

1. Marco Normativo y de Aplicación

Las relaciones de consumo y transporte aéreo de cabotaje operadas por JOY en la República Argentina se rigen por el Código Aeronáutico, la Ley de Defensa del Consumidor N° 24.240 en lo que fuere compatible, y las resoluciones emitidas por la Administración Nacional de Aviación Civil (ANAC).

2. Demoras, Cancelaciones y Sobrevenda (Overbooking)

Ante demoras prolongadas, cancelaciones imputables a la compañía o denegación de embarque por exceso de reservas, el pasajero goza de los derechos de asistencia y compensación previstos en la normativa nacional vigente, de acuerdo con los siguientes rangos de espera:

- **Demoras superiores a 2 horas e inferiores a 4 horas:** Acceso a comunicaciones telefónicas o electrónicas gratuitas y refrigerios acorde al tiempo de espera.
- **Demoras superiores a 4 horas:** Provisión de comidas (almuerzo o cena según corresponda) y derecho a la reubicación en el primer vuelo disponible operado por la compañía o medios alternativos, o bien la devolución íntegra del tramo no utilizado.
- **Demoras superiores a 6 horas o cancelaciones que impliquen pernocte:** Alojamiento en hotel pago por la aerolínea y traslados terrestres desde y hacia el aeropuerto, además de las compensaciones indemnizatorias estipuladas por la autoridad regulatoria.

3. Canales de Reclamo y Organismos de Control

Para realizar consultas, reclamos o sugerencias directamente con JOY, los pasajeros disponen del centro de atención online y el formulario oficial en nuestra web joyairline.com.ar. Asimismo, el pasajero cuenta con el derecho de elevar sus reclamos ante la **Administración Nacional de Aviación Civil (ANAC)** o la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor en caso de no obtener una respuesta satisfactoria por parte de la empresa.