso ha de realizarse a la persona designada. Cualquier reembolso emitido conforme a este procedimiento en favor de una persona que se presente como la designada en la orden de cambio de Boleto se considerará válido, y UA no será responsable ante el comprador, ni ante terceros, de otro reembolso.

EXCEPCIÓN 3: Si al momento de la solicitud de reembolso, se presentan pruebas que demuestren que una empresa compró el Boleto en nombre de sus empleados, o que la agencia de viajes realizó el reembolso correspondiente a su cliente, el reembolso se efectuará directamente a la empresa o a la agencia de viajes.

E. Boleto no reembolsables:

1. Disposición general: sin perjuicio de lo dispuesto en el Artículo 4 y el Artículo 27 apartado C), UA no emitirá ningún reembolso por un fragmento de Boleto adquirido con una tarifa no reembolsable, incluida la tarifa y los impuestos, las tasas u otros cargos comprendidos en el precio total abonado por el Boleto.
2. Aplicación de un Boleto no utilizado a la futura compra de Boleto: UA puede permitir que se destine una parte de la tarifa no reembolsable abonada en concepto de un Boleto no reembolsable, que no se haya utilizado y que no esté caducado para la compra de un futuro vuelo en UA, siempre que se haga de conformidad con la norma de tarifas vigente al momento de presentar la solicitud. Es posible que se apliquen cargos por cambios y otros cargos administrativos. Los boletos de Basic Economy, aunque no se utilicen, no tienen valor residual después de la fecha de salida y no pueden emplearse para la compra de un viaje futuro. Los fragmentos que no se utilicen no serán objeto de reembolso alguno.

F. Boleto extraviados

1. Importe del reembolso: si un Pasajero extravía un Boleto con derecho a reembolso emitido por UA, o un fragmento no utilizado, UA emitirá el reembolso al Pasajero acorde a los siguientes importes, según corresponda y en virtud de las condiciones establecidas a continuación.
  - a. En caso de no haberse utilizado ningún fragmento del Boleto, el reembolso se hará por un importe equivalente

a la tarifa y los cargos abonados, menos el cargo por servicio, según se indica a continuación.

- b. Si se utilizó algún fragmento del Boleto y se da alguna de las siguientes situaciones:
  - i. El Pasajero adquirió un nuevo Boleto que cubre el mismo transporte que el fragmento no utilizado del Boleto extraviado: el reembolso se hará por un importe equivalente a la tarifa y los cargos abonados por el nuevo Boleto.
  - ii. El Pasajero no adquirió un nuevo Boleto que cubra el mismo transporte que el fragmento no utilizado del Boleto extraviado, y UA no brinda transporte sin cargo: el reembolso se hará por un importe equivalente a la diferencia positiva, si la hubiere, entre la tarifa y los cargos abonados, y la tarifa y los cargos regulares completos correspondientes al transporte del Pasajero que cubra el fragmento utilizado del Boleto.
  - iii. Se produce algún tipo de inconveniente a criterio de UA, y UA proporciona un Boleto sin cargo que cubra el fragmento del Boleto extraviado, previo pago de los cargos por servicio especificados a continuación: no será necesario emitir un reembolso.

## 2. Solicitud de reembolso por Boletos extraviados

- a. Se procederá al reembolso de los boletos que cumplan con los requisitos en conformidad con el inciso 1) anterior, siempre que la solicitud se presente como máximo un mes después de la fecha de vencimiento del Boleto extraviado.
- b. La solicitud deberá realizarse con los formularios que UA proporciona para tal efecto.
- c. UA emitirá el reembolso cuando se lo solicite, siempre y cuando el Boleto o el fragmento extraviado no se haya utilizado previamente para el transporte ni se haya reembolsado a cualquier otra persona durante un período de tres meses a partir de la fecha en que se informó el extravío, y siempre que la persona a la que se le efectúe el reembolso acepte, conforme a lo estipulado por UA, indemnizar a UA y devolver el reembolso, ante cualquier pérdida o daño que pudiera sufrir a causa del uso del Boleto extraviado o de un fragmento de este.

3. Cargo por servicio: UA cobrará un cargo por servicio de USD 150,00 o CAD 150,00 por cada boleto, en concepto de gestión de la solicitud de reembolso de un Boleto o un fragmento extraviado.

EXCEPCIÓN: No se cobrará ningún cargo por servicio a los Pasajeros de las Fuerzas Armadas cuando el transporte se abone con una Solicitud de Transporte Gubernamental de EE UU. (Formulario n.º 1169).

4. Boleto no reembolsable: UA no emitirá ningún reembolso por la tarifa, los impuestos, las tasas ni demás cargos en caso de pérdida de cualquier fragmento de un Boleto no reembolsable. Si se presenta una solicitud antes de la fecha prevista de viaje, se volverá a emitir el Boleto con los cargos por servicio correspondientes. No se volverán a emitir los Boleto no reembolsables después de la fecha de viaje que figura en cada Cupón de vuelo.

#### G. Reembolsos en divisas extranjeras

1. Todos los reembolsos estarán sujetos a las leyes, las normas, los reglamentos u otras disposiciones gubernamentales del país donde se adquirió originariamente el Boleto y del país donde se efectúa el reembolso.
2. Los reembolsos se emitirán en la divisa en que se pagó la tarifa o bien, si así lo dispusiere UA, en la divisa de curso legal del país del transportista que efectúe el reembolso, cuyo importe será equivalente al correspondiente en la divisa en que se cobraron las tarifas de los trayectos del vuelo que abarca el Boleto emitido originalmente.

H. Reembolsos con recargo: los reclamos de reembolso con recargos deben presentarse ante UA por escrito, dentro un plazo de 45 días posteriores a la operación del segmento de vuelo al que corresponde el reclamo. Una vez transcurrido el plazo, no se podrá iniciar ningún reclamo ni acciones legales para el recargo.

- I. Servicios opcionales: el reembolso del Boleto incluirá las tasas cobradas al Pasajero por servicios opcionales que este no haya podido utilizar a causa de una sobreventa o de la cancelación del vuelo.

[Volver al inicio](#)

## Artículo 28 Limitaciones adicionales de responsabilidad

A los efectos del transporte internacional regulado por el Convenio de Montreal, se incorporan por alusión al presente documento todas las normas concernientes a la responsabilidad estipuladas en el Convenio, que prevalecerán sobre cualquier disposición respecto del arancel que pudiera resultar contradictoria con esas normas, y la reemplazarán.

- A. En virtud del Artículo 17 del Convenio de Varsovia o del Convenio de Montreal, según corresponda, el Transportista tendrá la obligación de resarcir los daños y perjuicios compensatorios que se produzcan como consecuencia del deceso o las lesiones corporales de un pasajero, conforme a lo previsto en los siguientes incisos:
1. El Transportista no podrá negar ni limitar su responsabilidad por los daños y perjuicios que no superen los 128 821 derechos especiales de giro (DEG) por cada pasajero.
  2. El Transportista no se hará responsable por los daños y perjuicios en la medida en que superen los 128 821 derechos especiales de giro por cada pasajero si demuestra alguno de los siguientes hechos:
    - a. Que el daño no fue producto de la negligencia u otra acción u omisión indebida del Transportista, su personal o agentes.
    - b. Que el daño se debió únicamente a la negligencia u otra acción u omisión indebida de un tercero.
  3. El Transportista se reserva todas las demás exenciones y limitaciones de responsabilidad ante reclamos contempladas en el Convenio de Varsovia o en el Convenio de Montreal, según corresponda, incluida la exoneración de responsabilidad estipulada en el Artículo 21 del Convenio de Varsovia y el Artículo 20 del Convenio de Montreal, con la salvedad de que el Transportista no invocará los Artículos 20 y 22(1) del Convenio de Varsovia si fueran contrarios a lo dispuesto en los incisos (1) y (2) del presente.
  4. En lo que respecta a terceros, el Transportista se reserva todos los derechos de recurso contra cualquier persona, incluidos los derechos de exigir el pago conjunto de deudas y la indemnidad, entre otros.
  5. El Transportista acuerda que, con sujeción a la ley aplicable, los daños y perjuicios compensatorios cobrables por los reclamos pueden determinarse en función de las leyes del país del domicilio o la residencia permanente del pasajero.
- B. En los casos de lesiones corporales o deceso, el Transportista efectuará un pago anticipado cuando lo considere necesario para

que el pasajero pueda hacer frente a sus necesidades económicas inmediatas y por las penurias que padezca, conforme a lo previsto en los siguientes incisos:

1. Salvo en caso de conflicto acerca de la identidad de la persona a quien se debe abonar el anticipo, el Transportista procederá sin demora al pago al pasajero por el importe que el mismo Transportista estime oportuno. En caso de deceso del pasajero, el importe del anticipo no será inferior a 16 000 derechos especiales de giro, que se pagarán a un representante de la familia del pasajero con derecho a recibir el anticipo, conforme lo que estime oportuno el Transportista.
  2. El referido pago por parte del Transportista constituirá un anticipo a cuenta de su responsabilidad en virtud del Convenio de Varsovia o del Convenio de Montreal, según corresponda. El pago anticipado no constituirá el reconocimiento de responsabilidad. El anticipo se compensará con cualquier acuerdo o fallo referente a un reclamo de indemnización en nombre del pasajero, o se deducirá del pago de este.
  3. El pago anticipado del Transportista no constituye una renuncia a sus derechos, exenciones o limitaciones ante cualquier reclamo en virtud del Convenio de Varsovia o del Convenio de Montreal, según corresponda. De igual manera, la aceptación de un pago anticipado por parte de cualquier persona tampoco constituirá una renuncia al derecho de iniciar un reclamo, cualquiera sea su naturaleza.
  4. Cuando el Transportista efectúe un pago anticipado, se reserva el derecho de exigir a cualquier otra persona el pago conjunto de deudas o la indemnidad correspondiente a ese pago, que no se considerará una contribución voluntaria ni un pago en virtud del contrato por parte del Transportista.
  5. El Transportista podrá recuperar el anticipo de cualquier persona cuando se demostrara que no hubo responsabilidad por su parte en los daños sufridos por el pasajero, cuando se demostrara que la persona no tenía el derecho de percibir el anticipo, o en la medida en que se demostrara que quien recibió el anticipo causó el daño o contribuyó a él.
- C. El Transportista asumirá responsabilidad por los daños y perjuicios que se deriven de la demora en el transporte aéreo de pasajeros, de conformidad con lo dispuesto en los siguientes incisos:
1. El Transportista no será responsable si demuestra que tanto él como su personal y agentes adoptaron todas las medidas razonablemente necesarias para evitar el daño o perjuicio, o

bien si demuestra que les resultó imposible adoptar tales medidas.

2. Los daños ocasionados por demoras quedan sujetos a las condiciones, limitaciones y exenciones estipuladas en el Convenio de Varsovia y en el Convenio de Montreal, según corresponda, sin perjuicio de toda otra limitación o exención prevista por un Tribunal competente para entender en un reclamo.
  3. El Transportista se reserva todas las exenciones y limitaciones que puedan invocarse en virtud del Convenio de Varsovia o del Convenio de Montreal, según corresponda, frente a los reclamos por daños y perjuicios ocasionados como consecuencia de una demora, incluida la exoneración de responsabilidad prevista en el Artículo 21 del Convenio de Varsovia y en el Artículo 20 del Convenio de Montreal, entre otras. En virtud del Convenio de Montreal, la responsabilidad del Transportista por los daños ocasionados como consecuencia de una demora se limitará al importe de 5346 DEG por cada pasajero. Los límites de la responsabilidad no regirán en los casos descritos en el Artículo 25 del Convenio de Varsovia y en el Artículo 22, apartado (5) del Convenio de Montreal, según corresponda.
- D. El Transportista será responsable de los daños y perjuicios en caso de destrucción, pérdida, daño o demora del equipaje documentado y no documentado, conforme a lo dispuesto en los siguientes incisos:
1. A excepción de lo dispuesto a continuación, la responsabilidad del Transportista se limita a 1288 derechos especiales de giro por cada pasajero en caso de destrucción, pérdida, daño o demora del equipaje, ya sea documentado o no, en virtud del Convenio de Varsovia o del Convenio de Montreal, según corresponda. A menos que el pasajero demuestre lo contrario:
    - a. Se considerará que todo el equipaje documentado por un pasajero es de su propiedad.
    - b. No se considerará que una determinada pieza de equipaje, documentada o no, sea propiedad de más de un pasajero.
    - c. Se considerará que el equipaje no documentado, incluidos los artículos personales, es propiedad del pasajero que lo tenga en su poder al momento de embarcar.
  2. Si al momento de la entrega del equipaje documentado al Transportista, el pasajero presenta una declaración especial de

interés y abonó el importe adicional aplicable, el Transportista será responsable de la destrucción, la pérdida, el daño o la demora que sufra esa pieza de equipaje documentado por un importe que no supere el declarado, salvo que el Transportista demuestre que el importe declarado es mayor que el interés real del pasajero sobre la entrega en el lugar de destino. El importe declarado, así como la responsabilidad del Transportista, no excederán el importe total que se permite declarar en función de las disposiciones del Transportista, incluida la limitación prevista en el apartado D, inciso (1) del presente. En el caso del transporte regulado por el Convenio de Varsovia, no se aplicará ningún importe suplementario, a menos que el importe declarado supere los 19 derechos especiales de giro por kilogramo del peso total registrado del equipaje documentado en el momento de su entrega al Transportista. No obstante, el Transportista podrá cobrar cargos por las piezas de equipaje adicionales al Equipaje autorizado sin cargo que el Transportista establezca.

3. A efectos de determinar la responsabilidad con respecto al equipaje extraviado, dañado o destruido en virtud del Convenio de Varsovia, se considerará que el peso de cada pieza de equipaje es el máximo autorizado conforme a los límites aplicables, a menos que se indique el peso real en el Equipaje documentado.
4. En caso de que se entregue al Pasajero una parte del Equipaje documentado, pero no la totalidad de este, o en caso de que se produzca un daño en una parte del Equipaje, pero no en su totalidad, la responsabilidad de UA con respecto a la parte no entregada o dañada de acuerdo con el Convenio de Varsovia se deducirá en proporción al peso, sin tener en cuenta el valor que pudiera tener alguna parte del Equipaje o su contenido.
5. En lo que respecta al equipaje no documentado, el Transportista solo será responsable en la medida en que los daños le sean imputables a este o a su personal o agentes. El Transportista no será responsable por el equipaje que se lleve en el compartimento de pasajeros y que permanezca en poder del pasajero.  
NOTA: La asistencia que presten los miembros de la tripulación para guardar los artículos de manera adecuada no trasladará responsabilidad alguna al Transportista.
6. El Transportista es responsable de los daños sufridos en caso de destrucción o extravío del equipaje documentado con la

única condición de que el hecho que causó tal destrucción o pérdida tuviera lugar a bordo de la aeronave o durante cualquier período en el que el equipaje documentado estuviera a cargo del Transportista. No obstante, el Transportista no es responsable en la medida en que los daños resulten de la calidad, un vicio o un defecto inherente al equipaje. Asimismo, la responsabilidad del Transportista por la destrucción, la pérdida, el daño o la demora está sujeta a las condiciones, limitaciones y exenciones estipuladas en el Convenio de Varsovia y en el Convenio de Montreal, según corresponda, sin perjuicio de toda otra limitación o exención prevista por un Tribunal competente para entender en un reclamo.

7. El Transportista se reserva todas las exenciones y limitaciones de responsabilidad ante reclamos contempladas en el Convenio de Varsovia y en el Convenio de Montreal, según corresponda, incluida la exención estipulada en el Artículo 20 del Convenio de Varsovia y el Artículo 19 del Convenio de Montreal, así como también la exoneración de responsabilidad estipulada en el Artículo 21 y el Artículo 20, respectivamente, con la salvedad de que el Transportista no invocará el Artículo 22 (2) y (3) del Convenio de Varsovia si fuera contrario a lo dispuesto en el inciso (1) del presente. Los límites de la responsabilidad no regirán en los casos descritos en el Artículo 25 del Convenio de Varsovia y en el Artículo 22, apartado (5) del Convenio de Montreal, según corresponda.
- E. En virtud de lo estipulado en los Convenios de Varsovia y de Montreal, según corresponda, las acciones por daños y perjuicios podrán iniciarse dentro de un plazo de dos años, y deberá presentar una queja al transportista dentro de un plazo de siete días calendario en el caso de daños al equipaje, y 21 días calendario en el caso de demora del equipaje. En el caso de reclamos por Equipaje, el reembolso de cualquier gasto se basará en pruebas de reclamos aceptables para UA.

Para los fines de todos los demás transportes (incluido el Transporte nacional) no regulados por el Convenio de Montreal u otras leyes internacionales aplicables, se aplican las siguientes limitaciones de responsabilidad y otras exclusiones:

- F. UA no será responsable de ninguna muerte, lesión, demora, pérdida u otros daños de cualquier naturaleza (en lo sucesivo denominados colectivamente "daños") que surjan de o en relación con el

Transporte u otros servicios prestados por UA a menos que se demuestre que tales daños fueron causados por la negligencia exclusiva o comportamiento incorrecto voluntario de UA y que no haya habido negligencia contributiva del Pasajero.

- G. UA se exime de toda responsabilidad por los daños y perjuicios derivados de su cumplimiento de las leyes, los reglamentos gubernamentales, las órdenes, las normas, los requisitos o las directivas de seguridad; como resultado del incumplimiento por parte del Pasajero de tales leyes, reglamentos gubernamentales, órdenes, normas, requisitos o directivas de seguridad; o como resultado del accionar del Pasajero en función del asesoramiento que le haya prestado UA en relación con tales leyes, reglamentos gubernamentales, órdenes, normas, requisitos o directivas de seguridad. Véase también el Artículo 19.
- H. UA se exime de toda responsabilidad por los daños y perjuicios punitivos, mediatos o derivados de condiciones especiales que resulten del transporte u otros servicios prestados por UA, independientemente de que UA hubiera tenido o no conocimiento de que tales daños podían producirse.
- I. Las limitaciones y exenciones de responsabilidad de UA se aplicarán y beneficiarán a los agentes, el personal, los proveedores y los representantes de UA cuando actúen en ejercicio de sus funciones, así como a toda persona cuya aeronave sea utilizada por UA y sus agentes, personal o representantes cuando actúen en ejercicio de sus funciones.
- J. Nada de lo dispuesto en el presente se considerará que afecte los derechos y las obligaciones de UA en relación con posibles reclamos presentados por una persona o su representante, o con respecto a ella, que hubiere causado daños intencionales que resultaran en el deceso, daños u otras lesiones corporales de un Pasajero.
- K. Limitaciones y exenciones adicionales de responsabilidad respecto al Equipaje:
  - 1. Si todos los segmentos del Boleto del Pasajero corresponden al transporte dentro de EE. UU., se aplicarán las siguientes disposiciones:
    - a. La responsabilidad por la pérdida, el daño o la demora en la entrega de los bienes personales de un Pasajero, incluido el Equipaje, siempre que estos bienes o Equipaje se hayan documentado, queda limitada a USD 3,800 por Pasajero con Boleto (a menos que se declare un valor superior por adelantado y se abonen los cargos adicionales correspondientes y no se puedan

excluir los bienes personales). Será responsabilidad del Pasajero aportar la documentación pertinente y demostrar el valor real de la pérdida. En lo que respecta a los reclamos de equipaje, el reembolso de los gastos se efectuará previa aportación de pruebas de reclamación que resulten satisfactorias para UA.

- b. Cuando el transporte se haga a través de las líneas aéreas de UA y uno o más transportistas que cuenten con una limitación de responsabilidad que supere los USD 3,800 por cada Pasajero con boleto, y no se pueda determinar la responsabilidad por la pérdida, el daño o la demora en la entrega del equipaje, se aplicará a todos los transportistas la limitación de responsabilidad de USD 3,800 por cada Pasajero con boleto. Cuando el transporte se haga a través de UA y de uno o más transportistas que excluyan de la responsabilidad ciertos artículos del equipaje documentado, UA no se hará responsable respecto de esos artículos excluidos.
- c. UA no asume responsabilidad ni obligación alguna respecto del Equipaje o demás artículos que se lleven en el compartimento de Pasajeros de la aeronave.
- d. En el caso de pérdida, daño o demora en la entrega de los bienes personales del Pasajero, incluido el Equipaje, el Pasajero deberá presentar un aviso de reclamo previo a UA dentro de las veinticuatro horas posteriores a la llegada del vuelo en que se transportaba o se debía transportar el Equipaje. En caso de que el Pasajero no presente el aviso de reclamo previo (y siempre que no concurren circunstancias extraordinarias según lo determine UA), no se podrá iniciar ninguna acción contra UA.
- e. Una vez que el Pasajero presente el aviso de reclamo previo a UA, esta deberá otorgarle un formulario de reclamo escrito.
- f. El Pasajero deberá presentar ante el Centro de seguimiento del sistema de UA el formulario de reclamo por escrito completado correspondiente a la pérdida, el daño o la demora en la entrega de sus bienes personales, incluido el Equipaje, dentro del plazo de 45 días posteriores a la fecha del vuelo. Si el Pasajero no presentara el formulario completado dentro del plazo estipulado para hacerlo (y siempre que no concurren

circunstancias extraordinarias según lo determine UA) no se podrá iniciar ninguna acción contra UA. Ni el personal, ni los agentes o representantes de UA podrán constituir obligaciones jurídicas en nombre de UA en virtud de las declaraciones relacionadas con el proceso de reclamo de equipaje o de cualquier otra clase de información proporcionada; el Pasajero es el responsable de seguir el proceso de reclamo previsto en el presente Artículo.

2. Sillas de ruedas y demás dispositivos de asistencia
  - a. Únicamente en lo que respecta al Transporte nacional y al transporte desde o hacia Canadá, los límites de responsabilidad por equipaje que autoriza el Título 14 del CFR, Parte 254 no se aplican a los reclamos por pérdida, daño o demora de las sillas de ruedas o demás dispositivos de asistencia. No obstante, sí se aplican los correspondientes requisitos de avisos y reclamos.
  - b. En caso de pérdida, daño o destrucción de sillas de ruedas u otros dispositivos de asistencia, es necesario que el Pasajero presente pruebas documentales de la pérdida a fin de tramitar el reclamo por daños y perjuicios. Si se pudiera restituir al Pasajero la silla de ruedas o el dispositivo de asistencia en el mismo estado en que estaba al momento en que UA lo recibió mediante la realización de todas las reparaciones razonables, UA podrá efectuar tales reparaciones a solicitud del Pasajero.
  - c. UA tiene derecho a inspeccionar y documentar daños preexistentes antes de aceptar sillas de ruedas o demás dispositivos de asistencia como Equipaje documentado. UA se reserva el derecho de negar el transporte de sillas de ruedas u otros dispositivos de asistencia de gran volumen que, debido al tamaño del compartimento de la aeronave, no es posible transportar en posición vertical de forma segura sin riesgo de causar daños graves a la silla de ruedas, o que podría causar un desequilibrio de la carga en un compartimento de equipaje pequeño e infringir los requisitos de seguridad relativos al peso y al equilibrio. En tal caso, UA hará todo lo posible para ayudar al Pasajero a encontrar un vuelo en una aeronave con capacidad suficiente para transportar la silla de ruedas.

3. EXENCIONES: UA no será responsable en caso de pérdida, daño o demora en la entrega de alguno de los siguientes objetos:
- a. antigüedades, artefactos, objetos de colección, artículos religiosos;
  - b. cuernos de animales;
  - c. mochilas que no estén diseñadas para viajes; sacos de dormir y mochilas de plástico, vinilo u otro tipo de material que se pueda rasgar con facilidad con armazones de aluminio; con bolsillos exteriores o con correas y hebillas que sobresalgan;
  - d. equipos de oficina y muestras comerciales;
  - e. reproductores multimedia portátiles, incluidos los CD, DVD o reproductores MP3, entre otros;
  - f. artículos de porcelana, vidrio, cerámica, alfarería;
  - g. hardware o software informático y componentes o equipos electrónicos;
  - h. artículos documentados en sacos o bolsas de papel o plástico que no tengan suficiente durabilidad, que no cuenten con cierres seguros o no proporcionen protección suficiente al contenido;
  - i. artículos documentados dentro de cajas de cartón, incluidas aquellas que proporciona UA, a excepción de los artículos que, de otro modo, serían aptos para el transporte sin necesidad de la caja de cartón (por ejemplo, bicicleta, bolsa de ropa);
  - j. artículos electrónicos y mecánicos, incluidos teléfonos móviles, juegos electrónicos y otros artículos similares;
  - k. gafas, binoculares, gafas de sol recetadas o no, y cualquier otro tipo de gafas y dispositivos oftalmológicos;
  - l. flores y plantas;
  - m. bolsas de prendas de vestir que no estén diseñadas para viajes;
  - n. artículos irremplazables;
  - o. artículos de papel (por ejemplo, carteles publicitarios, planos, mapas, manuscritos, documentos comerciales o personales, documentos históricos, fotos, libros, instrumentos negociables, títulos valores, etc.);
  - p. joyas;
  - q. llaves;

- r. líquidos, perfumes, bebidas alcohólicas o espirituosas, cántaros, agua de Zamzam;
- s. medicamentos y equipo médico (que no se utilicen como dispositivos de asistencia conforme al Título 14 del CFR, Parte 382.3);
- t. dinero, tarjetas de regalo y certificados de regalo;
- u. instrumentos musicales: guitarras, violines, violas, violonchelos, órganos, arpas, tambores;
- v. productos de pieles naturales;
- w. artículos perecederos, tales como medicamentos, flores y comida (por ejemplo, frutas y verduras, queso, carne fresca o congelada, mariscos, productos de panadería, hielo seco o tabaco);
- x. equipos y cámaras fotográficas, cinematográficas, de audio y video, entre otros artículos similares;
- y. piedras y metales preciosos;
- z. herramientas, herramientas manuales a baterías, cajas o estuches de herramientas, barras de remolque para autos;
- aa. artículos que no tengan ninguna protección, como raquetas de tenis o paraguas, ya sea que se documenten de forma individual o atados o amarrados a la parte exterior del equipaje;
- bb. artículos recreativos y deportivos, incluidos equipos de tiro con arco; equipos de béisbol; tablas de boogie, kitesurf, skim y speed; patinetas; bicicletas; equipos de bolos; equipos de campamento; equipos de esgrima; equipos de golf; equipos de gimnasia; palos de hockey y lacrosse; jabalinas; remos; equipos de paintball; paracaídas y parapentes; tacos de billar; equipos de patinaje; equipos de tenis; equipos de esquí acuático, esquí de nieve, de snowboard y de wakeboard; equipos de ala delta; kayaks y canoas; vehículos de transporte personal; cañas de pescar; palas; tablas de surf; tablas de windsurf; pértigas; máscaras de buceo y manómetros; copas y trofeos deportivos, entre otros;
- cc. artículos de plata, cuchillos, espadas;
- dd. cochecitos, carriolas plegables, cunas y sillas portabebés;
- ee. todo tipo de relojes;
- ff. obras de arte como pinturas o esculturas;

gg. cualquier otro bien de valor similar o irremplazable que se incluya en el Equipaje de mano o documentado del Pasajero, con o sin el conocimiento de UA.

4. La asistencia que el personal o los agentes de UA le presten al Pasajero para cargar, descargar o almacenar Equipaje de mano, no documentado o en cabina se considerará un servicio sin cargo al Pasajero respecto al cual UA no asumirá responsabilidad alguna.
5. La responsabilidad de UA en relación con el Equipaje también está limitada en todos los aspectos que se indican a continuación:
  - a. UA no será responsable del Equipaje que el Pasajero no reclame en el momento de su llegada.
  - b. UA no será responsable de los daños que causen los bienes de un Pasajero tanto a los bienes propios del Pasajero como a los de los demás.
  - c. UA no se hará responsable de la pérdida, el daño o la demora en la entrega de cualquier pieza de Equipaje aceptada por otro transportista para su Transferencia interlínea a UA, en caso de que en UA no acepte esa pieza de Equipaje para su transporte como Equipaje documentado.
  - d. Los Pasajeros que viajen con un animal están obligados a cumplir con todas las reglamentaciones y restricciones gubernamentales aplicables, incluida la presentación de certificados válidos de salud y vacunación contra la rabia, cuando así se requieran. UA no será responsable de las pérdidas o los gastos derivados del incumplimiento de esta disposición por parte del Pasajero, así como tampoco se hará responsable si se niega el ingreso del animal a cualquier país, estado o territorio, o el tránsito por cualquiera de estos. (Véase el Artículo 23).
  - e. UA no será responsable de ningún Equipaje que presente daños preexistentes, o respecto al cual UA haya recibido un formulario de exoneración de responsabilidad firmado por el Pasajero.
  - f. UA no será responsable de los daños que sufra el Equipaje documentado que no afecten a su capacidad de funcionamiento y, específicamente, no responderá por los daños derivados del uso y desgaste normales causados por la manipulación, incluidos los cortes

menores, raspaduras, rozaduras, abolladuras, pinchazos, manchas o suciedad.

- g. UA no se hará responsable de la pérdida o el daño de los elementos que sobresalen, como las ruedas, los pies, los bolsillos externos, los mangos extensibles y de tracción, los ganchos, los candados externos, las correas para tirar y las de seguridad; siempre que la pérdida o el daño se produzca como resultado del uso y el desgaste normales.
- h. UA no se hará responsable por la pérdida o el daño de los artículos debido a un defecto de fábrica o a un exceso de Equipaje; ni por la destrucción, la pérdida o el daño que se derive de un defecto, la calidad o un vicio inherente al Equipaje.
- i. UA no será responsable por la pérdida o el daño que sufran los artículos que se encuentren atados, sujetos o asegurados de alguna manera a otra pieza de Equipaje documentado y que no estén etiquetados o embalados por separado. Entre estos artículos se incluyen sacos de dormir, portaequipajes y paraguas, entre otros.
- j. UA no se hará responsable de los daños ocasionados en el Equipaje de mano o documentado que no esté bien embalado.
- k. UA no se hará responsable por la pérdida, el daño o la demora en la entrega del Equipaje documentado a una persona que viaje con un Boleto que no se emitió a su nombre.
- l. UA no se hará responsable por la pérdida, el daño o la demora en la entrega del Equipaje documentado del personal de una compañía aérea distinta de UA, o de sus familiares o amigos, que viajen con un Boleto liberado (non-revenue). EXCEPCIÓN: Si la otra compañía aérea tiene un convenio de Descuento para empleados por zona (Zonal Employee Discount, ZED) con UA, esta cumplirá con las condiciones estipuladas en relación con la pérdida, el daño o la demora en la entrega de cualquier pieza de Equipaje documentado de un empleado de otra compañía aérea, o de sus familiares o amigos, que viajen con un Boleto liberado (non-revenue).
- m. UA no se hará responsable de los gastos de entrega o provisionales en los que incurra el Pasajero cuyo

equipaje esté demorado si este no cumple con los requisitos sobre el horario para hacer el check-in establecidos en el Artículo 5, apartado D.

- n. UA no se hará responsable por la pérdida, el daño o la demora del Equipaje documentado, del Equipaje de mano, de la silla de ruedas u otro dispositivo de asistencia, o de cualquier artículo personal que pudiera producirse como consecuencia de una inspección de seguridad o de la confiscación de tales artículos por parte de un agente de cualquier organismo local, estatal o federal.
6. Servicios de otros Transportistas
    - a. La responsabilidad de UA por los daños, si corresponde, estará limitada a los sucesos que tengan lugar en sus propios vuelos.
    - b. Los transportistas que emitan un boleto o documentan el equipaje para su transporte a través de las líneas aéreas de terceros (por ejemplo, un transportista que proporciona transporte interlínea) lo hacen exclusivamente en calidad de agentes y se eximen de toda responsabilidad que pueda derivarse de las acciones del transportista operador.
    - c. UA se exime de toda responsabilidad por el deceso o las lesiones que sufra un Pasajero que no se produzcan en los vuelos operados por UA.

[Volver al inicio](#)

## Artículo 29 Reclamos al servicio al cliente

Los elogios y reclamos de los clientes pueden realizarse por correo electrónico o por correo postal a las siguientes direcciones:

- Dirección del sitio web:  
[www.united.com/en/us/customercare](http://www.united.com/en/us/customercare)
- Dirección postal:  
Atención al cliente – NHCCR  
United Airlines, Inc.  
900 Grand Plaza Dr.  
Houston, TX 77067-4323

En caso de que un tercero presente un reclamo en nombre de un cliente, deberá proporcionar también una prueba que demuestre que posee la

facultad para actuar en su nombre. La prueba debe comprender una carta firmada por el cliente o un poder formalizado en virtud del cual se otorgue al tercero la facultad para actuar en nombre del cliente. El tercero deberá presentar la prueba junto con el reclamo correspondiente. United no responderá ante la ausencia de la prueba que demuestre que el tercero posee las facultades que alega o en caso de que United determine, a su entera discreción, que dicha prueba está incompleta o es insuficiente.

[Volver al inicio](#)

## Artículo 30 Consentimiento para el uso de datos personales

Al reservar un boleto de transporte, adquirir otros servicios o participar en cualquier programa o servicio de UA, como MileagePlus o United Club, por el presente autoriza a UA, sus filiales y sus agentes autorizados a (i) recopilar, procesar, retener y utilizar todos los datos personales que proporcione; y a (ii) transferirlos a terceros, incluidos subcontratistas, agentes, filiales, socios comerciales, otros transportistas y organismos gubernamentales, entre otros, para su uso, procesamiento y retención. Tal divulgación de la información podrá realizarse siempre que UA considere de buena fe que es en interés de la seguridad aérea o que es necesaria o aconsejable, o cuando UA lo estime necesario para llevar a cabo cualquiera de los objetivos comerciales relacionados con el programa o los servicios solicitados o en la promoción de otra información, bienes y servicios que puedan ser de su interés, incluidos, entre otros, los siguientes: hacer una reserva; comprar un boleto; comprar servicios de carga; participar en los servicios de MileagePlus; obtener servicios auxiliares (como la atención de solicitudes de servicios especiales); realizar operaciones de contabilidad, facturación y auditoría; registrar créditos u otros mecanismos de pago; usar programas de viajero frecuente; ejecutar pruebas, mantenimiento y desarrollo de sistemas; desarrollar relaciones con los clientes; llevar a cabo operaciones de ventas y mercadotecnia; promocionar bienes y servicios de UA o sus filiales, y bienes y servicios de terceros; realizar análisis estadísticos; desarrollar y adaptar los servicios actuales y futuros; facilitar los viajes (lo cual incluye obtener permisos de inmigración, seguridad y aduanas); cumplir las leyes aplicables, los reglamentos, las solicitudes gubernamentales, las solicitudes de la policía o las órdenes judiciales válidas; proporcionar información a terceros o a organismos gubernamentales o de la policía para cumplir con las medidas de seguridad, protección o salud de los pasajeros, el equipaje o la carga, así como para colaborar en la elaboración de estas medidas, o para facilitar la prevención

o detección de actos delictivos inminentes, o la detención o el enjuiciamiento de los infractores; proteger los derechos legales de UA o sus filiales.

En caso de que un pasajero quiera obtener más información acerca de la Política de privacidad de UA, puede consultarla en [www.united.com](http://www.united.com). Esta política es una mera declaración del protocolo administrativo; en ningún caso constituye un contrato, ni se considera, ni se pretende que forme parte del presente Contrato de Transporte, así como tampoco crea ningún derecho contractual ni legal.