

¿QUIÉN ES QUIÉN?

EN LOS PRECIOS DE

TRANSPORTE AÉREO

Julio 2017





COMPARATIVO DE PRECIOS Y SERVICIOS EN EL SECTOR TRANSPORTE AÉREO EN EL SALVADOR

Las distancias nunca han sido tan cortas como lo son hoy en día. Si desea viajar, en estas vacaciones Agostinas, desde el pulgarcito de Centroamérica hasta cualquier ciudad del mundo es cuestión de planificar el viaje con anticipación, preparar los documentos legales necesarios, buscar las mejores opciones de viaje según el presupuesto, el destino y disfrutar de las merecidas vacaciones.

Existen muchos factores que inciden al momento de realizar un viaje vía aérea, incluso en algunas ocasiones tomamos decisiones solamente con base en las experiencias de familiares y amigos que han realizados viajes anteriormente. En este sentido, el propósito de este estudio es mostrar los aspectos relevantes sobre el precio y condiciones de los boletos aéreos hacia 8 de los principales destinos que según la Comisión Ejecutiva Portuaria Autónoma (CEPA) son mayormente visitados por los viajeros salvadoreños. Así, se muestran las características principales de los servicios adicionales (política de equipaje, viaje de menores de edad e infantes, viaje de mascotas, equipaje adicional y políticas de boletería) ofrecidos por 6 compañías aéreas que operan y ofrecen sus servicios desde el aeropuerto Internacional El Salvador “Monseñor Oscar Arnulfo Romero y Galdámez” a todos sus pasajeros.

Ficha Técnica del estudio:

- 50 boletos aéreos cotizados.
- 6 Aerolíneas en estudio: Aeroméxico, AVIANCA, COPA, DELTA, IBERIA y UNITED.
- 8 Destinos según detalle a continuación:
- 2 en Centroamérica: (SJO) San José, Costa Rica; (PTY), Panamá, Panamá.

- 2 en Estados Unidos y 1 México: (IAH) Houston, Texas; (LAX) Los Ángeles, California; (MEX) Ciudad de México.
- 2 en Suramérica: (BOG) Bogotá, Colombia; (LIM) Lima, Perú.
1 en Europa: (MAD) Madrid, España.
- Tarifas cotizadas: Económica y Ejecutiva.
- Fechas de cotización: 13, 14 y 17 de julio de 2017.
- Fechas de viajes:
Lunes 31 de Julio 2017 – Domingo 06 de agosto 2017.
Lunes 31 de Julio 2017 – Lunes 07 de agosto 2017.

Se incluyen vuelos sin escalas en todos los destinos, excepto hacia Europa, ya que las aerolíneas que prestan el servicio al destino mencionado (AVIANCA e IBERIA) hacen escala en Bogotá, Colombia y San José, Costa Rica, respectivamente.

Servicios adicionales monitoreados:

Política de equipaje (maletas de mano y de carga incluidas y documentadas, equipaje adicional y pérdida de equipaje).

Políticas de boletería (cambios en itinerario, cancelaciones/reembolsos).

Servicios especiales (descuentos para infantes, menores de edad y mascotas).

El Sector Aéreo Salvadoreño

En El Salvador, La Comisión Ejecutiva Portuaria Autónoma (CEPA) es la entidad responsable de

administrar, operar y promover de manera comercial el Aeropuerto Internacional El Salvador “Monseñor Oscar Arnulfo Romero y Galdámez”. Al comparar el 2016 respecto al 2015, se registraban los siguientes datos (CEPA, Comisión Ejecutiva Portuaria Autónoma, 2016):

Durante el 2016, se registra un total de 2.9 millones de pasajeros; esto incluye pasajeros que ingresan y salen del país, así como pasajeros en tránsito y transbordos.

Incremento de 5.5% en pasajeros saliendo.
Incremento de 17.1% en pasajeros entrando.
Incremento de la aviación comercial del 0.8%.
Incremento de carga de exportación del 2.6%.

Respecto a las aerolíneas que prestan el servicio de transporte de pasajeros, para el 2016 se registran un total de 12.

Destaca la importancia de transporte del grupo aéreo de AVIANCA (TACA y LACSA) que en conjunto transportan la mayor cantidad de pasajeros desde El Salvador a diferentes destinos del mundo (49.4% de los pasajeros que entran y salen del país son transportados por estas aerolíneas; en segundo lugar, la aerolínea United Airlines con el 14.1% de pasajeros, principalmente a las ciudades de Houston y Newark en Estados Unidos).

En cuanto a las ciudades de destino, se reportan 33 diferentes, siendo las ciudades de Estados Unidos las de mayor preferencia, específicamente destacan Houston y Los Ángeles por la cantidad de viajeros que buscan esos destinos.

Precio de boletos por destino y aerolínea

El principal objetivo de las líneas aéreas es llevar a sus clientes a sus destinos favoritos, brindando el mejor servicio a lo largo de todo el trayecto del viaje; esto inicia desde el momento que se hacen las reservaciones/compras de boletos hasta el momento en que llegan a su destino.

Todo el trayecto del viaje involucra una gran cantidad de detalles relevantes que deben ser conocidos por las personas consumidoras para la toma de mejores decisiones. Así, el presente informe muestra los precios de los boletos aéreos de 8 ciudades según línea aérea y tipo de reserva (Económica/Turista y Ejecutiva/Negocios) según los siguientes aspectos:

- Fecha de salida: 31 de julio (lunes)
- Fecha de retorno: 06 de agosto (domingo) y 07 de agosto (lunes)
- Aviones en uso: AEROMÉXICO (E90), AVIANCA (Airbus Industrie A319, A321, A330, Embraer 190); COPA (Boeing 737-700); DELTA (Boeing 737-800); IBERIA (Airbus Industrie A231) y UNITED (Boeing 737-800)
- Boleto escogido: el de menor precio y disponible al momento de la búsqueda según el tipo de tarifa.

Principales hallazgos:



- Para AVIANCA, actualmente, El Salvador representa uno de los principales centros de conexiones “hub”, moviliza de manera directa más de 27 destinos en Norteamérica, Suramérica y el Caribe, además atiende aproximadamente más de 330 vuelos semanales, de entrada y salida en el país
- En cuanto a los precios recolectados un viaje directo desde El Salvador hasta la ciudad de Los Ángeles (LAX) saliendo día de semana (lunes 31 de julio) y con retorno en fin de semana (domingo 06 de agosto) por AVIANCA tiene un costo de \$964.14 (Económica) y \$1,602.59 (Ejecutiva); el mismo destino y fechas vía DELTA alcanza un valor de \$989.00 (Económica) y \$1,148.33 (Ejecutiva), lo que implica una variación monetaria de \$24.86 (2.51%) superior a AVIANCA con el precio más bajo en clase Económica y de \$454.26 (28.35%) más bajo para DELTA por presentar el precio más bajo en el destino de Los Ángeles en clase Ejecutiva **Tabla 1.**
- Teniendo como destino Houston (IAH) desde El Salvador, incluyendo las mismas fechas de salida y retorno, vía AVIANCA el precio en clase Económica alcanzaría un valor de \$871.48 y \$1,638.75 en clase Ejecutiva; mientras que vía UNITED el valor alcanza un valor de \$689.55 en clase Económica y \$799.16 en Ejecutiva. Las diferencias de precio por tipo de tarifa en ambas clases de boletos son a favor de UNITED con una variación monetaria de \$181.93 (20.88% más bajo) en clase Económica y \$839.59 (51.23% más bajo) en clase Ejecutiva
- Otro destino a comparar es Panamá (PTY) por medio de las aerolíneas AVIANCA y COPA que tienen vuelo directo, alcanzan un precio de \$543.63 en AVIANCA y \$753.23 en COPA, ambas en clase Económica; mientras que en clase Ejecutiva los precios son de \$1,040.83 por AVIANCA y \$962.83 vía COPA. En clase Económica el precio más bajo se encuentra en AVIANCA con una diferencia de precios de \$209.60 (27.83% más bajo respecto al precio de COPA), mientras que en tarifa Ejecutiva el precio más bajo lo ofrece COPA con una diferencia de precio de \$78.00 (7.49% más bajo respecto al precio de AVIANCA).
- En cuanto a Madrid como destino, es posible comparar el precio de los boletos entre las aerolíneas AVIANCA e IBERIA, los resultados indican que con fecha de salida 31 de julio y regresando el 06 de agosto tanto en tarifa Económica como en Ejecutiva IBERIA presenta el precio más bajo con un valor de \$2,550.51 (14.49% más baja que AVIANCA) y \$4,749.61 (1.41% más bajo que AVIANCA), respectivamente. Mientras que regresando el fecha lunes 07 de agosto el precio más bajo en tarifa Económica es de \$2,322.95 en IBERIA y en tarifa Ejecutiva AVIANCA presenta el precio más bajo por \$4,485.50.
- Debe notarse las diferencias de precio entre las tarifas disponibles por la compañía aérea, es decir, la tarifa económica y la ejecutiva tienen diferentes condiciones de aplicación, las cuales están vinculadas a modificaciones por parte del pasaje en cambio de fechas, posibilidades de reembolso del boleto, preferencias en el registro de maletas, entre otras.

Tabla 1. Precio de boletos aéreos por destino, fecha de salida: lunes 31 de julio de 2017 y fecha de retorno domingo 06 de agosto de 2017

DESTINO	MÁS BARATO							
	BOG	IAH	LAX	LIM	MAD	MEX	PTY	SJO
TARIFA ECONÓMICA/TURISTA								
AVIANCA	\$786.21	\$871.48	<u>\$964.14</u>	\$873.87	\$2,982.60	\$629.25	<u>\$543.63</u>	\$349.76
COPA	-	-	-	-	-	-	<u>\$752.23</u>	-
DELTA	-	-	\$989.00	-	-	-	-	-
IBERIA	-	-	-	-	<u>\$2,550.51</u>	-	-	-
UNITED	-	<u>\$698.55</u>	-	-	-	-	-	-
TARIFA EJECUTIVA/NEGOCIOS								
AEROMÉXICO	n.d	-	-	-	-	<u>\$1,236.86</u>	-	-
AVIANCA	\$1,916.21	\$1,638.75	\$1,602.59	\$1,259.20	\$5,361.25	\$1,903.89	\$1,040.83	\$643.56
COPA	-	-	-	-	-	-	<u>\$962.83</u>	-
DELTA	-	-	<u>\$1,148.33</u>	-	-	-	-	-
IBERIA	-	-	-	-	<u>\$4,749.61</u>	-	-	-
UNITED	-	<u>\$799.16</u>	-	-	-	-	-	-

Fuente: Elaboración propia con base en precios recolectados desde la página web de cada aerolínea en estudio.

El segundo ejercicio de levantamiento de información se realizó manteniendo la fecha de salida 31 de julio y cambiando la fecha de retorno a día de semana: lunes 07 de agosto; con el objetivo de identificar si es más conveniente viajar entre semana o en fin de semana, ver **Tabla 2**.

Teniendo como destino BOG, los resultados indican que en tarifa Económica y vía AVIANCA (\$42.94 más barato), IAH (\$196.62 más barato) y PTY (15.82 más barato), el precio es más bajo cuando se viaja entre semana en lugar de fin de semana. Similar comportamiento se identifica en los viajes a PTY (\$100 más barato vía COPA), MAD (\$227.56 más barato vía IBERIA) y LAX (\$64.41 más barato vía UNITED).

En el caso de la tarifa Ejecutiva se identifican menores diferencias de precios al viajar entre semana que hacerlo en fin de semana, por medio de AVIANCA y con destino a LAX el precio disminuye en \$11.30; el resto de ciudades de destino mantiene el precio independientemente el día que se realice el viaje. Las aerolíneas AEROMEXICO, COPA e IBERIA presentan una baja en el precio cuando el retorno es en día de semana, con variaciones de \$51.98 con destino a México, \$99.40 con destino a Panamá y \$229.39 con destino a Madrid, respectivamente.

Tabla 2. Precio de boletos aéreos por destino, fecha de salida: lunes 31 de julio de 2017 y fecha de retorno domingo 06 de agosto de 2017

■ Más barato

DESTINO	BOG	IAH	LAX	LIM	MAD	MEX	PTY	SJO
TARIFA ECONÓMICA/TURISTA								
AEROMÉXICO	-	-	-	-	-	\$665.08	-	-
AVIANCA	\$743.27	\$647.86	\$1,116.85	-	\$2,982.60	<u>\$629.25</u>	<u>\$527.81</u>	\$349.76
COPA	-	-	-	-	-	-	\$653.23	-
DELTA	-	-	<u>\$943.00</u>	-	-	-	-	-
IBERIA	-	-	-	-	\$2,322.95	-	-	-
UNITED	-	<u>\$625.14</u>	-	-	-	-	-	-
TARIFA EJECUTIVA/NEGOCIOS								
AEROMÉXICO	-	-	-	-	-	<u>\$1,184.88</u>	-	-
AVIANCA	\$1,916.21	\$1,638.75	\$1,591.29	\$1,259.20	\$4,485.50	\$1,903.89	\$1,040.83	\$643.56
COPA	-	-	-	-	-	-	<u>\$863.43</u>	-
DELTA	-	-	<u>\$1,131.38</u>	-	-	-	-	-
IBERIA	-	-	-	-	\$4,520.22	-	-	-
UNITED	-	<u>\$799.16</u>	-	-	-	-	-	-

Fuente: Elaboración propia con base en precios recolectados desde la página web de cada aerolínea en estudio.





EQUIPAJE

En cuanto al equipaje

Al preparar el viaje es importante conocer todo lo necesario en cuanto al equipaje que llevará consigo o en su grupo familiar, esto incluye la cantidad de maletas a las que tiene derecho o no según las políticas de equipaje de cada aerolínea; equipaje en cabina de pasajeros y equipaje documentado en bodega dentro de los compartimientos del avión.

De igual manera se presentan una serie de características que debe cumplir el equipaje en cuanto al peso y tamaño para poder ser aceptado por la aerolínea de su preferencia; esto a la vez puede incluir restricciones en ciertas fechas del año que están acorde a la temporada alta o baja de viajeros durante el año (Embargo o restricciones en el equipaje a registrar).

En el caso del equipaje de mano, la aerolínea que brinda mayores beneficios a sus viajeros es IBERIA cuyo tamaño permitido en cabina es de hasta 126 cm y peso de hasta 10 kg (22 libras), cabe mencionar que cada aerolínea tiene sus restricciones en cuanto a poder llevar artículos personales (paraguas, mochilas, bolsos, entre otros) por lo que siempre es recomendable preguntar a su agente de viajes o a la compañía de manera anticipada y evitar atrasos de registro de maletas adicionales al momento de abordar el avión.

En cuanto al derecho que tiene cada viajero a la hora de documentar una cantidad de maletas en bodega, la aerolínea puede presentar restricciones según el destino, tipo de boleto e incluso tipo de viajero frecuente que es el pasajero (preguntar por programa de viajero frecuente en cada compañía y los posibles beneficios en el registro de equipaje). La aerolínea que presenta los mejores beneficios según el peso permitido es COPA, ya que en Cabina principal se pueden registrar 2 paquetes de 32 kg (70 lb peso combinado) y en clase ejecutiva 2 paquetes de 32 kg (140 lb). Al momento de registrar las maletas debes estar atento al peso máximo de cada una, caso contrario se debe cancelar una penalidad por sobrepeso o en todo caso sacar algunos objetos de la maleta para evitar la pena monetaria, lo anterior, podría causar demoras

en el registro de las maletas y malestar al momento de extraer el peso sobrante.

Así como se tiene derecho a una cantidad de maletas a documentar, de igual manera se puede solicitar el registro de equipaje adicional, el cual conllevará a cobros adicionales que dependerán del destino de viaje, peso de la maleta y cantidad de equipaje adicional que se desea registrar. En este caso, la aerolínea con la tarifa más baja cuando un pasajero solicita incluir una maleta adicional en el viaje es AEROMEXICO con un valor de \$102.00, siempre y cuando se encuentre entre 23 y 31.9 kg (máximo 70 libras).

En cuanto a las políticas de cada aerolínea, si al finalizar el viaje se da por demorado o incluso pérdida del equipaje, cada compañía tiene sus políticas y formas de operar. En este sentido, debe informarse en cuanto a este tema, pues aunque no desea que le suceda, en caso de solicitarlo puede incluso lograr un reembolso de hasta \$1,500 (sin documentación) y de hasta \$3,500 (presentando documentación). En este caso en particular de reconocer una compensación o reembolso en efectivo por pérdida de maleta, de manera específica se identificaron las siguientes aerolíneas que siguen este tipo de políticas: COPA, UNITED y AEROMEXICO.

Tabla 3. Política de Equipaje según línea aérea

Aerolínea	Equipaje de mano	Equipaje en bodega	Equipaje adicional			
			Maleta 1	Maleta 2	Maleta 3 o más	Pérdida de equipaje
AVIANCA	1 pieza máximo 10 kg (22 libras), dimensiones de hasta 115 cm + 1 artículo adicional	Entre Estados Unidos y Centroamérica; entre países Centroamericanos; entre Centroamérica y Suramérica y entre Centroamérica y México: 1 pieza clase económica (máx 23 kg) 2 piezas clase ejecutiva (máx 32 kg c/u) Desde y hacia Europa: 2 piezas clase económica (máx 23 kg c/una) 2 piezas clase ejecutiva (máx 32 kg c/u)	Vuelos entre Estados Unidos, México, Canadá y C.A.: > 158 cm y <= 230 cm, \$130.00 c/pieza Sobrepeso: peso > 50 lb y <=70 lb, \$90.00 c/pieza; peso < 70 lb y <= 100 lb, \$150.00 c/pieza.	Vuelos entre Norteamérica (Estados Unidos, México y Canadá) y Centroamérica: 2da pieza por vuelo desde Norteamérica a San Salvador, <= 50 lb, \$30.00 c/pieza Sobrepeso: peso > 50 lb y <=70 lb, \$90.00 c/pieza; peso < 70 lb y <= 100 lb, \$150.00 c/pieza.	Vuelos entre Norteamérica (Estados Unidos, México y Canadá) y Centroamérica: a) peso <= 50 lb y dimensión <=158 cm, \$150.00 c/pieza. b) peso > 50 lb y <= 70 lb y <=158 cm, \$200.00 c/pieza c) peso > 70 lb y <= 100 lb y dimensión > 158 cm pero <= 230 centímetros, \$250.00 c/pieza.	a) Solicita el Formulario para Irregularidades de Equipajes que se encuentra en la Oficina de Equipaje de la Terminal Aérea. b) Reclamación formal ante la Oficina de Equipaje del aeropuerto correspondiente, a través del formulario en línea de quejas y reclamos o por medio del Call center, se cuenta con un tiempo máximo de 21 días a partir de la fecha en que finalizó tu vuelo. c) Después de realizar el reclamo, un Asesor de Servicio al Cliente de Equipajes se comunica en un período máximo de 2 días.
COPA	a) Clase ejecutiva y cabina principal 1 maleta, hasta 22 lb (10 kg) y 115 cm b) Clase ejecutiva (Star Line, Connect Miles Gold y Platinum y Presidential Planitum) 2 maletas de mano de hasta 22 lb (10 kg) y 115 cm	Cabina principal : 2 paquete de 32 kg (70 lb peso combinado) Clase ejecutiva: 2 paquetes de 32 kg (140 lb) Tarifas de sobrepeso por pieza: Cabina principal: desde 72 lb hasta 99 lb - \$150.00 Desde 101 lb hasta 141 lb - \$200.00 Desde 142 lb hasta 198 lb - \$400.00 Clase ejecutiva 72 lb hasta 99 lb - \$150.00 Carga por equipaje de gran tamaño (159 - 272 cm lineales): \$150.00 cada pieza	a) \$175.00 c/maleta adicional de hasta 50 lb (23 kg) b) Maleta adicional con peso entre 24 kg y 32 kg, aplica un cargo de exceso de equipaje de \$100.00 + cargo de pieza extra \$175.00. c) Maleta adicional que pese entre 33 kg y 45 kg, aplica un cargo de exceso de equipaje de \$200.00 + cargo de pieza extra \$175.00. No se permiten dos maletas adicionales No se permiten piezas adicionales de más de 100 lb y 272 cm			a) Se compromete a indemnizar, en efectivo o a través de certificados de viaje, aquellos casos de reclamos de equipaje por demora prioritaria que cumplan con los parámetros de tiempo y aceptación, de acuerdo a las regulaciones siguientes: •El reclamo debe ser presentado dentro del recinto aduanal en su ciudad de destino. •Si el reclamo no se presenta dentro del recinto aduanal, la fecha del mismo no debe sobrepasar los 21 días desde la fecha de vuelo.
DELTA	1 equipaje de 45 pulgadas lineales (o 114 cm) y hasta 22 lb (10kg)	Turista básica, cabina principal, Delta comfort: a) 1 maleta gratis de 50 lb. b) Cargo por 2da maleta 50 lb para pasajeros entre LAX y SAL, \$30.00 c/pieza. Primera clase, Delta Platinum Select, Delta One: 2 maletas gratis de 70 lb	Viajes entre USA, Canadá, México y América Central Maleta 3: USD/CAD* \$150.00, De 4 a 10 maletas: USD/CAD* \$200.00 cada una.			Reembolso de cargo de maleta: a) Luego de 12 horas de haberla notificado como “demorada”, puede ser elegible para un reembolso en la forma de un cupón electrónico de viaje (ETCV). b) Las maletas adicionales (más de 2) y los artículos que exceden el tamaño o el peso o artículos especiales (cornamentas, bicicletas, equipo de buceo, tablas de surf, tablas de windsurf, etc.) no califican para la compensación mediante este reembolso. c) Los reembolsos se enviarán únicamente a través del correo electrónico. Información para reembolso: a) Los reembolsos pueden ser de \$25 o \$50 en ETCV y pueden ser utilizados para ventas de boletos futuras en Delta Air Lines. b) Puede esperar \$25 en ETCV si el cargo por la primera maleta fue pagado y falta una maleta y un ETCV de \$50 si el cargo por la segunda maleta fue pagado y faltan dos maletas (existe un reembolso máximo por pasajero de \$50).

Aerolínea	Equipaje de mano	Equipaje en bodega	Equipaje adicional			
			Maleta 1	Maleta 2	Maleta 3 o más	Pérdida de equipaje
UNITED	<p>a) Boleto Economy básica: 1 artículos personal (que se ajuste al espacio de abajo del asiento del pasajero)</p> <p>b) Las demás clases de boleto pueden registrar 1 maleta de dimensión máxima de 113 cm y hasta 22 lb (10 kg)</p>	<p>a) Boleto United Economy: peso máximo por maleta 50 lb (23 kg) aplica período de embargo comisión 1er maleta \$25 y por 2da \$75.</p> <p>b) Boleto United Business, First: 2 maletas sin costo, máx 70 lb (32 kg) c/una.</p>	<p>Prohibición de exceso de equipaje período del 01 junio al 31 de agosto 2017.</p> <p>a) Pasajeros que viajan a SAL, desde o a través de dicha ciudad, pueden llevar 2 piezas de equipaje estándar que pesen hasta 99,9 libras (45 kg),</p> <p>B) No se permite exceso de equipaje ni equipaje con exceso de tamaño.</p>			<p>a) Si ubican su equipaje en un plazo de 3 días se realiza la entrega según lo indicado por el viajero (ubicación y momento según su conveniencia).</p> <p>b) Si no es posible ubicar el equipaje después de 3 días, le pagan \$1,500 por el valor del equipaje y su contenido sin la necesidad de presentar documentación.</p> <p>c) El Centro de resolución de problemas con el equipaje se comunicará con la persona para procesar un pago de compensación.</p> <p>d) Se reembolsa el monto invertido para documentar el equipaje.</p> <p>e) Si el valor de su equipaje extraviado y su contenido es > \$1,500, puede documentar y solicitar un monto mayor, siempre que sea inferior al máximo de \$3,500, según lo establecido por el Departamento de Transportes de EE. UU.</p>
AEROMEXICO	<p>Superficie lineal máx. 115 cm (45")</p> <p>a) Clase turista: 1 pieza máx 10 kg</p> <p>b) Clase Premier: 1 pieza máx 18 kg</p> <p>c) 1 objeto personal (bolsa de mano, portafolio, porta laptop o mochila) máx. 3 kg</p> <p>d) 1 objeto adicional (paraguas, cámara con estuche, bolsa "duty free")</p>	<p>En bodega (desde 1 de mayo de 2017):</p> <p>a) Cabina turista: 1pieza, máx 23 kg</p> <p>b) Cabina Premier: 2 piezas, máx 32 kg c/u</p>	<p>Documentar equipaje adicional</p> <p>\$1,800 MXN (23 - 31.9 kg), igual a \$102.00</p> <p>\$3,600 MXN (32 - 45.0 kg), igual a \$204.00</p>			<p>En extravío de equipaje documentado los límites de responsabilidad están sujetos al marco jurídico aplicable:</p> <p>a) En vuelos Internacionales, Convenio de Varsovia, \$20.00 por Kg documentado, máximo \$640.00</p>
IBERIA	<p>Dimensiones máximas lineal de maleta en cabina 126 cm</p> <p>Turista y Business Class: 1 maleta</p> <p>Business Plus: 2 maletas</p>	<p>máximo de peso permitido 23 kg y máx 32 kg</p> <p>Piezas permitidas por tipo de boleto:</p> <p>Turista económica: 1 pieza</p> <p>Turista completa y empresas: 2 piezas</p> <p>Business Plus: 3 piezas</p>	<p>Tarifas temporada baja:</p> <p>Turista económica: 1er equipaje \$110</p> <p>Tarifa temporada alta:</p> <p>Turista completa y Business Class: gratuito</p>	<p>Tarifas temporada baja:</p> <p>Turista económica: 2do equipaje en línea \$82, aeropuerto \$110 y 3era y siguientes en línea \$155, aeropuerto \$165</p> <p>Turista completa: 2do equipaje \$110, Business Class: gratis</p> <p>Tarifas temporada alta:</p> <p>Turista económica: 2do equipaje en línea \$87, aeropuerto \$110</p> <p>Turista completa: 2do equipaje \$110, Business Class: gratis</p>	<p>Tarifas temporada baja:</p> <p>Turista económica: 3er equipaje en línea \$155, aeropuerto \$165</p> <p>Turista completa: 3er equipaje en línea \$155, aeropuerto \$165</p> <p>Business Class: gratuito</p> <p>Tarifas temporada alta:</p> <p>Turista económica: 3er equipaje en línea \$175, aeropuerto \$210</p> <p>Turista completa: 3er equipaje en línea \$175, aeropuerto \$210</p> <p>Business Class: gratuito</p>	<p>IBERIA hace todo lo posible por entregarlo en las siguientes 24 horas luego del viaje realizado.</p> <p>Se dispone de un localizador mundial de maletas por medio de World Tracer.</p> <p>En caso se tenga equipaje dañado se debe llenar el formulario Parte de irregularidad de equipaje (PIR).</p>
<p>Notas:</p> <p>a) La suma de las dimensiones exteriores (alto+largo+ancho) no puede ser mayor a 158 cm (62 pulgadas), aplica para AVIANCA, COPA, UNITED, AEROMEXICO e IBERIA. En el caso de DELTA el máximo es 157 cm.</p> <p>B) Precios no incluyen IVA.</p> <p>Fuente: Elaboración propia con base en información publicada en páginas Web de cada aerolínea.</p>						



SERVICIOS ESPECIALES



Servicios especiales

Si decide viajar solo o en familia siempre existe la posibilidad de solicitar servicios especiales a la aerolínea que involucran documentación adicional para el registro adecuado de los pasajeros hasta el destino final.

En el presente apartado se presentan algunos de los servicios especiales que tienen disponibles las aerolíneas, específicamente se aborda lo relativo al registro de infantes (0-2 años), menores de edad (5-17 años) y registro de mascotas.

Entre los servicios especiales de mayor cuidado se encuentra el de Mascotas ya que para brindar un viaje seguro y comfortable a su mascota debe cumplir con ciertos requisitos y documentación acorde a la aerolínea y al destino final.

La información recolectada indica que son sujetos de viaje mayoritariamente los perros y gatos; los precios dependen de la ubicación del perro en el avión, ya que pueden ir en cabina (siempre y cuando cumplan con una serie de requisitos de la aerolínea) o los puedes registrar en bodega; teniendo en cuenta que hay ciertas razas de perros y gatos que no pueden realizar un viaje. De igual manera, las aerolíneas no se responsabilizan por la documentación requerida en el país de destino, por lo que debe ser bien precavido para evitar inconvenientes con sus mascotas.

La aerolínea que presenta la tarifa más alta por el servicio de Mascotas a bordo es IBERIA con un precio de \$150 y \$300, en Cabina y Bodega, respectivamente.

Por otro lado, al momento de viajar siempre es bueno estar acompañado de sus seres queridos, por lo que si viaja con infantes (0-2 años) puedes

solicitar un descuento en el boleto o si decide enviar a su hijo menor de edad (5-17 años) vía aérea debe solicitar el servicio de Menores de edad.

En cuando al infante debe saber que lo usual es que lo lleve en brazos y en ocasiones puede solicitar adquirir un asiento, el cual está sujeto a las políticas de cada aerolínea. El descuento más frecuente que puede lograr en el registro del infante es del 90% del valor del boleto de pasajero o su equivalente a pagar el 10% del valor del boleto del adulto; incluso el infante puede viajar de manera gratuita (pagando solamente el valor de impuestos y emisión de boleto) como sucede en el caso de AEROMEXICO en viajes internos, no así en vuelos internacionales.

Mientras que, en el caso de menores de edad (5-17 años) cada compañía maneja su tarifa según destino y edad, principalmente. La compañía que presenta las tarifas más bajas es COPA: de 5 a 7 años en vuelo Directo \$60.00; de 5 a 7 años en vuelo de Conexión no permitido; de 8 a 14 años en vuelo directo \$60.00 y de 8 a 14 años en vuelo de conexión \$90.00.

Una regla uniforme de las aerolíneas es que menores de 5 años no pueden viajar solos, debe ir un adulto como responsable del niño o niña para poder viajar. De igual manera, la aerolínea hace mención de toda la documentación legal que se requiere para que un menor de edad pueda viajar con o sin acompañante; por lo que debe informarse con anticipación sobre los requisitos necesarios por la aerolínea de su preferencia para poder realizar un viaje en compañía de menores de edad.

Tabla 4. Descripción de Servicios especiales brindaros por las líneas aéreas en El Salvador (Mascotas, Infantes y Menores de edad)

Aerolínea	Mascotas	Infante (descuento aplicable) y edad de 0 hasta 2 años	Menores de edad
AVIANCA	<p>Se aceptan perros y gastos (no aves): a) Debes llevar maletín para transportar a la mascota b) Se acepta 1 maletín/mascota por pasajero c) La mascota debe permanecer dentro del maletín durante el vuelo Se aplican restricciones de tamaño y otras. Tarifas: Mascotas en bodega: vuelos <= 4 horas y peso hasta 20 kg vuelos de 4-5 horas y peso hasta 10 kg Desde/hacia Estados Unidos, Canadá y rutas internacionales \$125.00</p>	<p>Entre México y Centroamérica: Infantes < 2 años con silla: Econo 33%, Ejecutiva 0%; Infantes < 2 años sin silla: Econo 90% y Ejecutiva 60%; Niños de 2-11 años: Econo 33% y Ejecutiva 0% Origen Centroamérica: Infantes < 2 años con silla-Econo 50% y Ejecutiva 0%; Infantes < 2 años sin silla: Econo 90% y Ejecutiva 60% Niños de 2 a 11 años: Econo 50% y Ejecutiva 0% Entre Europa y Centroamérica: Infantes < 2 años con silla-Econo 25% y Ejecutiva 25%; Infantes menores de 2 años sin silla: Econo 90% y Ejecutiva 90%; Niños de 2-11 años: Econo 25% y Ejecutiva 25%</p>	<p>a) Servicio obligatorio en las edades de 5-11 años b) Se debe presentar un adulto en el mostrador de origen y destino Tarifas: a) Al interior de Latinoamérica \$100 b) Hacia Europa \$115 c) Entre Norteamérica y Centroamérica \$120</p>
COPA	<p>Se consideran mascotas a perros y gastos: a) hacer reservación con al menos 24 horas previo al vuelo y el servicio está sujeto a disponibilidad de cupo Tarifa: Mascotas en cabina: a) El pasajero es responsable de la documentación b) No se aceptan mascotas en clase ejecutiva c) Transporte de animales de servicio es sin costo adicional Mascotas en bodega: a) Se transportan mascotas de lunes a viernes (cabina y bodega) b) Se permite 1 mascota por pasajero Se aplican restricciones de tamaño y otras. Tarifa internacional: \$125.00</p>	<p>a) Son considerados como infantes entre 0 - 23 meses de edad que no ocupen asiento y deben viajar en los brazos de un adulto. b) Se puede solicitar un asiento adicional, al cual se le aplicará el descuento regular de niño. Porcentaje de Descuento en pasaje de infantes: Vuelos internacionales: a) Si el bebé viaja en brazos de un adulto, el cargo puede ser equivalente al 10% dependiendo de la tarifa publicada que utilizará el adulto más los impuestos que aplique. b) De ocupar un asiento, se le aplicará el descuento regular de niños de acuerdo a las regulaciones de la tarifa correspondiente a la ruta utilizada.</p>	<p>a) Entre 8 y 14 años: Pueden viajar solos en vuelos directos y vuelos en conexión con la misma aerolínea. b) Menores de 5 años deben ir acompañados por un familiar, tutor o anfitrión Tarifas: 5-7 años: vuelo Directo \$60.00 5-7 años: vuelo de Conexión no permitido 8-14 años: vuelo directo \$60.00 8-14 años: vuelo conexión \$90.00</p>
DELTA	<p>Se permite viajar con perros pequeños y gatos en cabina: b) Se aplican restricciones de tamaño y otras. c) También hay opciones de viaje y excepciones para animales de servicio, personal militar de EE. UU. y otros casos especiales. Tarifa: Cargo de \$125.00 cada vía en vuelos desde/hacia USA</p>	<p>a) Viajar con un bebé en brazos o en un arnés de viaje aprobado por la Administración de Seguridad en el Transporte (FAA) es gratis en vuelos en EE. UU. y Canadá. B) En vuelos internacionales, cuesta un 10 % del valor de una tarifa de adulto.</p>	<p>a) El programa de menor no acompañado ofrece servicios y un empleado que acompaña a los niños de 5 a 14 años, o de 15 a 17 años que viajan solos con una solicitud del tutor. Tarifa: a) Por un cargo de cada vía de \$150, un miembro del personal de Delta supervisará hasta 4 niños mientras viajan.</p>
UNITED	<p>Se permite transportar gatos y perros Tarifa: a) Se puede llevar una mascota en la cabina además de una pieza de equipaje de mano, sujeta a un cargo por servicio de \$125 por trayecto. b) Se realiza un cargo adicional de USD 125 por cada escala de más de cuatro horas dentro de EE. UU. o más de 24 horas fuera de EE. UU. c) La mascota que viaje en la cabina debe ser transportada en una jaula aprobada de estructura sólida o blanda. d) La jaula de transporte aéreo para animales debe caber debajo del asiento que se encuentra frente al pasajero y permanecer allí en todo momento.</p>	<p>a) Se deberá comprar un boleto para los niños < 2 años que realicen viajes internacionales sin asiento (incluidos los niños que viajen a Canadá, Guam y México). b) Estos boletos estarán sujetos a impuestos y tarifas para bebés. c) Los bebés que viajen sin asiento a otros destinos internacionales, incluido Guam, tendrán un cargo del 10 % sobre la tarifa de adulto en el momento de pagar el boleto del bebé. d) Los bebés que viajen en el regazo de un adulto en premios de primera clase o ascensos de clases deben pagar el 10 % de la tarifa de primera clase en destinos aplicables.</p>	<p>a) Los niños menores de 5 años no pueden viajar como menores que viajan solos, incluso si vuelan con un niño mayor que viaja solo. b) El servicio para menores que viajan solos no está disponible para niños mayores de 16 años. Tarifa: Se aplicará un cargo por servicio de \$150.00 por cada dirección de viaje por usar el servicio para menores que viajan solos.</p>
AEROMEXICO	<p>Servicio para perro y/o gato, en vuelos no mayores a 6 horas de duración, dentro de México y desde o hacia Estados Unidos, Canadá, Centroamérica y Sudamérica.</p>	<p>a) Aplican únicamente cargos en rutas internacionales. b) Cuando vayas a viajar con un infante, asegúrate de confirmar la tarifa aplicable al reservar o comprar tus boletos.</p>	<p>Servicio de menor sin acompañante está disponible para niños entre 5 y 13 años con 11 meses de edad. a) Aplica únicamente en vuelos de Grupo Aeroméxico</p>

Aerolínea	Mascotas	Infante (descuento aplicable) y edad de 0 hasta 2 años	Menores de edad
	b) La mascota debe estar documentada. c) Peso no > 45 kg, incluyendo el peso de la jaula. Tarifa en cabina: a) Cargo por servicio de viaje con mascotas en cabina por \$145.00 para países en USA, Canadá, Centroamérica y Sudamérica. Tarifa en bodega: a) Mascotas documentadas: \$110.00 (Compra en aeropuerto) y \$90.00 en Preventa.		ya sea directo o en conexión. b) Niños menores a 5 años no serán aceptados como menores sin acompañante. Tarifa: Cargo por servicio \$116.00 en escalas internacionales
IBERIA	Se transportan perros y gatos (tortugas y pájaros se deben tener en cuenta las normas legales y las condiciones para poderlo transportar). En cabina: \$150.00 no superan los 8 Kg. de peso (incluyendo su bolsa de transporte) bajo previa autorización de la Oficina de Reservas. En bodega: \$300.00	Niños menores de 2 años a) Si no han cumplido los dos años y no ocupan asiento pagan el 10% de la tarifa. Si lo ocupan serán tratados como los niños de entre 2 y 11 años.	Niños de entre 2 y 11 años cumplidos a) Se les aplica un porcentaje de descuento en función de la tarifa en la que vuelen. b) En vuelos internacionales este porcentaje variará dependiendo del destino y de la tarifa aplicada. En algunas ofertas especiales no se aplicará este descuento. Tarifa: Edades de 05 - 11 años: \$115.00 Edades de 11 - 17 años: \$115.00
Notas: a) Para las dimensiones de las jaulas y documentación requerida de destino para mascotas consulte información en aerolíneas. b) Precios no incluyen IVA. Fuente: Elaboración propia con base en información publicada en páginas Web de cada aerolínea.			

Política de Boletería

En ocasiones resulta inevitable hacer cambios de planes para sus viajes; por lo tanto, debe solicitar modificaciones en el itinerario (fechas, vuelos, destinos, etc.) o incluso cancelar el boleto adquirido, todo esto te conlleva a la posibilidad de solicitar un reembolso del boleto a la aerolínea donde fue adquirido, el cual debe estar sujeto a las diferentes condiciones según la tarifa adquirida en su momento, así como a otras características de la política de boletería y reservaciones que cada compañía aérea posee.

En cuanto a los cambios de itinerario debe tomar en cuenta que se deberá cancelar tanto por el cambio de fecha como por la nivelación de la tarifa actual respecto a la tarifa adquirida. Existen casos particulares donde puedes realizar cambios de fecha sin

cobro alguno, pero normalmente aplican a los grupos de tarifas con mayor precio.

En caso extremo, tenga que cancelar el itinerario, en la mayoría de los casos las aerolíneas tienen la política de hacer efectivo el boleto durante 1 año a partir de la fecha de adquisición, y si realiza la cancelación del boleto, puede solicitar un reembolso y verificar cuáles son las reglas y cargos de cancelación del boleto aéreo. Para este propósito se incluyen los números de teléfono de los centros de llamadas de las aerolíneas en estudio.

Tabla 5. Descripción de Servicios especiales brindados por las líneas aéreas en El Salvador (Mascotas, Infante y Menores de edad)

Aerolínea	Cambios en itinerario	Cancelaciones/reembolsos	Call Center
AVIANCA	<p>a) Los cambios y las cancelaciones de boletos son sujetos a las reglas tarifarias que aplicaron cuando compraste el boleto.</p> <p>b) Las reglas son vinculadas con la familia tarifaria de tu boleto, pero pueden aplicar otras, así que el cambio de tu vuelo puede tener costos adicionales.</p>	<p>Cancelaciones Debe ser solicitada dentro de las 24 horas siguientes a la compra, y la reserva debe ser realizada 7 días antes (o más) a la fecha de salida del vuelo.</p> <p>Reembolso de boleto:</p> <p>a) Revisar el tipo de opción tarifaria adquirido, pues en la mayoría de casos aplica un cargo adicional por el trámite.</p> <p>b) No se reembolsan impuestos que por regulación son no reembolsables.</p> <p>c) Llama al Call center, visita alguna oficina de venta y llena el formulario respectivo.</p> <p>d) Motivos de reembolso: boletos duplicados, cambio de itinerario, cancelación de vuelo, demora en la salida de vuelo, desistimiento del viaje, entre otras.</p>	<p>Centro de llamada 503 2267-8222</p>
COPA	<p>Cargos por cambios</p> <p>a) Se podrían aplicar cargos adicionales cuando realice cambios a su boleto.</p> <p>b) Los cambios efectuados en su itinerario se encuentran sujetos a cargos adicionales y dependen de:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Disponibilidad de tarifa y condiciones de la misma. 2) Fechas y ruta de viaje 3) Tarifa comprada (si son promocionales o no) y otros factores del boleto adquirido. 	<p>Cargos por Cancelación</p> <p>a) Los boletos aéreos podrían ser o no reembolsables. Para verificar cuáles son las reglas y cargos de cancelación de su boleto aéreo, comuníquese con nuestro Centro de reservaciones.</p> <p>Si desea cancelar su reservación:</p> <p>a) Si la reserva fue pagada, debe comunicarse con nuestro Centro de reservaciones para realizar la cancelación de la misma y así verificar si dicho boleto aéreo tiene alguna restricción.</p> <p>b) Si realizo una reserva en nuestro sitio de internet y selecciono la opción “reservar y guardar mi itinerario por 48 horas”, su reservación se mantendrá activa solamente por 48 horas, de no realizar el pago de la misma, esta automáticamente se cancelará.</p> <p>c) Al cancelar una reservación es importante que tenga conocimiento que todos los boletos aéreos emitidos por Copa Airlines tienen una validez de un año a partir de la fecha de emisión del boleto, es decir, del momento en que se hizo efectivo el pago del mismo y que algunas tarifas puedan aplicar restricciones.</p>	<p>Centro de llamada 503 2209-2672</p>
DELTA	<p>Cargo por cambio:</p> <p>a) Consulte su boleto original para ver las reglas de tarifa específicas acerca de los cargos por cambio.</p> <p>b) Pagar la diferencia de precio entre su boleto original y la tarifa nueva.</p> <p>c) Pagar el cargo por cambio de cada vía correspondiente al destino del vuelo.</p> <p>d) Reciba la confirmación para el nuevo vuelo que se ajusta a su horario de vuelo.</p>	<p>Responsabilidad por demora o cancelación</p> <p>a) Si el cambio se debe a circunstancias fuera de nuestro control, la empresa no se hace responsable más que de reembolsar el precio de su boleto.</p> <p>b) Si el cambio se debe a circunstancias bajo nuestro control, entonces lo transportaremos hasta su destino en nuestro próximo vuelo disponible (o sustituiremos otro transporte a su discreción) y, según las circunstancias,</p> <p>c) usted puede tener derecho a un reembolso parcial y/o podemos proporcionarle comidas, alojamiento y/o transporte por tierra para alojarlo durante la demora.</p>	<p>Centro de llamada 503 2263-1345</p>
UNITED	<p>a) Si sus planes se modifican, y prefiere no modificar su itinerario, puede cancelar la reservación y volver a ella más tarde para hacer cambios a los vuelos durante un máximo de un año a partir de la fecha de emisión.</p> <p>b) Es posible que se aplique un cargo por el cambio.</p>	<p>Reembolsos:</p> <p>a) Si desiste de viajar ya sea porque su vuelo original se canceló o se retrasó dos horas o más, puede recibir un reembolso en la forma de pago original.</p> <p>b) Según la Política de reservas flexibles por 24 horas, si compró su boleto a través de United en las últimas 24 horas y si completó su compra con una semana de anticipación o más al vuelo de salida programado original, es posible que califique para la exención de cargos por cambio o cancelación.</p> <p>c) Los boletos de la clase Economy básica no son elegibles para realizar cambios, pero son elegibles para un reembolso total dentro de las 24 horas de la reserva, siempre y cuando haya completado la compra con una semana de anticipación o más al vuelo de salida original programado.</p>	<p>Centro de llamada 503 2207-2040</p>
AEROMEXICO	<p>Cambio de fecha, hora y ruta:</p> <p>Tarifa económica: \$232.00 Tarifa clásica: \$232.00 Tarifa flexible: Sin cargo Tarifa Confort: \$232.00 Tarifa Premier: Sin cargo</p>	<p>a) Si deseas cambiar o cancelar tu vuelo debes llama al Call Center de inmediato para ser atendido.</p> <p>b) Los cambios y las cancelaciones de boletos son sujetos a las reglas tarifarias que aplicaron cuando compraste el boleto.</p> <p>c) Algunas de estas reglas son vinculadas con la familia tarifaria de tu boleto, pero pueden aplicar otras, así que el cambio de tu vuelo puede tener costos adicionales.</p>	<p>Centro de llamada 503 2239-7156</p>

Notas:

a) Precios comisiones no incluyen IVA

Fuente: Elaboración propia con base en información publicada en páginas Web de cada aerolínea

RECOMENDACIONES DE VIAJE

- Anticipar y revisar la documentación necesaria del viaje a realizar. Esto implica que los documentos se encuentren completos, vigentes y bajo las normas legales establecidas.
- Previo a realizar la reserva del viaje asegúrese de las fecha de salida y regreso, así evitará incurrir en cobros o reclamaciones por cambio de itinerario. En aquellos casos donde no se realizará el viaje en las fechas consideradas puede solicitar el reembolso a la compañía aérea. Infórmese de la política de reembolso.
- Cotice el boleto de viaje por las diferentes aerolíneas disponibles, incluso los viajes con conexiones podrían ser más baratos que los directos y recuerde que en la mayoría de casos viajar entre semana (lunes a viernes) suele ser más barato que hacerlo en fines de semana (sábado y domingo).
- En cuanto al boleto adquirido, asegúrese de qué tipo de tarifa escogió, pues en caso de solicitar alguna modificación, cancelación o reembolso debe conocer las restricciones específicas que aplican al tipo de boleto adquirido.
- Previo a realizar el viaje asegúrese de cuántas maletas puede registrar en cabina y cuantas en bodega, así como también el peso máximo y las dimensiones del equipaje que llevará en su viaje, así evitará incurrir en gastos adicionales como exceso de equipaje o equipaje adicional al momento de estar en el aeropuerto registrando su viaje.
- Planifique y asegúrese de contar con el medicamento que consume durante todo su viaje. Consulte y conozca las restricciones y procesos sobre condiciones médicas especiales.
- En cuanto a los servicios especiales brindados por la aerolínea; en especial la del viaje de infantes y menores de edad asegúrese de llevar toda la documentación legal necesaria para el paso autorizado de Migración en el aeropuerto, ya que el personal de la aerolínea no registrará pasajeros que no tengan la documentación en regla.
- En la mayoría de ocasiones es preferible solicitar los servicios especiales (infantes, menores de edad y mascotas) de manera anticipada, ya que resulta más barato y se asegura de manera previa todos los requisitos que debe cumplir.
- Al momento de viajar con mascotas, es su responsabilidad llevar toda la documentación necesaria para poder registrarla (carta de buena salud, hoja de vacunas antirrábicas, prescripciones cuando son mascotas por lazareto, entre otras), así evitará problemas al momento de llegar a tu destino.
- Si su equipaje llega retrasado o es extraviado por la compañía aérea debe notificar el mismo día de la llegada del viaje; además debe llenar un formulario donde toman su información personal y del rastreo del equipaje; las aerolíneas deberán estar comunicados con usted y mantenerle el tanto del retorno de su equipaje. En caso que la maleta se pierda debe acercarse a la compañía y solicitar el reembolso según las políticas de equipaje.

