

## **Términos y condiciones de asistencia para el traslado de equipaje**

1. La Concesionaria proveerá el servicio de asistencia para el traslado de equipaje en el Aeropuerto, a aquellos pasajeros que deban portar una gran cantidad de equipajes y/o personas de la tercera edad -el(los) pasajero(s)- siempre y cuando hayan completado debidamente el formulario (solicitud de asistencia), disponible en la página web de Nuevo Pudahuel, con un mínimo de 48 horas de anticipación.
2. Este servicio de asistencia tendrá por finalidad proporcionar a los pasajeros indicados en el punto anterior, que así lo soliciten y sin cargo adicional para estos, el apoyo básico de traslado de equipaje desde y hacia cualquier punto del Aeropuerto -referidos en el formulario de solicitud de asistencia-, incluido en los procesos de embarque, desembarque, tránsito y/o conexión.
3. El pasajero será responsable de presentarse en el punto de encuentro seleccionado en el momento de realizar la solicitud, a la hora convenida y de anunciar su presencia en dicho lugar al personal de la Concesionaria a cargo del servicio de asistencia. Respecto de las asistencias programadas, la solicitud del servicio de asistencia caducará y, por tanto, quedará sin efecto, cuando el pasajero no anunciara su presencia en el punto de encuentro en la forma dispuesta, transcurridos 5 (cinco) minutos de la hora de encuentro programada al efecto.
4. La Concesionaria no será en caso alguno responsable de la prestación del servicio de asistencia en caso que el pasajero no se haya presentado y anunciado oportunamente en el punto de encuentro elegido previamente, con la antelación necesaria y suficiente, ya sea por su propia negligencia o de tercero, incluida la de una compañía área.
5. De no haberse efectuado o de haber caducado una solicitud programada, el servicio de asistencia solo podrá ser requerido en alguno de los puntos de encuentro habilitados en el Aeropuerto, ya sea por el propio pasajero o por el tercero. Esta nueva solicitud estará disponible, una vez que el solicitante hubiera proporcionado toda la información y antecedentes requeridos al efecto y así se lo hubiera informado al personal de la Concesionaria.
6. Para los efectos de una correcta prestación del servicio de asistencia para el traslado de equipaje, constituyen deberes del pasajero:
  - calcular los tiempos de llegada al Aeropuerto (en caso que aplique)
  - informarse acabada y oportunamente acerca de todos los procedimientos, trámites, gestiones, controles, pagos de reciprocidad, documentación, obligaciones, exigencias, restricciones y/o limitaciones aplicables en Chile al transporte aéreo y, en particular, aunque sin limitación, a los procesos de embarque, desembarque, tránsito y conexiones, y de los tiempos que puede acarrear el respeto de todo lo anterior.
  - informarse acabada y oportunamente acerca de las condiciones de la Compañía Aérea para el embarque, desembarque y conexión de pasajeros

- calcular los tiempos necesarios para poder tomar la conexión a otros vuelos (en caso que aplique).

La Concesionaria no será responsable de las consecuencias que puedan derivarse de la no consideración de las situaciones anteriores.

### **Condiciones generales**

1. La Concesionaria no tendrá responsabilidad alguna en la prestación del servicio de asistencia para el traslado de equipaje cuando:
  - no se haya efectuado la solicitud mediante el formulario indicado en la página web de Nuevo Pudahuel
  - no se haya completado el formulario con la debida anticipación -48 horas como mínimo-
  - la solicitud no incluya toda la información requerida
  - la información aportada no sea compatible con la solicitud
  - ante casos fortuitos o fuerza mayor, es decir, ante imprevistos imposibles de resistir, ajenos a la voluntad de las partes e imprevisibles.
2. El servicio de asistencia para el traslado de equipaje no comprenderá, entre otros:
  - cualquier prestación de salud y/o alimentación, asistencia médica, paramédica o dental, atención de enfermería y/o cuidado de enfermos, pacientes o personas heridas o accidentadas. Se excluye, también, en los mismos términos, toda prestación de salud veterinaria y/o alimentación a favor de perros guías o de asistencia
  - la asistencia a los acompañantes de pasajeros
  - la custodia, manipulación o cuidado del equipaje del pasajero
  - la asistencia al pasajero dentro del avión.
3. De manera general, durante la prestación del servicio de asistencia para el traslado de equipaje, la Concesionaria no será en caso alguno responsable de cualquier consecuencia que derive de un acto u omisión de terceros o de la compañía aérea con la que viaje el pasajero o de cualquier otra entidad que intervenga directa o indirectamente en el paso del pasajero por el Aeropuerto, incluyendo, sin que esta lista sea exhaustiva, los casos en que una compañía aérea rechace el embarque del pasajero, los casos de retraso o cancelación de un vuelo, o los casos en que cualquier autoridad impida al pasajero tomar su vuelo ya sea por falta de otorgamiento de las autorizaciones necesarias o por dilación.
4. Un Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias se encuentra a disposición de los usuarios del Aeropuerto, de forma que, si un pasajero considera que se han infringido una o más de los presentes términos y/o condiciones generales, lo pueda hacer saber a la Concesionaria.