Términos y Condiciones de Servicio de Reclamación de Pasajeros Aéreos
Vuelo Assist.

I. Introducción

1) Estos Términos y Condiciones regulan el uso de los servicios de reclamación de pasajeros aéreos (en adelante, "el Servicio") ofrecidos por Vuelo Assist SpA, RUT N.º 78.204.237-8, con domicilio en La Concepción N.º 191, of. 601, comuna de Providencia, Santiago (en adelante, "la Empresa" o “Vuelo Assist”) con el reclamante (en adelante, "el Usuario").
2) Al acceder o utilizar el Servicio, Usted acepta estar obligado por estos Términos y Condiciones y que se compromete a no llegar a ningún acuerdo sin nuestra intervención.
3) Los servicios que presta Vuelo Assist no le garantizan al Usuario ningún éxito al no ser una decisión que dependa de su criterio, ni tampoco se hace responsable de las gestiones que haga el Usuario por su cuenta sin consulta de Vuelo Assist.
4) La responsabilidad máxima de Vuelo Assist en relación con los servicios prestados al tenor de estos términos y condiciones, se limitará al importe de los honorarios pactados por el servicio que dé lugar a dicha responsabilidad.
5) Vuelo Assist no será responsable de pérdidas, perjuicios o gastos consecuentes, especiales o incidentales de clase alguna, aun cuando hubiese sido advertida de su posible existencia.
6) Vuelo Assist no estará obligado a rendir cuenta de las gestiones que realice durante el proceso e reclamación ni tras su conclusión.

II. Servicios Ofrecidos

Vuelo Assist ofrece servicios al Usuario consistentes en la gestión judicial y extrajudicial de sus reclamaciones destinadas a obtener una compensación de una aerolíneas y/o una entidad u organismos de la Administración Pública, incluyendo, pero no limitado a reclamaciones por vuelos retrasados, cancelados, denegaciones de embarque, pérdida o destrucción de equipaje, problemas contractuales y accidentes durante el viaje.

III. Condiciones de la prestación de los Servicios Ofrecidos

1) Vuelo Assist solo reclamará Compensaciones monetarias.
2) El servicio proporcionado por Vuelo Assist no supone ningún desembolso o pago de gastos para el Usuario, porque sólo se cobran honorarios si la reclamación tiene éxito, sin perjuicio que en el caso de iniciarse un proceso de reclamación judicial, el cobro y pago de las costas judiciales (procesales y personales) será a favor de Vuelo Assist.
3) Una vez que el Usuario nos haya contactado, haremos un “**análisis preliminar de factibilidad**” en base a la primera información proporcionada por el Usuario.
4) Si Vuelo Assist considera que el reclamo es inviable, así se lo informará al Usuario.
5) Si Vuelo Assist considera que el reclamo es preliminarmente viable, así se lo informará al Usuario, lo contactaremos para solicitarle información adicional.
6) Una vez contactado en Usuario toda la información que le solicitemos para analizar su reclamación, se iniciará un proceso de “**análisis de factibilidad**” destinado a establecer si el reclamo es viable o no, lo que será informado al Usuario en un plazo de 5 días.
7) Si Vuelo Assist considera que el reclamo es inviable, así se lo informará al Usuario.
8) Si Vuelo Assist considera que el reclamo es viable, le solicitará al Usuario suscribir un “contrato de servicios” y un “mandato judicial o patrocinio y poder” mediante el cual nos autorice a representarlo ante la aerolínea y/o tribunal y/o la entidad u organismos de la

Administración Pública contra la cual se conducirá el proceso de reclamación, y solo una vez cumplido lo anterior, iniciaremos el proceso de reclamación respectivo.

9) Una vez firmado el contrato, el Usuario no podrá presentar o ceder su reclamación a terceros, no podrá ordenar o autorizar a terceros a actuar en su nombre en lo que se refiere a la misma reclamación y no podrá vender o ceder los posibles créditos de Compensación por problemas con vuelos a instituciones financieras de ningún tipo.
10) No obstante el hecho que en un primera instancia Vuelo Assist haya concluido tras su proceso de "análisis de factibilidad" que el reclamo era viable, si durante el proceso de reclamación aparecen antecedentes que lo transforman en un reclamo inviable, Vuelo Assist tiene el derecho de desistirse inmediatamente, y se lo informará al Usuario en un plazo de 5 días, sin que se le pueda exigir a Vuelo Assist la continuación del procedimiento ni el pago de cuantía alguna.
11) En el caso de considerarse necesario el inicio de acciones judiciales, aquello será inmediatamente comunicado al Usuario para su conocimiento y decisión.
12) El ejercicio de las acciones judiciales será encomendado por Vuelo Assist a un Estudio de Abogados de su elección y confianza, lo que será informado debida y oportunamente al Usuario para los efectos de obtener los poderes y autorizaciones legales para representarlo judicialmente.
13) El proceso de toma de decisiones de Vuelo Assist respecto de la Reclamación del Usuario es discrecional, y se basa en una serie de factores que incluyen la Normativa aplicable sobre los derechos de los pasajeros aéreos, modelos estadísticos y predictivos, el comportamiento histórico de la Aerolínea con reclamaciones similares, el período de tiempo promedio que puede llevar obtener la Compensación por problemas con vuelos o una resolución favorable mediante Acciones legales, la calidad de la información proporcionada por el Usuario con respecto a su Reclamación, cualquier información fáctica que pudiera dificultar la obtención de la Compensación por problemas con vuelos, y la experiencia de Vuelo Assist con reclamaciones similares.
14) Por lo anterior, Vuelo Assist tendrá completa autoridad y autorización del Usuario de negociar y aceptar en definitiva la propuesta de acuerdo acuerdos extrajudiciales individuales o colectivos por la Compensación que se le formule y sin tener la obligación de solicitarle al Usuario su aprobación adicional, salvo que las circunstancias así lo ameriten, lo que se determinará de discrecionalmente por Vuelo Assist.
15) En el caso de que la reclamación se realice por la vía judicial, la decisión de aceptar un acuerdo judicial recae únicamente en el abogado a quien el Usuario le ha conferido mandato y estará autorizado a aceptar o rechazar una oferta de acuerdo judicial según su discreción y experiencia, sin necesidad de consentimiento adicional del Usuario.

III. Obligaciones de las partes

A. Obligaciones de Vuelo Assist

1) Vuelo Assist tramitará la reclamación ante la compañía aérea y/o y/o tribunales y/o la entidad u organismos de la Administración Pública en la vía extrajudicial y/o judicial, asumiendo todos los gastos que esta vía irrogue, tanto en el caso de que se obtenga resultados como cuando no se obtienen o porque durante la tramitación del reclamo, se concluye que este es inviable o incluso por desistimiento del Usuario.
2) Vuelo Assist se compromete a mantener informado al Usuario de los posibles cambios y novedades que se puedan producir en el procedimiento de reclamación que haya iniciado en su nombre.
3) Una vez finalizada la reclamación, y si el Usuario lo solicita, Vuelo Assist procederá a devolver toda la documentación que se haya facilitado.

4) En caso de reclamación judicial, Vuelo Assist se obliga designar un abogado para asumir la representación del Usuario y efectuar todas las gestiones y diligencias que estime pertinentes y sean necesarias y así también informarle oportunamente al Usuario de los trámites y plazos estimados.

B. Obligaciones del Usuario

1) El Usuario debe proporcionar con toda fidelidad y veracidad sus datos personales y de contacto. Vuelo Assist solo se comunicará con el Usuario mediante correo electrónico con el Usuario, por lo que es una obligación permanente del Usuario mantener a Vuelo Assist debidamente informado de cualquier cambio de sus datos de contacto y especialmente de cualquier cambio en la dirección de su correo electrónico.
2) El Usuario debe proporcionar toda la información con toda fidelidad, oportunidad y veracidad que se le requiera por Vuelo Assist para efectuar su "análisis preliminar de factibilidad" y se compromete a entregar toda otra información que Vuelo Assist le requiera durante la tramitación de su reclamo.
3) Si el Usuario tiene algún compromiso o cesión en relación a su reclamación, deberá cancelarlo de inmediato una vez contratados los servicios de Vuelo Assist.
4) El usuario deberá otorgar un mandato especial para que Vuelo Assist lo represente en el proceso de reclamación extrajudicial, el que será irrevocable. En caso de reclamación judicial, deberá otorgar un mandato judicial y extrajudicial u otro documento análoso para tales efectos.
5) Aceptado el contrato, y/o iniciados los trámites por Vuelo Assist, el Usuario deberá cesar toda negociación y en el caso de que la aerolínea y/o una entidad u organismos de la Administración Pública se ponga en contacto con el Usuario directamente, éste deberá indicarle que cualquier comunicación relativa a su reclamación la haga a través de Vuelo Assist. Además, en caso de que le remitan una carta o correo electrónico o mensaje instantáneo o por una plataforma de comunicación electrónica, deberá remitírsela a Vuelo Assist a la mayor brevedad.
6) En caso de que se inicie un procedimiento judicial, el Usuario se compromete a comparecer a las audiencias o actuaciones procesales en que su presencia sea requerida. En caso de que no le fuera posible comparecer, el Usuario se obliga a otorgar oportunamente los poderes o mandatos judiciales necesarios para que el abogado designado actúe en su nombre. La incomparecencia injustificada o la negativa a otorgar los poderes requeridos habilitará a Vuelo Assist para resolver el contrato y cobrar sus honorarios conforme a lo estipulado en estas condiciones. En el caso de que el Abogado externo haya iniciado Acciones legales, usted reconoce que la decisión de aceptar un acuerdo judicial de la Aerolínea para la compensación por problemas con vuelos recae únicamente en el abogado que actúe en su nombre de conformidad con el Documento de autorización. Usted autoriza al Abogado a aceptar o rechazar una oferta de acuerdo judicial según su discreción y experiencia, sin necesidad de su consentimiento adicional.

IV. Honorarios y gastos.

1) El monto de los honorarios por los servicios se detallarán en el contratos que el Usuario deberá suscribir con Vuelo Assist.
2) Los gastos serán asumidos por la Vuelo Assist. El cobro de honorarios tendrá lugar únicamente si la reclamación es exitosa. En caso de reclamaciones no exitosas, Vuelo Assist no efectuará ningún cobro al Usuario.
3) Si una vez iniciada la reclamación a través de Vuelo Assist el Usuario recibe cualquier tipo de compensación, dineraria o no, directamente de la aerolínea y/o agencia de viajes y/o portal de viajes y/o una entidad u organismos de la Administración Pública o a través de un

tercero, se compromete a informarle a Vuelo Assist inmediatamente. En este caso, el Usuario deberá abonar los honorarios de Vuelo Assist calculados sobre la base de la compensación recibida o, en caso de que ésta haya sido en especie mediante bono de viaje o pasaje, se determinará en base el valor del bono de viaje o pasaje. En caso de que Vuelo Assist recibiese directamente bono de viaje o pasaje, se reservará el derecho a abstenerse del envío de éste hasta haber recibido el importe íntegro de sus honorarios. En caso de no quedar claro el valor bono de viaje o pasaje, los honorarios se calcularán sobre la cantidad inicialmente establecida por Vuelo Assist.

4) Si una vez firmado con Vuelo Assist el contrato de servicios e iniciada la reclamación se comprueba que el Usuario contrató los servicios de un tercero o que inició los trámites por cuenta propia, generándose como consecuencia de lo anterior una duplicidad de reclamaciones, Vuelo Assist tendrá derecho a ponerle término inmediato al contrato y al cobro de sus honorarios.
5) Para poder tramitar el abono de la indemnización obtenida (menos los honorarios de Vuelo Assist) o proceder al pago de los honorarios que se le adeuden a Vuelo Assist, el Usuario se compromete a aportar la cuenta bancaria a la que desea que sea abonada o cobrado dicho importe.
6) En el caso de pago de una compensación obtenida en juicio y pagada a nombre del Usuario, éste se compromete a realizar las gestiones necesarias para realizar el cobro de la misma, entendiéndose finalizados los servicios de Vuelo Assist en el momento de la transferencia o pago de los honorarios de Vuelo Assist.
7) El Usuario deberá proporcionar los datos de su cuenta bancaria cuando Vuelo Assist se lo requiera.
8) En los siguientes supuestos, el Usuario asumirá los gastos de la reclamación (que serán debidamente justificados) así como los honorarios de Vuelo Assist:
   - Cuando acepte un acuerdo con la aerolínea y/o una entidad u organismos de la Administración Pública sin intervención de Vuelo Assist o en contra de su consejo.
   - Cuando en el caso de un procedimiento judicial de reclamación, la aerolínea y/o una entidad u organismos de la Administración Pública impugne la documentación que Vuelo Assist haya aportado por no ser original o por ser incierta, y recaiga sentencia que por estos motivos rechace la acción de reclamación iniciada o no condene en costas a la aerolínea y/o una entidad u organismos de la Administración Pública.
   - En caso de que el Usuario no haya informado de la interposición de una demanda previa y se pierda el caso por dicho motivo.
9) Una vez obtenida la indemnización/compensación Vuelo Assist le solicitará al Usuario por correo electrónico los datos de la cuenta bancaria para abonarle dicha indemnización (previo descuento de nuestros honorarios). Una vez recibidos los datos bancarios correctos, Vuelo Assist procederá a transferir la compensación correspondiente dentro de un plazo de 20 días hábiles. Dicho pago tendrá efecto liberatorio.
10) Si no obtuviésemos respuesta al primer correo, volveremos a intentarlo hasta 5 veces a lo largo de 12 meses. Si tras esos cinco intentos no obtuviésemos respuesta, entenderemos que el Usuario ha desistido y nuestros honorarios pasarán a ser el 100% de la indemnización.

V. Confidencialidad

Vuelo Assist se compromete a proteger la información personal del Usuario de conformidad con lo dispuesto en la Ley N.º 19.628 sobre Protección de la Vida Privada y demás normativa aplicable en materia de datos personales. Los datos del Usuario serán tratados con la finalidad exclusiva de gestionar la reclamación encomendada y solo serán comunicados a terceros cuando resulte estrictamente necesario para dicha gestión (tales como aerolíneas, organismos públicos

competentes, abogados externos o entidades financieras para el pago de la compensación). Vuelo Assist implementa medidas técnicas y organizativas adecuadas para garantizar la seguridad de los datos personales y evitar su pérdida, acceso no autorizado o alteración ilícita. Una vez concluida la relación contractual, los datos serán conservados bloqueados por un plazo mínimo de cinco años para atender posibles responsabilidades derivadas del contrato.
Del mismo modo, usted se compromete a proteger y guardar la confidencialidad de la información que la Empresa le proporcione y del contrato de servicios que celebre con ella.

VI. Limitación de Responsabilidad

Vuelo Assist no será responsable de ningún daño directo, indirecto, incidental o consecuente que surja del uso del Servicio o de la incapacidad para utilizarlo, o de la no obtención de una compensación por parte de la aerolínea, aun cuando Vuelo Assist hubiera sido informada de la posibilidad de dichos daños. La responsabilidad máxima de Vuelo Assist frente al Usuario se limitará, en todo caso, al importe de los honorarios pactados en el contrato de servicios suscrito entre las partes.

VII. Modificaciones de los Términos y Condiciones

Vuelo Assist se reserva el derecho a modificar estos Términos y Condiciones en cualquier momento. Las modificaciones se harán efectivas al ser publicadas en el sitio web de la Empresa.

VIII. Resolución y Nulidad del Contrato

A. Resolución

1) El Usuario dispone de un plazo de 14 días corridos contados desde la suscripción del contrato de servicios para desistirse del mismo sin expresión de causa y sin costo alguno, mediante comunicación escrita dirigida a contacto@vueloassist.cl. Transcurrido dicho plazo, el Usuario podrá dar por finalizado el contrato en cualquier momento, informándonos por escrito a través del correo electrónico contacto@vueloassist.cl
2) En este caso deberá abonar todos los gastos en que Vuelo Assist haya incurrido en la tramitación de su reclamación, es decir, el importe de los honorarios.
3) Vuelo Assist se reserva el derecho a resolver el presente contrato cuando tenga constancia de que el Usuario ha tramitado una reclamación paralela a la iniciada por Vuelo Assist, se haya obtenido algún tipo de comunicación o compensación por parte de la aerolínea y/o una entidad u organismos de la Administración Pública y no se le haya informado a Vuelo Assist.
4) En estos supuestos, Vuelo Assist se reserva el derecho a reclamar, además de los gastos generados, los posibles daños y perjuicios que se le hayan ocasionado como consecuencia del incumplimiento del contrato por parte del Usuario.

B. Nulidad

1) La declaración de nulidad, ineficacia o invalidez de cualquiera de estos Términos y Condiciones no afectarán a la validez de las restantes condiciones que permanecerán vigentes y serán vinculantes para las partes.
2) El no ejercicio por parte de Vuelo Assist de cualquiera de los derechos manifestados en estos Términos y Condiciones no se interpretará como renuncia a dicho derecho.

IX. Aceptación de Términos

El uso del Servicio por parte del Usuario constituye la aceptación de estos Términos y Condiciones.

X. Legislación Aplicable y Jurisdicción

Estos Términos y Condiciones se regirán e interpretarán de acuerdo con las leyes de la República de Chile y sus Tribunales competentes son los de la ciudad de Santiago.

XI. Contacto

Para cualquier consulta relacionada con estos Términos y Condiciones, el Usuario puede comunicarse con Vuelo Assist a través del correo electrónico contacto@vueloassist.cl

*Versión: Abril de 2026.