

1. La Concesionaria proveerá el Servicio de Asistencia, en el Aeropuerto a aquellos Pasajeros que califiquen como Pasajeros con Movilidad Reducida, PMR, en forma continua e ininterrumpida, de acuerdo a los términos y condiciones de los Reglamentos y de la normativa aplicable.

Este Servicio de Asistencia tendrá por finalidad proporcionar a los PMR que así lo soliciten, sin cargo adicional para éstos, el apoyo básico, mediante el traslado, asistencia y ayuda al pasajero y a su equipaje durante los procesos de embarque, desembarque, tránsito y/o conexión.

Asimismo, la Concesionaria no será en ningún caso responsable de la prestación del Servicio de Asistencia cuando:

- no se haya efectuado la solicitud del Servicio de Asistencia,
- la solicitud no incluya toda la información requerida
- la información aportada no sea compatible con la solicitud, o no permita a la Concesionaria prestar el Servicio de Asistencia en las condiciones predefinidas en el Reglamento aplicable.

2. El PMR 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.

En particular respecto de las Asistencias programadas, la solicitud del Servicio de Asistencia caducará y, por tanto, quedará sin efecto, cuando el PMR 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.

La Concesionaria no será en ningún caso responsable de la prestación del Servicio de Asistencia en caso de no haberse presentado y anunciado oportunamente el PMR en el Punto de Encuentro elegido previamente, con la antelación necesaria y suficiente, ya sea por responsabilidad del Pasajero con Movilidad Reducida o de la Compañía Aérea.

De no haberse efectuado o de haber caducado una solicitud programada, el Servicio de Asistencia sólo podrá ser requerido en alguno de los Puntos de Encuentro habilitados en el Aeropuerto, ya sea por el propio PMR o por la Compañía Aérea respectiva. La solicitud se encontrará realizada, 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 respectivo.

3. La provisión del Servicio de Asistencia por la Concesionaria, no impide que sea responsabilidad del PMR:

- En 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.

- En informarse acabada y oportunamente de las condiciones de la Compañía Aérea para el embarque, desembarque y conexión de Pasajeros y en particular, de PMR en el Aeropuerto.
- En calcular los tiempos necesarios para poder tomar la conexión a otros vuelos (en caso que se aplique). En condiciones normales de prestación del Servicio de Asistencia, el PMR será primero en abordar y último en desembarcar de la aeronave.

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

4. El Servicio de Asistencia 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. Igualmente, se excluye, también, en los mismos términos, toda prestación de salud veterinaria y/o alimentación a favor de Perros de Asistencia;
- la asistencia al Acompañante del PMR;
- la custodia, manipulación o cuidado del equipaje del PMR;
- la asistencia al PMR dentro del avión.

De manera general durante la prestación del Servicio de Asistencia, la Concesionaria no será en ningún caso responsable de cualquier consecuencia que derive de un acto u omisión de la Compañía Aérea con la que viaje el PMR o de cualquier otra entidad que intervenga directa o indirectamente en el paso del PMR por el Aeropuerto, incluyendo, sin que esta lista sea exhaustiva, los casos en que una Compañía Aérea rechace el embarque del PMR, los casos de retraso o cancelación de un vuelo, o los casos en que cualquier autoridad impida al PMR tomar su vuelo ya sea por falta de otorgamiento de las autorizaciones necesarias o por dilación.

La lectura de este guion no dispensa la lectura del **“Reglamento del Servicio de Asistencia para Pasajeros con Movilidad Reducida en el Aeropuerto Internacional Arturo Merino Benítez de Santiago”**, lo cual podrá ser consultado en el sitio web www.nuevopudahuel.cl o en los mesones de información existentes en el Aeropuerto Arturo Merino Benítez.

Un Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias se encuentra a disposición de los usuarios del Aeropuerto, de forma que si un Pasajero con Movilidad Reducida considera que se ha infringido el presente Reglamento lo pueda hacer saber a la Concesionaria.