



Términos & Condiciones

1. Reservaciones

NATURE AIR ofrece un servicio de atención al público 7 días por semana todo el año. El horario de oficina es de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. entre el 1 de mayo hasta el 30 de noviembre y desde el 1 de diciembre hasta el 30 de abril, el horario es de 6:00 a.m. a 7:00 p.m.

Requisitos de Reserva: después de haber reservado, NATURE AIR emitirá un código de referencia de una e-ticket y enviará una confirmación vía e-mail o fax. NATURE AIR no utiliza “vouchers”, ni los acepta como documento para que el pasajero lo utilice como prueba de reservación y tampoco los acepta como forma de pago. Por lo tanto ninguna agencia puede exigir los “vouchers” como prueba de que el servicio se dio y será necesario tener el código de la reservación para utilizar el servicio de NATURE AIR.

Se les recomienda a los usuarios verificar los datos de la reserva antes del día del vuelo, ya que la compañía no se hace responsable por datos erróneos en la reserva.

2. Cancelación de tiquete

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

3. Tarifas

Las tarifas aplican únicamente de un aeropuerto de origen a un aeropuerto de destino. Niños menores de 24 meses pagan solo los sobrecargos e impuestos. Viajan en los regazos de sus acompañantes.

3.1 Tarifa extra

Toda persona que viaje en NATURE AIR con un peso corporal mayor a 300 libras, debe solicitar un asiento adicional. Si al momento de realizar la reservación se indica que existe un pasajero en esta situación y que por lo tanto se requiere de un asiento adicional, NATURE AIR les ofrece un 20% de descuento sobre la compra del segundo espacio. Esta misma persona tendrá derecho a llevar doble equipaje más 10 libras de equipaje de mano. Cuando esto suceda esta tarifa no es comisionable.

Todas nuestras tarifas están sujetas a cambio.

3.2 Tipo de Cambio

Todas las tarifas son publicadas en dólares americanos y deben ser realizados al tipo de cambio de la fecha de compra según se indica en la factura.



4. Información de aeropuerto

NATURE AIR está localizado en el Aeropuerto Internacional Tobías Bolaños Palma en Pavas, a 8 kilómetros del centro de San José y a 16 kilómetros del aeropuerto Internacional Juan Santamaría.

4.1 Chequeo

El chequeo para los vuelos domésticos es de 45 minutos antes de la salida del vuelo, esta regla aplica en todos los aeropuertos. Los vuelos domésticos se cierran 20 minutos antes de la salida. Los pasajeros que no cumplan con este requisito no serán abordados.

El Chequeo para los vuelos internacionales a Bocas del Toro, Panamá y Managua, Nicaragua desde San José, Costa Rica es de 60 minutos antes de la salida del vuelo. El Chequeo para los vuelos internacionales a San José, Costa Rica desde Bocas del Toro, Panamá es de 60 minutos antes de la salida del vuelo. El chequeo se cierra 30 minutos antes de la salida. Los pasajeros que no cumplan con este requisito no serán abordados.

El Chequeo para los vuelos internacionales a Liberia y San José, Costa Rica desde Managua, Nicaragua es de 120 minutos antes de la salida del vuelo. El chequeo se cierra 1 hora antes de la salida. Los pasajeros que no cumplan con este requisito no serán abordados.

4.2 Requisitos de inmigración

Como requisito indispensable para el abordaje y por cumplimiento a lo estipulado por de Aviación Civil, se le solicitará al pasajero una identificación. En el caso de los turistas extranjeros los pasaportes son necesarios para viajar dentro de Costa Rica. Los pasajeros que no cumplan con este requisito no podrán abordar la aeronave y no habrá ningún reembolso, crédito o posibilidad de retomar otro vuelo.

Identificaciones con foto aceptadas: Pasaporte, Identificación emitida por el gobierno (cedula para costarricenses), Cedula de Residencia.

Todos los pasajeros que vuelan desde el aeropuerto de Bocas del Toro en Panamá o Managua en Nicaragua hasta el aeropuerto de Tobías Bolaños de San José o Daniel Oduber de Liberia y que visitan Costa Rica por motivos turísticos, tienen que tener con ellos una prueba de salida del país (Tiquete). Esta prueba física es requerida por el departamento migratorio del gobierno de Costa Rica. Su prueba debe ser presentada en el aeropuerto de Bocas del Toro, Panamá o de Managua, Nicaragua para garantizar el abordaje. Todos los pasajeros que no la tienen, no podrán abordar (aplica también para visitas en Panamá y en Nicaragua).

4.3 Cargos aeropuertos

Vuelos domésticos: Algunos de los aeropuertos son privados y requieren que los pasajeros paguen un impuesto de llegada y de salida. Para preparar mejor su viaje, acuérdesese tener el siguiente monto en dólares o en colones llegando y saliendo del aeropuerto de Tambor \$2, Quepos \$2, Arenal: \$7.



Vuelos internacionales: Los pasajeros que vuelan desde el Aeropuerto de Tobías Bolaños de San José o Daniel Oduber de Liberia hasta Managua/Bocas del Toro tienen que pagar un impuesto con un valor de \$26. Este impuesto de salida es requerido por el gobierno de Costa Rica, tiene que ser cancelado en efectivo directamente en el aeropuerto. Además tiene que pagar un impuesto de entrada a Nicaragua de \$10 a cancelar directamente en Managua. Todos los pasajeros tienen que pagar un impuesto con un valor de \$15 cuando salgan del aeropuerto de Bocas del Toro. Este impuesto de salida requerido por el gobierno de Panamá, tiene que ser cancelado directamente en el aeropuerto con un representante de NATURE AIR.

4.4 Asistencia especial

Algunos pasajeros necesitan tratamiento especial, razón por la cual NATURE AIR tratará de la mejor manera de acomodar estas necesidades después de que sean indicadas en el “counter” de chequeo. Algunos ejemplos de estos casos son: padres con niños pequeños o bebés, pasajeros con necesidades especiales.

El pre-abordaje es para los pasajeros del Programa Premium Pass y también y está diseñado para otorgarle a los pasajeros que necesiten un poco más de tiempo a la hora de abordar.

Si por alguna razón el/los pasajero(s) requieren de alguna asistencia, es importante que se le informe al personal de reservaciones, con el fin de anotarlo en la reservación para que el aeropuerto pueda tener conocimiento antes de la llegada de los pasajeros al aeropuerto.

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

Perros guías para las personas no videntes serán aceptados pero hay que contactar al personal de reservas a la hora de hacer la reservación para tomar las previsiones del caso.

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

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



5. Equipaje permitido

5.1 Equipaje de mano

Todo pasajero puede llevar equipaje de mano mientras no exceda 10lbs (4.54kg) de peso o dimensiones lineales de 33 pulgadas / 84 centímetros (largo + ancho + alto) cualquier equipaje que exceda en peso o dimensiones se considera equipaje a registrar.

5.2 Equipaje limite

Todo pasajero tiene derecho de traer una maleta de un tamaño máximo de 50 pulgadas lineales / 127 centímetros (largo + ancho + alto).

Todo equipaje que exceda el peso y tamaño máximo estipulado (de acuerdo al tipo de tarifa ver abajo) será considerado y cobrado como equipaje adicional o exceso de equipaje.

Un equipaje mayor a 60lbs o dimensiones mayores a las permitidas será tratado como carga y serán sujeto a disponibilidad.

Clase de tarifa	Peso autorizado
Flex	40 libras (18.18kg)
Promo	27 libras (12.27kg)
Locos	15 libras (6.81kg)

5.3 Exceso de equipaje

Exceso de equipaje debe pagarse en el Aeropuerto antes de viajar. Todo equipaje es sujeto a espacio. Los siguientes cargos aplican:

Exceso de equipaje	Cargos
1 to 5 pounds (0.45kg a 2.27kg)	\$7.00
6 to 15 pounds (2.72kg a 6.81kg)	\$20.00
16 to 30 pounds (7.27kg a 13.63kg)	\$40.00
31 to 60 pounds (14.09kg a 27.27kg)	\$60.00

Si se viaja con equipaje de grandes dimensiones o pesado (como por ejemplo tablas de surf, palos de golf, equipo de pesca, coches para bebe, sillas de carro para bebe, instrumentos musicales y otros), deberá de pagar una penalidad de \$40USD por pieza. Sin embargo por seguridad o por condiciones operacionales, este tipo de equipaje puede no ser aceptado para ser transportado en el vuelo deseado, razón por la que será enviado en el siguiente vuelo disponible bajo responsabilidad absoluta del pasajero. En caso de equipaje rezagado la responsabilidad de la compañía se limita a entregar el equipaje en el aeropuerto de destino solamente.



5.4 Equipaje Perdido o Dañado

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

La compañía no se hace responsable de objetos de valor (como por ejemplo joyería, antigüedades, documentos importantes, computadoras portátiles, mercancías perecederas, medicinas, aparatos ortopédicos, artículos frágiles, dinero, certificados de valor, cheques, pagares, letras de cambio, licores, planos, equipos electrónicos de cualquier tipo, llaves de vehículos, artesanías, fotografías, metales o piedras preciosas, etc.) Este tipo de equipaje siempre y cuando sea posible debe de llevarse en la cabina como equipaje de mano. En caso de que el deterioro del equipaje se deba a condiciones normales no se aceptan reclamos en los siguientes casos:

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

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

5.5 Artículos prohibidos

La siguiente lista son los artículos prohibidos que no podrán ser transportados en el equipaje: **líquidos y sólidos inflamables, venenos, material radioactivo, armas de fuego, municiones, materiales bacteriológicos, gases comprimidos, etc.**

Si el pasajero tiene cualquier pregunta en cuanto al equipaje por favor comuníquese con un representante de NATURE AIR antes del día del vuelo. Por ninguna razón los pasajeros podrán transportar encendedores o fósforos en ningún tipo de equipaje.

5.6 Equipo de Golf, Skis, Tablas de Surf, instrumentos musicales, Animales

Tablas de surf, equipos de golf y pesca, sillas y coches de bebé, bicicletas, instrumentos musicales y otros están sujetos a espacio en el aeropuerto a la hora del check-in. Debido al tamaño de la aeronave



no se podrá garantizar el transporte en el vuelo, un cargo adicional de \$40.00 será aplicado por viaje en el caso de estos artículos.

En el caso de animales pesando menos de 15 libras llevados dentro de la cabina aplicara una penalidad de \$15USD, animales pesando entre 15,1 y 30 libras la penalidad será de \$25USD, animales pesando entre 30,1 y 45 libras la penalidad será de \$45USD y animales pesando entre 45,1 y 70 libras la penalidad será \$60USD. Todos los animales de más de 15 libras deben transportarse en un contenedor seguro y cerrado y serán llevados en el compartimiento de equipaje.

5.7 Equipaje Rezagado

NATURE AIR hará todo lo posible por transportar el equipaje durante el tiempo razonable y al destino final en el tiquete. En el caso la aerolínea transportara el equipaje por algún otro medio requerida, el equipaje únicamente será entregado en el aeropuerto de destino.

6. Abordo

6.1 Servicio

NATURE AIR opera aviones en rutas cortas con vuelos planificados en menos de 1 hora de duración. De ahí nosotros no ofrecemos un servicio abordo.

6.2 Pasajeros Menores de Edad

Los pasajeros menores de 5 años podrán únicamente volar si están acompañados de un adulto mayor de 16 años y este debe hacerse responsable. Los pasajeros menores de 18 años no pueden volar solos en los vuelos internacionales.

7. Condiciones medicales

INFECCIONES VIRALES: pasajeros que sufran de estas enfermedades deberán de abstenerse de viajar

ASMA: pasajeros que sufran de esta condición podrán transportar inhaladores siempre y cuando no contengan cilindros de oxígeno. Pasajeros que padezcan de asma crónica o que han recibido prescripciones de esteroides orales necesitarán de certificaciones que les permita viajar.

CAMILLAS: no es permitido el transporte de camillas en cualquiera de los vuelos.

7.1 Mujeres embarazadas

Pasajeras en estado de embarazo, podrán volar siempre y cuando se encuentren con menos de 28 semanas de embarazo. Si se encuentran entre la semana 28 y 34 únicamente podrán viajar si cuentan con un certificado médico que certifique que no hay ningún riesgo si se vuela.

7.1 Enfermedades Contagiosas



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

RUBEOLA: pasajeros con esta enfermedad podrán viajar 4 días después de que desapareció el salpullido. SARAMPION: pasajeros con esta enfermedad podrán viajar 7 días después de que desapareció el salpullido.

PAPERAS: pasajeros con esta enfermedad podrán viajar una vez que la inflamación haya bajado. Esto es usualmente a los 7 días pero puede darse hasta los 14 días. VARICELA: pasajeros con esta enfermedad podrán viajar 7 días después de que haya desaparecido el último grano.

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

8. Transporte de Restos Humanos

No aceptamos transportar restos humanos en ninguna de nuestros vuelos. Se transportara cremaciones con certificado defunción y certificado de cremación en un contendor seguro para el transporte del mismo.

9. Reembolsos

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

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

10. Clima

NATURE AIR no se hace responsable por cancelaciones de vuelos por circunstancias de mal tiempo. Se les recomienda a todos los pasajeros que adquieran un seguro de viaje, que cubra los costos debido a retrasos o cancelaciones. Sin embargo, si los pasajeros viajan en una ruta tipo inter-destino y que el mal tiempo no les permite llegar a su destino final, NATURE AIR hará todo lo posible para coordinar que lleguen a su destino final.

11. Cambios & Cancelaciones

La aerolínea en cualquier momento podrá cambiar el itinerario, cancelar, desviar, demorar cualquier vuelo que por razones de seguridad o fuera de nuestro control justifiquen estos cambios. En estos casos, se aplicará lo siguiente:

- En caso de cancelación a excepción de malas condiciones climáticas, se realizara reembolso.



- En caso de desvío, la compañía hará los arreglos necesarios por cuenta de la aerolínea para que se llegue al destino final.

Cuando una cancelación o un cambio de itinerario se efectuó antes de que se haya realizado el servicio, se hará un esfuerzo razonable para informar sobre la cancelación o el cambio.

12. Continuación de Viaje y Conexión de Viaje

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

13. Si el vuelo es cancelado como resultado de circunstancias extraordinarias

Si el vuelo es cancelado como resultado de circunstancias extraordinarias que no hubiera sido posible evitar, y sin embargo se tomaron todas las medidas necesarias, que incluyen, pero no se limitan a:

- Control de Tráfico Aéreo
- Clima
- Alertas de Seguridad
- Huelgas
- Eventualidades de seguridad de vuelo

NATURE AIR no será responsable de ninguna compensación por:

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

NATURE AIR ofrece una llamada local o utilización del fax o e-mail sin ningún costo

Cuando el pasajero elige optar por el próximo vuelo: si se requiere de una noche adicional debido a que el próximo vuelo es al menos un día después del vuelo programado, se hará lo posible para ayudar en hacer la reserva de un hotel y del transporte entre el hotel y el aeropuerto. Sin embargo, NATURE AIR no es responsable de los pagos de hotel o traslados.

14. Vuelo Retrasados

NATURE AIR se enorgullece de operar un “On Time Performance” del 90% según los registros de los 2 últimos años, sin embargo los retrasos de los vuelos son una realidad razón por la que se sugiere a los pasajeros adquirir en seguro de viaje para cubrir cualquier inconveniente. Si el pasajero es notificado de un retraso de más de 4 horas de la hora programada y este decide no volar, el pasajero podrá:



- Cambiar la reserva a cualquier otro de nuestros vuelos al mismo destino para ser utilizado dentro de los siguientes 7 días, sujeto a disponibilidad.
- Cancelar su reserva, obteniendo un crédito por el monto del vuelo mas el vuelo de regreso, quedando este registro del crédito, el cual podrá ser utilizado dentro de los siguientes seis meses

Ambos casos pueden ser solicitados comunicándose con cualquier representante del departamento de reservaciones al 2299-6000.

15. Negación de Viaje

Se le puede negar el viaje a un pasajero o bajar de un viaje en cualquier aeropuerto cuando se considere que:

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

16. Si al pasajero se le ha negado el abordaje

NATURE AIR no sobre vende sus vuelos, pero en el caso que esto sucediera por alguna circunstancia el pasajero afectado podrá elegir vuelos alternativos. El pasajero también estará en su derecho de una compensación por la negación de abordaje.



En caso de que haya una sobre venta se llamaran primero a pasajeros voluntarios para retrasar su vuelo, en el caso de no haber voluntarios y no existir transportación alternativa dentro de las 4 horas de la hora original de llegada destino, la compensación máxima será de 50% valor del segmento afectado.

17. Denegación Involuntario de Abordaje

En caso que un pasajero involuntariamente se le niegue el abordaje está en propiedad de utilizar su ticket en el siguiente vuelo. Y se le dará un crédito de 120%. Y será válido por 1 año. En el caso involuntario que esto suceda en el último vuelo del día o único vuelo NATURE AIR acreditará completamente el ticket del segmento afectado.

En caso de que un vuelo por situaciones operacionales o sobreventa y no hay pasajeros voluntarios, NATURE AIR escogerá a todos pasajeros con tickets complementarios como el primer grupo de pasajeros a los que le será negado el abordaje. Estos pasajeros son permitidos para un cambio libre de la reservación al próximo vuelo disponible.

18. Contenido del Sitio Web

NATURE AIR hace todos los esfuerzos para que toda la información en www.natureair.co.cr / www.natureair.es esté al día y correcta, pero no será responsable por cualquier pérdida, daño o gasto de cualquier tipo debido a cualquier información publicada en el Sitio Web.