

CONTRATO DE TRANSPORTE PACÍFICA DE AVIACIÓN

El presente contrato establece los términos y condiciones para el servicio de transporte aéreo de pasajeros y equipaje contratado con Pacífica de Aviación S.A.S., en adelante EL TRANSPORTADOR, así como también los términos y condiciones que se encuentren en los tiquetes electrónicos, en el sitio web y los publicados en el itinerario. Al comprar un tiquete o aceptar el transporte implica la aceptación de estas disposiciones, términos y condiciones, y no supone la renuncia a derechos consagrados en la ley por parte del Pasajero.

Índice

Capítulo 1: DEFINICIONES.

Capítulo 2: APLICACIÓN.

Capítulo 3: DEBERES DE LOS PASAJEROS.

Capítulo 4: DERECHOS DE LOS PASAJEROS

Capítulo 5: RESPONSABILIDAD DEL PASAJERO

Capítulo 6: TRANSPORTE DENEGADO.

Capítulo 7: RESERVAS Y CALL CENTER

Capítulo 8: SERVICIOS ESPECIALES DE TRANSPORTE

Capítulo 9: TIQUETE DE TRANSPORTE AÉREO

Capítulo 10: PASES PARA ABORDAR / EMBARQUE

Capítulo 11: TARIFAS Y OTROS CARGOS

Capítulo 12: EQUIPAJE Y RESPONSABILIDAD POR EL EQUIPAJE

Capítulo 13: CONDUCTA A BORDO

Capítulo 14: CAMBIOS OPERACIONALES; VUELOS CANCELADOS, DEMORADOS Y CAMBIOS

Capítulo 15: SOBREVENTA

Capítulo 16: REEMBOLSOS.

Capítulo 17: COMPENSACIONES AL PASAJERO

Capítulo 18: ACUERDOS COMERCIALES

Capítulo 19: SEGURIDAD AEROPORTUARIA

Capítulo 20: ASPECTOS JURÍDICOS DE LA RESPONSABILIDAD CIVIL COMO TRANSPORTADOR

Capítulo 21: NORMATIVIDAD APLICABLE

1. CAPÍTULO 1 – DEFINICIONES

Los términos que se utilizan en el presente Contrato de Transporte, tendrán el significado que se les asigna a continuación:

1.1 Aerolínea: Pacífica de Aviación S.A.S

1.2 Autoridades: Son miembros de la fuerza pública, policía nacional, fuerzas militares, agentes o representantes de seguridad, migración, salud, aduanas, fiscales, aeronáutica o quien haga su vez en el país correspondiente y que esté investido de poder por las leyes u órganos competentes.

1.3 Autoridad aeronáutica: Autoridad a cargo, entre otras funciones, de la regulación y control de la aviación civil y la administración del espacio aéreo. En Colombia, la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil - UAEAC, o la entidad que en el futuro haga sus veces.

1.4 Cambios operacionales: Son las modificaciones a un itinerario, aeronave programada, silla asignada, ruta entre otros por razones asociadas con la operación, las cuales podrán ser atribuibles a causas internas o externas a EL TRANSPORTADOR.

1.5 Certificado médico: Es la constancia acerca del estado de salud actual de un paciente y/o su aptitud para realizar un viaje por vía aérea, que extiende personal médico, luego de la debida constatación del mismo a través de la asistencia, examen o reconocimiento.

1.6 Circunstancias imprevistas: Causas ajenas al TRANSPORTADOR que imposibilitan que el vuelo se efectúe o que retrasen su salida o llegada. Entre otros reconocidos como fuerza mayor o caso fortuito por la ley y/o la jurisprudencia, hechos de terceros, huelgas, insurrección civil, guerras, factores políticos, fallas en los aviones o en los equipos de soporte que no correspondan al mantenimiento programado o rutinario, control de tráfico aéreo, incapacidad de obtener combustible para dicho vuelo, factores climáticos o cierre de aeropuerto de salida, de conexión o de llegada.

1.7 Conexión: Es el cambio de un vuelo a otro, que puede requerir un cambio de aeronave, número de vuelo o incluso aerolínea, programado dentro de un contrato de transporte único.

1.8 Contrato: Acuerdo por medio del cual EL TRANSPORTADOR se obliga para con EL PASAJERO, a cambio de un precio, bajo ciertas condiciones de servicio, a conducirlo de un lugar a otro, de acuerdo con una Reserva

- 1.9 Equipaje:** Significa todos los artículos y bienes de uso del PASAJERO que son transportados por la AEROLÍNEA, previa solicitud del mismo. El transporte de EQUIPAJE se efectúa con base en la limitación de responsabilidad y condiciones estipuladas por la AEROLÍNEA.
- 1.10 Equipaje registrado (y/o facturado):** Es aquel Equipaje que ha sido puesto bajo custodia de EL TRANSPORTADOR para su transporte.
- 1.11 Equipaje de mano o equipaje no facturado:** Es el Equipaje que el Pasajero conserva consigo bajo su custodia y cuidado durante el vuelo y su permanencia dentro de los aeropuertos involucrados. Se entiende como EQUIPAJE DE MANO u objetos de mano, aquellos elementos transportados por el pasajero que no sean prohibidos o peligrosos y cuyo peso y volumen permita su transporte según sea aplicable de conformidad con las instrucciones impartidas por la AEROLÍNEA. La AEROLÍNEA se reserva el derecho de impedir el transporte de EQUIPAJE DE MANO en cualquier momento y solicitar que el mismo se convierta en EQUIPAJE REGISTRADO.
- 1.12 Equipaje libre permitido:** Es la cantidad de Equipaje en peso, piezas y/o en volumen que tiene derecho a llevar el Pasajero sin costo adicional. La cantidad de piezas, el volumen y el peso se determinarán para cada ruta y/o Tarifa adquirida.
- 1.13 Equipaje registrado:** Es el EQUIPAJE que el PASAJERO no lleva consigo durante el viaje, y que ha sido entregado a la AEROLÍNEA para su transporte en los compartimientos de carga del avión. La AEROLÍNEA emitirá al pasajero una etiqueta de equipaje registrado.
- 1.14 El transportador:** Es aquel que se compromete a transportar o transporta pasajeros y/o su Equipaje de un lugar a otro.
- 1.15 Etiqueta de equipaje:** El TRANSPORTADOR deberá entregar al pasajero, como constancia de recibo del EQUIPAJE REGISTRADO para bodega, un talón o talones que permitan determinar el número de bultos o piezas, su peso y destino. Dichos documentos se anexarán al TIQUETE y al bulto a que corresponda. La entrega del EQUIPAJE se hará contra presentación del talón. La falta de tal presentación da derecho al transportador a verificar la identidad del reclamante pudiendo diferir la entrega hasta cuando ello se verifique. Para estos casos, el pasajero deberá marcar adecuadamente el EQUIPAJE con su nombre, país, ciudad y número de teléfono.

1.16 Mercancías peligrosas y/o prohibidas: Son aquellos elementos o sustancias catalogadas como tales por el transportador o normatividad vigente aplicable por el riesgo que representan para la salud de las personas, la seguridad del vuelo, el medio ambiente, u otros bienes.

Por MERCANCÍAS PELIGROSAS se entienden todos aquellos artículos o sustancias, capaces de poseer un riesgo significativo a la salud o la seguridad cuando son transportados por vía aérea. En tal sentido, son consideradas mercancías peligrosas elementos explosivos, inflamables, tóxicos, corrosivos, radiactivos etc., entre otros, fósforos, fuegos artificiales, combustible, pinturas, disolventes, pegantes, blanqueadores, ácidos, gases comprimidos o insecticidas. Así mismo, cualquier tipo de elemento, droga o sustancia cuyo porte, tenencia, comercio o consumo esté prohibido por cualquier autoridad competente o por la AEROLÍNEA. El pasajero deberá abstenerse de transportar cualquier clase de mercancía clasificada como peligrosa de conformidad con la definición precitada y la normatividad aplicable.

1.17 Infante(s) (INF): Es el Pasajero menor de edad que a la fecha del vuelo no ha cumplido dos (2) años de edad.

1.18 Niño(s); Es el Pasajero menor de edad que habiendo cumplido los dos (2) años de edad no ha cumplido los 12 años, a la fecha del vuelo.

1.19 Pasaje o Tiquete: Se refieren, indistintamente, al documento que da fe de la celebración de un contrato de transporte aéreo y de las condiciones específicas del servicio de transporte contratado.

Documento emitido por o en nombre de la AEROLÍNEA que habilita al PASAJERO a realizar el vuelo o los vuelos especificados en el mismo, bajo los términos y condiciones de este contrato, y los indicados en el mismo, y sujeto a las condiciones de la tarifa aplicable. Esta definición incluye los cupones de vuelo, y los TIQUETES ELECTRÓNICOS.

1.20 Pasajero(s): Es la persona a quien EL TRANSPORTADOR está obligado a transportar de un lugar a otro en virtud de un Contrato. Cualquier persona, excepto los miembros de la tripulación, que es transportada por la AEROLÍNEA en un avión, en virtud de este contrato de transporte y que, directa o indirectamente, ha adquirido un TIQUETE.

1.21 Pase de abordar: Es el documento físico o electrónico emitido por la AEROLÍNEA con el nombre del PASAJERO que habilita a su titular abordar una aeronave y realizar el vuelo que se especifica en éste, bajo las condiciones que allí se indican (número de vuelo y fecha, aeropuertos de salida y llegada). El pase de abordar también podrá denominarse Tarjeta de Embarque.

1.22 Persona en condición de discapacidad o movilidad reducida: Es quien tiene un impedimento físico o mental, ya sea permanente o transitorio, que limita sustancialmente una o más de las actividades vitales principales.

1.23 Reembolso: Es la devolución de la totalidad o una parte del valor pagado por el servicio de transporte aéreo, y podrá comprender valores correspondientes a la Tarifa, Sobrecargos e impuestos no utilizados de un servicio de transporte contratado, el cual se efectuará de acuerdo con las condiciones de la Tarifa.

1.24 Reserva: Es la separación de uno o más cupos para una o más personas, en uno o más vuelos, en fechas, Tarifa y rutas específicas. La confirmación de la Reserva en los registros internos de EL TRANSPORTADOR consta en el código de reserva. Se debe consultar con EL TRANSPORTADOR según el TIQUETE que sea expedido, si se requiere o no la confirmación anticipada de la Reserva.

1.25 Sobrecargo: Es un cobro adicional a la Tarifa, tarifa administrativa, Impuestos, Tasas o Contribuciones a favor de EL TRANSPORTADOR y/o Autoridades. Los conceptos más usuales de estos son combustible y seguridad, los cuales deben ser asumidos por el Pasajero.

1.26 Tarifa: Es el valor correspondiente al servicio de transporte aéreo a cargo del Pasajero. La Tarifa está sujeta a condiciones de utilización, periodos de validez, condiciones de pago, condiciones del servicio, restricciones de endosos, estipulaciones sobre el Reembolso, utilización en determinados vuelos, tiempo mínimo o máximo de estadía en el lugar de destino, días específicos de viajes, penalidades, reglas de Equipaje permitido, entre otras.

1.27 Tiquete electrónico: Documento emitido a través de un medio electrónico por la AEROLÍNEA, que habilita al PASAJERO a realizar el o los vuelos especificados en el mismo, bajo las condiciones de este contrato, y las contenidas en el mismo. La información electrónica del TIQUETE ELECTRÓNICO se encuentra grabada en el sistema de reservas de la AEROLÍNEA.

1.28 Transportador: La AEROLÍNEA.

2 CAPITULO 2: APLICACIÓN.

2.1. General. Sin perjuicio de lo establecido en el presente capítulo, las Condiciones del Contrato de Transporte, aplican en aquellos vuelos o segmentos de vuelo donde el nombre: “EL TRANSPORTADOR”, o el código asignado para el transportador, estén indicados en la casilla de la aerolínea en la tarjeta de embarque o tiquete electrónico respectivo.

El PASAJERO al aceptar el transporte y los servicios de la AEROLÍNEA, acepta incondicional e irrevocablemente los términos y condiciones del presente Contrato de Transporte y los demás que se encuentren en los Tiquetes electrónicos, y publicados en la página web de la AEROLÍNEA.

2.2 Aplicabilidad. Estas Condiciones de Transporte son aplicables a menos que sean contrarias a la Constitución Nacional, los Convenios y las leyes o reglamentaciones. Si alguna disposición de estas Condiciones de Transporte no tiene validez, las otras disposiciones continuarán siendo válidas.

2.3. Acuerdos de fletamento y chárter. Para algunos servicios EL TRANSPORTADOR ha celebrado Acuerdos de fletamento y chárter con otras aerolíneas, transportadores o particulares. Esto significa que incluso en el evento en que al Pasajero le haya sido expedido un TIQUETE con el código designador de EL TRANSPORTADOR, o con su nombre como aerolínea transportadora, el transportador que operará el vuelo puede ser otro diferente. En este caso, y en aplicación del numeral anterior, serán aplicables estas Condiciones Generales de Transporte, sin perjuicio de lo previsto en los Convenios o leyes aplicables al caso particular.

3 CAPÍTULO 3: DEBERES DE LOS PASAJEROS.

El PASAJERO deberá presentarse en el aeropuerto de salida y realizar su chequeo, al menos con 1:30 horas de anticipación o dentro del tiempo indicado por el TRANSPORTADOR al momento de adquirir su TIQUETE o RESERVA. Cuando el PASAJERO no se presente con la antelación debida, el TRANSPORTADOR podrá disponer de su cupo.

3.1. Identificación del pasajero: El PASAJERO deberá presentar su documento de identificación y los documentos de viaje cuando lo solicite el TRANSPORTADOR o las autoridades de migración, policiales, aduaneras o aeroportuarias. Si el PASAJERO no presenta los documentos de identificación exigidos, la AEROLÍNEA rehusará a su embarque. Solo se aceptarán documentos de identificación originales, relacionados en el adjunto 5 “Documentos de identificación válidos para pasajeros” del RAC 160.

El PASAJERO es el único responsable de portar y exhibir los documentos de identificación, visas, entre otros, solicitados por las autoridades competentes.

3.2. Procedimiento de control: El PASAJERO está obligado a acatar las normas de seguridad y operación aeroportuaria vigentes y a someterse a las requisas y demás procedimientos de control, así como a las medidas de seguridad impuestas por la autoridad competente o la AEROLÍNEA durante el embarque, el vuelo y el desembarque.

3.3. Ingreso a sala de embarque: En los aeropuertos en que existan salas de embarque, el PASAJERO deberá acatar las instrucciones del TRANSPORTADOR ingresando a esta en el tiempo indicado, una vez se haya producido el chequeo y le sea asignado el respectivo PASABORDO; y procederá al embarque cuando se le indique.

3.4. Asignación de Silla: El PASAJERO deberá ocupar la silla que le sea asignada al momento del chequeo, a menos que por justificado requerimiento de la tripulación se le solicite ocupar otra.

3.5. Comportamiento del pasajero: Es obligación del PASAJERO acatar las instrucciones del TRANSPORTADOR, de sus tripulantes y de las autoridades aeronáuticas y policiales, relativas a la seguridad y su comportamiento. El PASAJERO deberá abstenerse de todo acto que pueda atentar contra la seguridad del vuelo, contra su propia seguridad o la de las demás personas o cosas a bordo, así como de cualquier conducta que atente contra el buen orden, la moral o la disciplina; o que de cualquier modo implique molestias a los demás PASAJEROS.

3.6. Particularmente los PASAJEROS deberán abstenerse, incluyendo, pero sin limitarse a ello, de:

(a) Desabrochar su cinturón de seguridad o levantarse de su asiento en momentos no autorizados por la tripulación;

(b) Operar, durante el vuelo o sus fases preparativas, conforme lo indique la tripulación, teléfonos celulares o satelitales, radios transmisores o receptores portátiles, computadores, y demás equipos electrónicos que puedan interferir con los sistemas de vuelo, comunicaciones o navegación de la aeronave;

(c) Sustraer, o hacer mal uso de los chalecos salvavidas y demás equipos de emergencia u otros elementos existentes a bordo de la aeronave o en los aeropuertos;

(d) Obstruir el acceso a las salidas normales o de emergencia de la aeronave o la circulación de personas al interior de la misma, mediante la colocación inapropiada de EQUIPAJES DE MANO u otros objetos, o entorpecer indebidamente los procedimientos de evacuación;

(e) Obstruir las alarmas y sistemas de detección de incendio u otras contingencias instaladas en la aeronave;

(f) Fumar en cualquier parte de la aeronave en vuelo o en tierra.

(g) Asumir actitudes o expresar comentarios que puedan generar pánico entre los demás pasajeros;

- (h) Agredir física o verbalmente a cualquiera de los PASAJEROS o tripulantes de la aeronave o personal de tierra al servicio de la misma.
- (i) Causar indebidamente, molestias o cualquier tipo de perturbación a otros PASAJEROS.
- (j) Llevar consigo, a bordo de la aeronave o en los aeropuertos, armas, o elementos cortopunzantes o contundentes que puedan ser utilizados como arma.
- (k) Asumir conductas o ejecutar actos obscenos a bordo de las aeronaves o en los aeropuertos.
- (l) Consumir durante el vuelo, alimentos o bebidas no suministrados por el TRANSPORTADOR sin su autorización.
- (m) Ingresar a la aeronave, o permanecer en ella, en estado de intoxicación alcohólica o bajo el efecto de sustancias psicoactivas.
- (n) Moverse masiva o tumultuariamente al interior de la aeronave, de modo que pueda verse afectado su centro de gravedad, salvo caso de emergencia que lo ameriten.
- (o) Obstruir o impedir por cualquier medio la movilización, remolque o rodaje de la aeronave en que viaja o ha de viajar, o de cualquiera otra.
- (p) Desacatar las instrucciones de la tripulación, fomentar desorden o incitar a otros a que lo hagan.
- (q) Llevar animales vivos o mascotas en la cabina de pasajeros en los casos en que no sea permitido, contrariando las normas vigentes al respecto, o las instrucciones de la tripulación.
- (r) Llevar consigo o en el EQUIPAJE DE MANO o registrado, objetos valiosos, dinero en efectivo, divisas, piedras o metales preciosos, cuyo valor exceda los cincuenta (50) salarios mínimos legales mensuales vigentes, sin declararlos al TRANSPORTADOR (sin perjuicio de la declaración que deba hacerse a la autoridad aduanera u otras que sean competentes) o en cantidades tales que, declaradas o no, puedan en manera alguna, poner en peligro la seguridad del vuelo o de las personas a bordo o en los aeropuertos.
- (s) Ejecutar cualquier acto que innecesariamente, imponga demoras a la salida del vuelo u obligue a su interrupción o desvío.
- (t) Cualquier otro acto o hecho que se considere como indebido por parte de la AEROLÍNEA o de la AUTORIDAD AERONÁUTICA y que se encuentre definido en el presente contrato o en las normas aeronáuticas, penales o policivas, o que atente contra la seguridad, el orden o la disciplina a bordo.

3.7. Confirmación de la Reserva: No será necesario que el PASAJERO confirme previamente la reserva efectuada, a menos que la AEROLÍNEA lo solicite. No obstante, cuando el pasajero, habiendo adquirido tiquete y reserva para vuelo de ida y vuelta o con conexión(es) decida no usar el tiquete para el trayecto de ida, o el previo a la conexión, por

haber realizado dicho trayecto en otro vuelo de la misma o de otra empresa, o empleando otro medio de transporte; deberá avisar a la AEROLÍNEA, que sí volará el trayecto siguiente o el de regreso, si así lo decide, confirmando de ese modo dicho cupo, lo cual deberá hacerse antes de la salida del vuelo correspondiente al primer trayecto. De no hacerlo, la AEROLÍNEA podrá disponer de la reserva hecha para el trayecto subsiguiente a la conexión y/o el de regreso, según el caso.

3.8. Veracidad de la Información: El PASAJERO debe suministrar a la AEROLÍNEA o al agente de viajes, información veraz sobre sus datos personales. Tales datos incluirán, al menos, nombre completo, documento de identidad, dirección, domicilio y teléfono de contacto del lugar de adquisición del ticket o de origen del viaje y el nombre, dirección y teléfono de una persona, en cualquier lugar, a quien sea posible contactar en caso de accidente o de cualquier otra contingencia. La compra podrá ser realizada por el pasajero o por un tercero que actúe en su nombre.

En caso que la información dada a la AEROLÍNEA sea errónea, incompleta o inexacta, no será obligación de ésta informar al PASAJERO sobre los cambios que ocurran en los vuelos e itinerarios.

4 CAPÍTULO 4: DERECHOS DE LOS PASAJEROS

4.1. Derechos que adquieren los pasajeros con la adquisición de TIKETES:

- a) Que se le suministre la información sobre promociones.
- b) Si el TIKETE adquirido (en medio físico o electrónico) corresponde a un vuelo bajo acuerdos comerciales u otro arreglo similar, la AEROLÍNEA le informara al PASAJERO sobre tal circunstancia, indicándole claramente cuál de las aerolíneas es la comercializadora y cual la operadora a cargo de la ejecución del transporte.
- c) Que se le expida en medio físico o electrónico el correspondiente TIKETE en los términos acordados. Dicho TIKETE, si es en medio físico, deberá contener además de la información señalada en la ley, el texto del respectivo contrato de transporte aéreo de la AEROLÍNEA, en letra clara, de tamaño legible, en idioma Castellano y en un color de tinta que haga contraste con el del papel. En el caso de expedición de TIKETES por vía electrónica, dicho texto deberá ser puesto a disposición del usuario, mediante un vínculo o link que lo permita.
- d) Que la tarifa que se le cobre, corresponda a la vigente al momento de la adquisición del TIKETE, de acuerdo al tipo de tarifa escogida.
- e) A acceder al servicio de transporte aéreo en las condiciones pactadas.
- f) Se le de conocimiento sobre las informaciones que dispone el numeral 3.10.1.1 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, en forma completa

4.2. Desistimiento: El PASAJERO podrá desistir del viaje antes de su iniciación, dando aviso a la AEROLÍNEA en forma clara y oportuna con al menos veinticuatro horas (24) de antelación al inicio del vuelo. En estos eventos la AEROLÍNEA podrá retener hasta un diez por ciento (10%) de la tarifa aplicable y adquirida por el PASAJERO. El desistimiento no será aplicable en el caso de tarifas promocionales de conformidad con dispuesto en el numeral 3.10.1.8.1. de Los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia. En los casos de desistimiento oportunamente reportados por el PASAJERO, la AEROLÍNEA emitirá una orden de devolución a la entidad financiera correspondiente, devolución que podrá efectuarse en plazo hasta de 30 días calendarios posteriores a la oportuna presentación del desistimiento.

4.3. Error en la expedición del TIQUETE: En el evento en que la información contenida en el Tiquete tenga un error y éste sea atribuible a la AEROLÍNEA, la AEROLÍNEA previa solicitud del PASAJERO procederá a realizar la correspondiente corrección sin costo alguno para el PASAJERO. En el evento en que el Tiquete tenga un error y este sea atribuible al PASAJERO, la AEROLÍNEA procederá con la correspondiente corrección reservándose el derecho de cobrar un pago adicional fijo dependiendo de la tarifa aplicable y que no será mayor a la tarifa administrativa vigente al TIQUETE al momento de la corrección.

4.4. Sistema de Atención Al Usuario: El PASAJERO podrá realizar quejas, reclamos y sugerencias relacionadas con los servicios de la AEROLÍNEA a través de su Sistema de Atención al Usuario, mediante el envío de un correo electrónico a logistica@pacificadeaviacion.com.co

4.5. Derecho de Retracto: De conformidad al artículo 47 de la ley del consumidor 1480 de 2011, en el evento que el PASAJERO realice la compra del tiquete por medios de compra no tradicionales, éste tendrá derecho a retractarse de su compra. El derecho de retracto deberá ejercerse en un plazo de 5 días hábiles contados a partir de la compra del TIQUETE. El retracto será aplicable siempre y cuando exista un periodo de tiempo igual o mayor a 5 días hábiles entre la fecha de compra del TIQUETE y la fecha inicial de viaje.

Para ejercer el derecho de retracto el PASAJERO deberá radicar una solicitud a través del correo electrónico: logistica@pacificadeaviacion.com.co. En aquella comunicación, el PASAJERO deberá indicar la siguiente

información:

- (a) Nombre y apellidos
- (b) Documento de Identificación
- (c) Número y fecha de transacción
- (d) Número de vuelo
- (e) Entidad Financiera o intermediario a través del cual realizó la transacción.
- (f) Número de tiquete o de reserva.

Sin perjuicio de lo anterior, el retracto podrá ser ejercido a través de cualquier canal de ATENCIÓN de la AEROLÍNEA.

Una vez recibida la solicitud del PASAJERO con el lleno de los requisitos antes estipulados, la AEROLÍNEA contará con treinta (30) días calendario contados a partir de la recepción de la solicitud del PASAJERO para realizar el proceso de reembolso.

No procede devolución de tarifa administrativa, de conformidad con lo establecido en la Resolución 3596 de 2006.

El PASAJERO entiende y acepta irrevocablemente, que el derecho de retracto establecido en este documento, tendrá las limitaciones y operará en los términos indicados en la ley, decretos, reglamentos y regulación aplicable, vigente al momento de efectuarse la correspondiente compra.

5 CAPÍTULO 5: RESPONSABILIDAD DEL PASAJERO

El incumplimiento de las obligaciones asumidas por el PASAJERO en virtud del presente Contrato de Transporte, y la demás normatividad aplicable al transporte aéreo, constituye violación al Contrato de Transporte, en cuyo caso el TRANSPORTADOR no será responsable de los perjuicios sufridos por dicho PASAJERO como consecuencia de tal incumplimiento.

En tales casos y dependiendo de la gravedad de la situación, el TRANSPORTADOR, representado por el comandante de la aeronave en los términos de ley, podrá inadmitir al PASAJERO, disponer su desembarque si la aeronave estuviese en tierra o durante el siguiente aterrizaje o escala, ya sea que esta fuese prevista o efectuada con ese exclusivo propósito, solicitando si fuera necesario, el apoyo de las autoridades aeroportuarias o policivas en el respectivo aeropuerto. Lo anterior, sin perjuicio de la responsabilidad de dicho PASAJERO y de las acciones legales en su contra, por los daños inferidos al TRANSPORTADOR y/o a otros PASAJEROS.

Interrumpido el transporte bajo las anteriores condiciones, el TRANSPORTADOR quedará relevado de su obligación de conducir al PASAJERO hasta el destino convenido, sin que haya lugar al reembolso y sin perjuicio de que éste acepte llevarlo en el mismo o en otro vuelo, cuando existan razones para creer que la situación de peligro o incumplimiento ha cesado y no se producirán nuevos hechos similares. En estos casos, el TRANSPORTADOR informará inmediatamente a la AUTORIDAD AERONÁUTICA sobre las decisiones adoptadas.

6 CAPÍTULO 6: TRANSPORTE DENEGADO.

La AEROLÍNEA tendrá derecho a denegar el embarque o transporte del PASAJERO o incluso a solicitarle que se baje del avión, en cualquier momento, en los siguientes casos:

- 6.1.** Cuando tal acción sea necesaria por motivos de seguridad de aviación o para cumplir con los requerimientos o la normatividad de la AUTORIDAD AERONÁUTICA, o cualquier otra aplicable, o cuando sea necesario o aconsejable por el clima u otras CIRCUNSTANCIAS IMPREVISTAS fuera del control de la AEROLÍNEA (incluyendo, sin limitarse a ello, causas de fuerza mayor, huelgas, disturbios civiles, prohibiciones, guerras, hostilidades o disturbios, sean estos reales, amenazas o notificados).
- 6.2.** Cuando el PASAJERO no permita su inspección o la de su EQUIPAJE.
- 6.3.** Cuando el PASAJERO se niegue a presentar los documentos de identificación en original, o es evidente, a sano juicio de los funcionarios de la AEROLÍNEA, que es poseedor de una identificación falsa, adulterada o de un tercero.
- 6.4.** Cuando el comportamiento del PASAJERO sea o pueda ser escandaloso, abusivo, ofensivo, amenazador, intimidatorio, violento, atente contra la moral pública, la integridad física y la seguridad de los PASAJEROS, la tripulación y/o de la aeronave.
- 6.5.** Cuando el PASAJERO esté o aparente estar intoxicado o bajo la influencia de drogas, alcohol o cualquier otra sustancia ilegal y/o prohibida;
- 6.6.** Cuando el PASAJERO represente o pueda representar amenaza para la sanidad, comodidad, orden, salud, seguridad o conveniencia del vuelo, de otros PASAJEROS y de la tripulación;
- 6.7.** Cuando el PASAJERO no acate las instrucciones impartidas por la tripulación y por los demás agentes y/o representantes de la AEROLÍNEA, en especial pero no exclusivamente, las instrucciones relacionadas con seguridad y comportamiento, durante todas las etapas del transporte, en tierra y durante el vuelo.
- 6.8.** Cuando el PASAJERO no haya cancelado las tarifas, impuestos y cargos que sean aplicables.
- 6.9.** Cuando el PASAJERO no presente TIQUETE o TIQUETE ELECTRÓNICO, o los que presente sean falsos, alterados o vencidos, a sano juicio de los funcionarios de la AEROLÍNEA.
- 6.10.** Cuando el PASAJERO no cumpla con las leyes y regulaciones aplicables, así como los términos y condiciones del presente Contrato de Transporte.
- 6.11.** Cuando por el tamaño del PASAJERO, este requiera de más de un asiento para viajar sin comprometer su salud y comodidad y la de los demás PASAJEROS, y se niegue a pagar dos TIQUETES.
- 6.12.** Cuando por las condiciones especiales de salud del PASAJERO, el transporte por vía aérea afecte la integridad, seguridad y movilidad de este y/o de los demás PASAJEROS.

PARÁGRAFO: La tarifa del PASAJERO cuyo transporte haya sido negado, será reembolsada de conformidad con la regulación de reembolso establecida en el presente Contrato y de acuerdo con las condiciones de la tarifa adquirida.

En caso de que el transporte se haya efectuado en alguno de los recorridos, el transporte efectivamente efectuado se descontará del valor total a reembolsar al PASAJERO.

7 CAPÍTULO 7: RESERVAS Y CALL CENTER

7.1. Validez de la RESERVA: Una RESERVA para un vuelo en una fecha, tarifa y destino determinado, será válida y se convertirá en TIQUETE cuando se haya cancelado a la AEROLÍNEA la totalidad del valor del TIQUETE. En todo caso, para que la RESERVA sea válida, el nombre del PASAJERO deberá ser ingresado en el sistema de reservas de la AEROLÍNEA. Es responsabilidad del PASAJERO verificar ante la AEROLÍNEA, con la debida antelación, la validez y vigencia de su RESERVA.

7.2. Tiempo límite de la reserva: El PASAJERO deberá adquirir el TIQUETE o TIQUETE ELECTRÓNICO respectivo, dentro del tiempo límite que le sea informado por la AEROLÍNEA (máximo tres horas). En caso de no adquirirlo dentro de dicho término, la RESERVA será cancelada automáticamente, sin que el TRANSPORTADOR tenga responsabilidad alguna por la cancelación de la misma.

7.3. Excedentes: El PASAJERO deberá pagar el excedente, en caso de que decida viajar haciendo uso de un cupo bajo una tarifa superior a la acordada previamente o por fuera de los términos pactados inicialmente. Las tarifas podrán ser modificadas por la AEROLÍNEA sin previo aviso.

7.4. Solicitud de reserva: Las RESERVAS podrán ser solicitadas personalmente por los PASAJEROS, por teléfono, o por cualquier medio electrónico o mensajes de datos, en cuanto sean disponibles, contactando directamente a la AEROLÍNEA o por conducto de una agencia de viajes o un intermediario autorizado por la AEROLÍNEA.

7.5. Protección de la Información: La información y datos personales del PASAJERO serán utilizados por la AEROLÍNEA exclusivamente para la formalización de las RESERVAS, para hacer posible la ejecución del contrato de transporte y demás servicios complementarios. La AEROLÍNEA realizará el tratamiento de los datos personales del PASAJERO de acuerdo a su Política de Tratamiento de la Información y la Ley 1581 de 2012, el Decreto Reglamentario 1377 de 2013 y las demás normas que la desarrolle, modifique o derogue.

7.6 Uso y manejo de las reservas. Las reservas son personales e intransferibles. Está prohibido efectuar reservas con nombres ficticios, apodos o sobrenombres.

La reserva debe contener como mínimo la siguiente información:

- a. Nombre, apellido, fecha de nacimiento y número de documento de identidad de la persona o personas a viajar. Identificación del tipo de pasajero (niño o infante).
- b. Trayectos a reservar, número de vuelos, fecha, cantidad de cupos, clase de tarifa.
- c. Números telefónicos de contacto del Pasajero tanto en origen y destino. Se requiere por lo menos un número telefónico de contacto como mínimo.
- d. Correo electrónico con el fin de poder contactar a la persona que viaja en caso de ser necesario.
- e. Número de TIQUETE de Pasaje (si aplica) o Tiempo Límite del TIQUETE.
- f. Información adicional sobre la persona o personas que van a viajar en caso de que las autoridades gubernamentales lo requieran.
- g. Nombre, dirección y teléfono de la persona a contactar en caso de accidente o contingencia.

7.7 Al momento de la reserva, EL TRANSPORTADOR debe informar:

- a. Las tarifas existentes tal como se encuentran publicadas, discriminando la tasa aeroportuaria, IVA, impuestos o cualquier suma adicional que debe pagar el pasajero.
- b. Las condiciones y restricciones de la tarifa.
- c. Los vuelos disponibles, precisándose si son con escalas o directos.
- d. Vuelos con escala o conexión con cambio de aeronave, precisando el lugar y hora prevista para la misma, según el itinerario programado.
- e. Los aeropuertos y terminales aéreas de origen y destino del vuelo ofrecido.
- f. El tipo o capacidad de la aeronave prevista para el vuelo.
- g. Las condiciones respecto del uso y manejo de las reservas, informando los requisitos exigidos al pasajero con relación a equipaje y servicios especiales.
- h. La confidencialidad que tendrá sobre la reserva y los datos suministrados para la misma.
- i. El límite de tiempo para comprar o cancelar el billete, TIQUETE o tiquete, especificando la forma de pago, tiempo en el cual se debe respetar la reserva.
- j. La hora límite del check-in, con el fin de facilitar el viaje y evitar la cancelación de su reserva.

k. Las causales de cancelación y modificación de las reservas.

l. Las condiciones y limitaciones relacionadas con el equipaje, y con los elementos que no se pueden transportar.

m. Las restricciones aplicables a la tarifa adquirida y las condiciones de reembolso.

7.8. Carácter de las reservas. Cuando se evidencie que una persona ha reservado trayectos que no pueden volarse simultáneamente, EL TRANSPORTADOR tratará de contactar a la persona que realizó la reserva para que defina cuales trayectos necesita. Si dicha comunicación no puede efectuarse, las respectivas reservas serán canceladas.

En el evento duplicidad de reserva, en el mismo número de vuelo y fecha EL TRANSPORTADOR, a través de reglas de negocio y configuración del sistema, cancelará automáticamente estas reservas.

7.9. Trámite de reservas. Las reservaciones pueden ser tramitadas así:

a. A través o por solicitud de un canal de distribución autorizado y habilitado por la aerolínea (Agencias de Viajes y Turismo, Agencia comercial, Puntos de Ventas o puntos directos).

b. Por medio de los sistemas de distribución o sistemas de reservas habilitados para el efecto.

c. A través de los correos electrónicos: logistica@pacificadeaviacion.com y basemedellin@pacificatravel.com.co

d. Directamente a través del Call Center y en el resto del país al 300 9125165.

e. Por cualquier otro medio previsto por EL TRANSPORTADOR

7.10. Cambios en las reservas.

7.10.1. Cancelación de la reserva. Una reserva podrá ser cancelada por las siguientes razones:

a. A solicitud de la agencia, o de la persona que hizo originalmente la reservación.

b. Por EL TRANSPORTADOR cuando se comprueba duplicidad de la reserva; es decir, más de una reserva para la misma persona en el mismo número de vuelo y fecha, segmentos duplicados dentro de la misma reserva.

c. Por EL TRANSPORTADOR cuando se vence el tiempo límite de compra del TIQUETE, sin que este haya sido adquirido o cuando el Pasajero no cumple con las condiciones de la tarifa.

d. Como consecuencia de No-Show (no presentación del Pasajero) en uno de los trayectos reservados.

e. Por EL TRANSPORTADOR cuando dicha cancelación sea necesaria para cumplir con una regulación o solicitud gubernamental, o cuando dicha acción sea necesaria o recomendable por razones meteorológicas o por otras circunstancias imprevistas u otras condiciones que no se encuentren bajo el control de EL TRANSPORTADOR (incluyendo pero sin limitarse a situaciones de fuerza mayor o caso fortuito, como disturbios, huelgas, actos de terrorismo, guerra etc.) que estén ocurriendo, hayan sido reportadas o exista amenaza de éstas.

7.10.2. Modificación de las reservas. Una reserva podrá ser modificada por las siguientes razones:

a. A solicitud de la agencia o de la persona que hizo originalmente la reservación, por cambio de itinerario o para agregar o suprimir informaciones diferentes al nombre de la persona que viaja.

b. Por EL TRANSPORTADOR, en cuyo caso deberá informar al Pasajero el cambio, en los términos previstos en los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC).

7.11. Consentimiento para el uso de la información personal.

El Pasajero debe suministrar a EL TRANSPORTADOR información veraz sobre sus datos personales para que éste pueda realizar la correcta ejecución de las actividades relacionadas con el servicio de transporte adquirido, razón por la cual, una vez formalizado el contrato de transporte y aceptada la política de tratamiento y protección de datos personales, la información suministrada tendrá la siguiente finalidad y tratamiento:

Todos los datos personales y en general la información recopilada serán utilizados para procesar, confirmar, cumplir y proveer el o los servicios adquiridos, directamente o con la participación de terceros, así mismo, para la realización de la reserva, modificaciones, cancelaciones y cambios de itinerario, reembolsos, atención de consultas, quejas y reclamos, pago de compensaciones e indemnizaciones, registros contables, correspondencia, procesamiento y verificación de tarjetas de crédito, débito y otros instrumentos de pago, promocionar y publicitar nuestras actividades, productos y servicios, realizar transacciones financieras de pagos, cobros o reembolsos, atender procedimientos legales, efectuar reportes o atender requerimientos de las distintas autoridades administrativas de control y vigilancia nacionales o internacionales, autoridades de policía o autoridades judiciales, entidades bancarias, compañías aseguradoras, para fines administrativos internos y/o comerciales, incluyendo investigación de mercados, auditorías, reportes contables, análisis estadísticos, facturación, y ofrecimiento o reconocimiento de beneficios o tarifas especiales, para la ejecución del contrato de transporte y demás servicios y actividades complementarias, identificación de fraudes y prevención de lavado de activos y de otras actividades delictivas y demás finalidades indicadas en este documento.

En ese entendido, en el desarrollo de la prestación del servicio de transporte aéreo de pasajeros y carga por parte de EL TRANSPORTADOR, pueden intervenir o intervienen terceros, incluyendo proveedores de sistemas de reservas de vuelos, de herramientas de seguridad para procesamiento de transacciones bancarias, plataforma de pagos, operadores de servicios turísticos, entidades bancarias, aseguradoras, nuestros representantes o agentes comerciales, estos sin perjuicio de otras finalidades que hayan sido informadas en la política de tratamiento y protección de datos personales y en los términos y condiciones de cada uno de los productos y servicios propios de cada una de nuestras unidades de negocio o bajo las Políticas de Privacidad de dichos terceros.

La información suministrada por el pasajero, permanecerá almacenada hasta por el término de diez (10) años contados a partir de la fecha de suministro de los datos, para permitirle a EL TRANSPORTADOR el cumplimiento de las obligaciones legales a su cargo, especialmente en materia contable, fiscal y tributaria.

EL TRANSPORTADOR garantiza la seguridad y confidencialidad de los datos suministrados por el Pasajero conforme a su Política de Privacidad.

7.12. Notificación de cambios operacionales. En caso de producirse algún cambio en la operación, en cuanto a vuelo, hora de salida, cambio de equipo o en general cualquier aspecto que afecte la reserva acordada, EL TRANSPORTADOR hará todo lo razonablemente posible para informar dicha modificación y/o cambio al Pasajero, de acuerdo con las normas que existan sobre el particular, si aplican.

8 CAPÍTULO 8: SERVICIOS ESPECIALES DE TRANSPORTE

Son aquellos servicios que brinda EL TRANSPORTADOR a los Pasajeros de acuerdo con sus necesidades o requerimientos individuales.

8.1 Políticas y requisitos. El Pasajero deberá informar a EL TRANSPORTADOR sus requerimientos o necesidades con una anticipación de por lo menos veinticuatro (24) horas antes del viaje o al momento de efectuar la reserva, salvo para el caso de personas en condición de Discapacidad en cuyo caso, los requerimientos de suministrar previo aviso no son aplicables.

Es responsabilidad del pasajero informar en la reserva los servicios especiales que requiere. EL TRANSPORTADOR no es responsable de no estar en capacidad de brindar los servicios especiales en caso que la información de la necesidad de estos servicios no esté debidamente reportada.

8.2 Transporte de menores: El transporte de menores de edad estará sujeto a los siguientes términos y condiciones:

Para efectos del servicio de transporte aéreo se considera menor a la persona que no ha cumplido los doce (12) años de edad a la fecha del vuelo.

- a. Infante: Es el menor que a la fecha del vuelo no ha cumplido los dos (2) años de edad y viaja sin ocupar asiento, acompañado de un adulto responsable. El infante viajará en el regazo del adulto responsable, después de haberse asegurado su cinturón. El infante requiere de un TIKETE de transporte aéreo aun cuando no esté pagando una tarifa.

Una persona adulta podrá llevar a su cargo como máximo un (1) infante menor de dos (2) años de edad. El adulto que viaje con su infante no puede ser ubicados en filas de emergencia y deben permanecer aseguradas apropiadamente al asiento de la aeronave durante todo el tiempo que dure el vuelo. Se les debe asignar asientos de ventana de tal forma que no obstruya la salida de Pasajeros.

- b. Niño: Es el menor que habiendo cumplido los dos (2) años de edad no ha cumplido los doce (12) años a la fecha del vuelo y deberá viajar ocupando un asiento y pagando la tarifa correspondiente.

Por razones de seguridad en el vuelo, los menores de edad y quienes los acompañan no deben ubicarse en las salidas de emergencia.

Con el fin de prevenir la explotación, pornografía y turismo sexual con menores, así como la protección de los derechos fundamentales de niñas, niños y adolescentes, todo menor de edad que viaje sin uno de sus padres o con una persona distinta a los representantes legales, deberá llevar una autorización física (autenticada) firmada por aquel con quien no viaje o el de aquellos, debidamente acompañada de la copia notarial del Registro civil. Dicho permiso deberá contener el lugar de destino, la fecha de los vuelos, la persona autorizada, número del documento de la persona autorizada y el propósito del viaje. **S N**

El transporte de menores de edad es de exclusiva responsabilidad de sus padres o de la persona acompañante.

8.2.1. Niños de menos de 7 días de nacidos: La AEROLÍNEA no transporta a niños menores de siete (7) días de edad, excepto si un médico debidamente acreditado y autorizado, aprueba el viaje del niño por escrito.

Los niños menores de siete (7) días de edad que cuenten con la autorización médica precitada, deben ir acompañados por un PASAJERO mayor de edad, debidamente autorizado por Ley, quien exonerará de responsabilidad a la AEROLÍNEA por cualquier inconveniente del menor durante el transporte.

El transporte de menores de edad es de exclusiva responsabilidad de sus padres o acudientes.

8.2.2. Niños menores de dos (2) años: Un PASAJERO puede viajar con un niño menor de dos (2) años sin pagar tarifa alguna por este último, siempre y cuando el menor viaje en sus brazos y no ocupe un asiento adicional. Si el adulto desea que el niño ocupe un asiento, deberá pagar el costo del TIKETE a la tarifa que cotiche la AEROLÍNEA.

8.2.3. Niños menores de doce (12) años de edad: Siempre deben viajar con un mayor responsable autorizado por Ley, sus padres o acudientes.

8.2.4. Niños menores no acompañados: Bajo ninguna circunstancia serán transportados niños recomendados.

En relación con el transporte de pasajeros menores de edad la AEROLÍNEA se sujetará a lo establecido en la Ley 1098 de 2006 (“Ley de Infancia y Adolescencia”) y en especial a lo estipulado en lo referente al apoyo con las autoridades policiales, de migración y demás autoridades competentes.

8.2.5. Responsabilidades de la AEROLÍNEA: La AEROLÍNEA no asumirá responsabilidad por los menores entre los trece (13) y dieciocho (18) años que no estén acompañados por sus padres, acudientes y/o adultos responsables.

8.3. Transporte de pasajeros jurídicos: Toda persona que viaja custodiado a órdenes de alguna autoridad carcelaria, judicial, de emigración, militar o de policía, encontrándose privado de la libertad y/o sindicado de algún delito, deberá viajar con dos custodios, quienes deberán ser los funcionarios acreditados, responsables de la conducción segura del PASAJERO.

Los PASAJEROS en condiciones jurídicas, sólo podrán ser transportados cuando medie custodia adecuada por parte del organismo de seguridad que lo conduzca o del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario, siempre y cuando no constituyan riesgo alguno para la seguridad de la aeronave, sus PASAJEROS o tripulantes y se cumpla a cabalidad con los procedimientos establecidos para tal efecto.

EL TRANSPORTADOR se reserva el derecho de NO Transportar pasajeros en condiciones jurídicas especiales, si constituye un riesgo en la seguridad de la aeronave, sus pasajeros y tripulación.

Las autoridades competentes deben comunicar a EL TRANSPORTADOR sus requerimientos al momento de efectuar la reserva de una persona que ha sido privada de la libertad.

La persona o funcionario responsable de la custodia de dicho pasajero deberá, al ingresar al aeropuerto de origen, contactar a las autoridades de policía, a las de seguridad aeroportuaria y EL TRANSPORTADOR, reportando a dicho pasajero a efectos de que se adopten las medidas pertinentes. En caso de inobservancia de las medidas en cuestión, EL TRANSPORTADOR rechazará al pasajero.

8.3.1. Requerimientos para el transporte de pasajeros en condiciones jurídicas especiales:

Reserva mínima de 24 horas para tres (3) pasajeros por parte del organismo competente así:

- a. Un (1) pasajero en condiciones jurídicas especiales.
- b. Dos (2) custodios.

Presentación una hora y treinta (1:30) antes en Check-in con las cédulas de los custodios y documentos que los acredite como funcionarios de la organización competente que está solicitando el servicio, documentos de traslado donde indique el grado de peligrosidad del jurídico.

Los custodios deberán aforar sus armas de dotación, así como cualquier tipo artículo que pueda ser utilizado como tal. Siguiendo lo especificado en el procedimiento de transporte de armas de EL TRANSPORTADOR.

Los pasajeros en condiciones jurídicas especiales y los custodios se someterán a los controles establecidos en cada aeropuerto para el ingreso a las áreas restringidas (salas de espera) y serán ubicados en un sitio aislado de los demás pasajeros en coordinación con el supervisor de la sala o aeropuerto.

Los pasajeros jurídicos y sus custodios serán los primeros en abordar la aeronave y serán los últimos en desabordar la misma.

El pasajero en condiciones Jurídicas deberá ser esposado. Si este procedimiento no puede ser cumplido, EL TRANSPORTADOR se rehusará a transportarlo.

En ningún caso se podrá sujetar al pasajero en condiciones jurídicas especiales mediante las esposas a puntos fijos de la aeronave.

Los custodios que están obligados a respetar la autoridad del comandante de la aeronave y deben acatar sus órdenes.

En un mismo vuelo NO se podrá transportar en las aeronaves de EL TRANSPORTADOR más de un (1) pasajero en Condiciones Jurídicas.

8.4. Transporte de pasajeros en condiciones especiales de salud:

Para el transporte de tales pasajeros, estos deberán presentar un certificado suscrito por un médico expedido con una antelación no superior a doce (12) horas al vuelo (conforme lo exige el RAC 3.10.2.9.1), con indicación de su respectivo registro profesional, en donde consten las condiciones de salud del pasajero y su aptitud para el viaje. Del mismo modo y dependiendo de las condiciones del pasajero, se podrá exigir que un médico o cualquier otra persona idónea para el caso, lo asista a su costa durante el viaje, a menos que el médico certifique que no es necesario.

Todo PASAJERO que presente condiciones especiales de salud, debe presentarse ante Sanidad Aeroportuaria para ser evaluado por personal médico debidamente acreditado y autorizado. Sanidad Aeroportuaria deberá emitir un concepto en referencia a si el PASAJERO está apto o no para viajar por vía aérea.

EL TRANSPORTADOR recomienda que los Pasajeros que se encuentran enfermos consulten con la Aerolínea antes del viaje y al momento de hacer su reserva, el procedimiento y los requisitos exigidos por la misma para poder prestarles el servicio de transporte.

8.4.1. Pasajeros con oxígeno: Se podrá permitir a un PASAJERO llevar y operar un equipo para el almacenamiento, generación o distribución de oxígeno, cuando las siguientes condiciones se cumplan:

- (a) Que el equipo sea suministrado por el PASAJERO;
- (b) La botella de oxígeno no debe exceder los 2.000 psi;
- (c) El equipo debe contar con la prueba barométrica y el manómetro en buen funcionamiento;
- (d) El equipo debe estar libre de contaminadores inflamables en todas las superficies exteriores;
- (e) El equipo debe ser capaz de proporcionar un volumen mínimo de flujo de oxígeno al usuario de cuatro (4) litros por minuto;
- (f) En caso que sea el concentrador de oxígeno portátil, este debe estar incluido en los permitidos por la autoridad aeronáutica o recomendados por FAA.
- (g) La persona que use el equipo, debe hacerlo por necesidad médica, situación que debe acreditar mediante documento escrito en el que esté especificada la cantidad máxima de oxígeno. Dicho documento debe ser emitido por un médico autorizado.
- (h) En el evento que el PASAJERO requiera de diferentes dispositivos médicos tales como, sillas de ruedas, entre otros, éste deberá solicitarlo a la AEROLÍNEA con por lo menos veinticuatro (24) horas de anticipación al vuelo.

8.5. Pasajeros sin autonomía de movilidad:

Siempre que las condiciones especiales de salud y movilidad del PASAJERO, impidan un adecuado transporte por vía aérea o generen un detrimento a la integridad y seguridad de él mismo, de los demás PASAJEROS y de la tripulación, la AEROLÍNEA podrá negarse a prestar el servicio de transporte.

Si el PASAJERO pudiere ser transportado por vía aérea sin afectar la integridad y/o seguridad de él, los demás PASAJEROS y tripulantes, la AEROLÍNEA deberá corroborar que la infraestructura de la aeronave y los planes de evacuación de esta, se adecuan a las restricciones de movilidad del PASAJERO, procurando siempre mantener y salvaguardar la seguridad de la aeronave y de los PASAJEROS, pudiendo negar el TRANSPORTE ante la vulneración de una cualquiera de estas condiciones.

8.6. Transporte de mascotas: La AEROLINEA sólo transportará perros, gatos y aves de corral como mascotas, aquellos que no se encuentren en estas especies no podrán ser aceptados para transporte en algunas de las modalidades (Cabina, Bodega y/o Apoyo Emocional).

8.6.1. Generalidades para el transporte de mascotas: El transporte de mascotas en cualquiera de sus modalidades se realiza bajo los siguientes términos y condiciones:

Sólo se transportarán los siguientes animales domésticos como equipaje en Bodega: Perros, gatos y aves de corral.

Al momento de realizar la reserva, el Pasajero debe informar claramente que viajará con un animal doméstico en bodega. Este servicio podrá conllevar un cargo adicional y estará restringido por la cantidad de animales permitidos por equipaje en bodega.

1. El PASAJERO deberá presentarse en el aeropuerto con por lo menos una hora treinta (1:30) de antelación a la hora programada del vuelo.

El Pasajero debe viajar en el mismo vuelo que su animal doméstico.

a. Sólo es permitido el transporte de UNA (1) mascota por PASAJERO.

Para el transporte como Equipaje Registrado en bodega de animales domésticos se aceptarán hasta un máximo de un (1) animal por guacal y/o contenedor y por pasajero, siempre y cuando éste se pueda mover cómodamente dentro de la jaula. Se podrá aceptar hasta un máximo de dos (2) perros o gatos por pasajero en un mismo guacal, siempre y cuando:

- Sean cachorros de la misma camada, los cuales no deben ser mayores de seis (6) meses de edad y no deben superar los 14 Kg (entre ambos incluyendo el peso del guacal).
- Un cachorro no menor de cuatro (4) y hasta seis (6) meses de edad acompañado por su madre, siempre que ambos vayan cómodos y cumplan con las mismas condiciones estipuladas en el anterior párrafo.
- No se aceptarán hembras de perros o gatos embarazadas.
- No se transportarán roedores como hámster, ratones, ardillas, cuyes, chichillas, castores, entre otros. Así mismo, no se transportarán como equipaje aves exóticas vivas, fauna silvestre, especies protegidas ni animales en vía de extinción.

Para el transporte de animales domésticos se deberán proveer los documentos y constancias que requiera LA AEROLÍNEA y las entidades de origen y destino del Pasajero, entre los cuales se solicita:

Perros y Gatos:

- Carné de vacunación vigente (no mayor a un año) suscrito por un veterinario en donde indique su número de tarjeta profesional, incluyendo nombre de la vacuna, número de lote, fecha de administración y fecha de vigencia.
- Certificado médico emitido y firmado por un veterinario junto con el número de su tarjeta profesional, en donde se certifique que la mascota se encuentra en condiciones sanitarias APTAS para ser transportada y que no presenta heridas frescas o en proceso de cicatrización no superior a 48 horas.
- El permiso de tenencia vigente, que autoriza poseer ejemplares caninos de manejo especial.

Restricción de transporte de mascotas braquiocefálicas:

Por la seguridad de las mascotas braquiocefálicas, la AEROLÍNEA sólo transportará en bodega animales pertenecientes a la raza braquiocefálica y sus cruces, sí y sólo si, cuentan con certificado médico veterinario de aptitud para ser transportados por vía aérea. Lo anterior, dado que las razas braquiocefálicas o comúnmente conocidas como de “nariz chata” suelen presentar problemas respiratorios de tipo congénitos, volviéndose susceptibles a sufrir golpes de calor y trastornos respiratorios cuando están expuestos a calor extremo o situación de tensión. Dichas mascotas son:

Affenpinscher, Mastin* (todas las razas), Pit Bull*, Stafford Bull terrier Ingles, American Bully, Bull Terrier*, Bullmastiff*, Cane Corso, Lhasa Aps, Presa Canario, Chow Chow, Terrier bostoniano, Staffordshire Terrier*, Carlin, Shih tzu, Chinese Shar Pei, Boxer (todas las razas), Bulldog (todas las razas) , Grifon Belga, Grifón de Bruselas, Petit Brabacon, Chin, Chin Japonés, Spaniel Japones, Boston Terrier, Bulldog Frances, Spaniel Tibetano, Chinese Shar Pei, Boxer, Dogo de Burdeos*, Cavalier King Charles Spaniel, English Toy Spaniel, Pekinés, Pug y Doguillo. Y para gatos de raza: Birmano, Burmese, Persa, Exotic Shorthair y Himalayo. Estos son los más afectados que otras razas por el aire enrarecido y por lo tanto es necesario asegurarse que el frente del contenedor provea ventilación desde la base hasta el techo del contenedor. Es esencial que el animal no padezca de problemas respiratorios. (*Mastin, Pit Bull, Bull Terrier, Bullmastiff, Staffordshire Terrier, Dogo de Burdeos: Recordar que estos ejemplares se encuentran en la lista de los ejemplares potencialmente peligrosos).

Aves de corral:

- Certificado de salud del animal emitido por médico veterinario.
- b. En todos los casos, el PASAJERO deberá registrar su mascota en el counter y diligenciar el Formulario de exoneración de mascotas para transporte de animales vivos en cualquiera de sus modalidades (cabina, bodega o apoyo emocional).

c. El guacal y demás elementos necesarios para el transporte de la mascota en cualquiera de sus modalidades deberán ser proveídos por el PASAJERO.

Las condiciones del guacal estipulado para transportar animales en bodega, son:

- Su material deberá ser de fibra de vidrio o plástico rígido y resistente.
- El tamaño depende del tamaño del animal, el cual debe tener el espacio suficiente para permitir que el animal pueda girar normalmente, estar de pie sin tocar el techo del guacal, sentarse de forma erguida y descansar en una posición natural.
- Debe contener material absorbente que evite filtraciones y daños a otros equipajes.
- Deben ser resistentes para evitar que el animal pueda salirse o escaparse durante el manejo y transporte.
- Debe tener ventilación, su base debe ser resistente al agua evitando que la humedad se filtre. Construcción Plegable y fácil de transportar.
- Las puertas deben tener cierres de seguridad que permitan la apertura sin necesidad de alguna herramienta especial.
- Deben tener orificios que permitan la ventilación.
- Deben tener un sistema de recolección de los desperdicios que se produzcan durante el transporte.
- Todos los contenedores deben ser a prueba de goteos y escapes.

d. El PASAJERO deberá entregar un certificado de salud idóneo (en aquellos eventos que la mascota presente alguna condición médica, enfermedad, fractura o cirugía) y carné de vacunación vigente y válido (en formato físico), suscrito por un veterinario con indicación de su número de matrícula profesional.

e. No se acepta el transporte de mascotas en estado de gravidez (preñadas) o que hayan estado en trabajo de parto en las últimas cuarenta y ocho (48) horas.

f. En ninguna de las modalidades de transporte se aceptan mascotas de menos de dieciséis (16) semanas de nacido.

g. Se recomienda no otorgar ningún medicamento calmante a la mascota antes, ni durante el vuelo, salvo indicación expresa de su veterinario mediante orden escrita.

h. Se recomienda no otorgar alimentación a la mascota dos (2) horas antes del viaje.

i. Los animales deberán tener bozal, según aplique la raza y/o tipo de mascota.

j. Se recomienda que la mascota no viaje con collares o adornos demasiados estrechos.

k. Se recomienda que el PASAJERO realice un acoplamiento a la mascota antes de su viaje para que esta se familiarice con el guagal en que el que será transportado, con el fin de que la mascota pueda tener un viaje tranquilo.

8.6.2. Modalidades de transporte de mascotas: La AEROLINEA cuenta con tres modalidades para el transporte de mascotas: (i) Transporte de Mascotas en Cabina; (ii) Transporte de Mascotas de Apoyo y/o Servicio Emocional y (iii) Transporte de Mascotas por Bodega.

8.6.2.1 Transporte de mascotas en cabina: No se podrá llevar en la cabina de pasajeros de una aeronave, animales o mascotas que puedan provocar riesgos para la seguridad aérea o para la salubridad, ni molestias para las demás personas a bordo.

A. Tratándose de perros y gatos domésticos que sean tenidos como mascota o animal de compañía, que no representen ningún riesgo o molestia, estos podrán transportarse en la cabina de pasajeros, previa autorización de la AEROLÍNEA con sujeción a las siguientes condiciones:

1. Al momento de presentarse en el counter para chequear la mascota, el PASAJERO deberá diligenciar el Formulario de exoneración de mascotas para transporte de animales vivos en cualquiera de sus modalidades (cabina, bodega o apoyo emocional).
2. Las mascotas deben ser de tamaño pequeño, en este caso no podrán exceder de los 5 kg incluidos el guagal.
3. No se admitirá el transporte de animales agresivos, o cuyo transporte, tenencia o comercialización esté prohibido.
4. Serán aceptadas como mascotas de apoyo emocional aquellas de razas braquiocefálicas o comúnmente conocidas de “nariz chata”, que puedan ser transportadas en cabina, siempre y cuando presente certificado médico veterinario que certifique o avale la viabilidad del transporte aéreo y que no presenta el síndrome braquiocefálico o cualquier síndrome respiratorio. En tal evento, será obligatorio que el pasajero suscriba el Formulario de exoneración de mascotas para transporte de animales vivos en cualquiera de sus modalidades (cabina, bodega o apoyo emocional).
5. La edad mínima del animal a transportar será de dieciséis (16) semanas. Animales menores de esta edad, no serán transportados.
6. Es obligación del PASAJERO notificar al call center de la AEROLÍNEA, con una antelación no inferior a cuarenta y ocho (48) horas a la salida del vuelo, sobre su intención de viajar llevando consigo una mascota en cabina de pasajeros, con el fin que la AEROLÍNEA tenga tiempo suficiente para hacer los arreglos pertinentes y asegurar la disponibilidad de cupo en el avión.
7. Antes del vuelo, el PASAJERO interesado deberá dar cumplimiento, en relación con el animal, a todos los requerimientos en materia de salubridad e higiene formulados

por las autoridades competentes en el aeropuerto de origen, de conformidad con las normas aplicables, lo cual deberá ser acreditado al transportador presentando:

- (i) Carné o certificado de vacunación (en formato físico) no mayor a un año, suscrito por un veterinario con indicación de su número de matrícula profesional.
 - (ii) El PASAJERO interesado deberá cerciorarse que el animal cumpla, no solo con los requisitos para la salida, sino con los que puedan ser exigibles en el aeropuerto de destino, escala o conexión.
8. El PASAJERO a cargo de la mascota, será responsable de las precauciones y medidas necesarias para la conservación de las condiciones mínimas de higiene y sanidad por parte de la mascota.
 9. El PASAJERO deberá ubicar el contenedor debajo del asiento inmediatamente delante del suyo, evitando causar molestias a quien ocupe dicho asiento, o debajo del asiento que él ocupa, evitando en este caso molestias al pasajero que se encuentre detrás de él.
 10. El contenedor no podrá ubicarse de ningún modo que pueda obstruir una salida de emergencia o el acceso a ella, como tampoco en un pasillo u otro lugar que impida la fácil movilización de los pasajeros o tripulantes.
 11. La AEROLÍNEA no podrá suministrar oxígeno a la mascota en caso de emergencia
 12. El PASAJERO deberá abstenerse de abrir el contenedor durante el vuelo, a menos que siendo indispensable, cuente con autorización de la AEROLÍNEA.
 13. La presencia de animales a bordo de las aeronaves o en los aeropuertos, no debe constituir riesgos para la seguridad aérea o para la salubridad, ni un obstáculo para una eventual evacuación de emergencia.
 14. El PASAJERO a cargo del animal deberá en todo momento atender las instrucciones y políticas que sobre el particular tenga o le imparta el transportador aéreo.
 15. Si el animal asumiera una actitud agresiva o peligrosa durante su permanencia en el aeropuerto, o durante su embarque o transporte, deberá ser trasladado a la bodega de carga de la aeronave, en tanto sea posible.

En todo caso, el transporte de cualquier animal agresivo aún efectuándose en bodega de carga, estará sujeto a la disponibilidad de condiciones para su transporte sin riesgos para las personas, para el vuelo y para el propio animal.

16. Los costos derivados de vacunas, carnés o certificaciones de salud del animal transportado, serán a cargo del PASAJERO interesado en su transporte.
17. Los animales que trata este Reglamento, deberán permanecer con collar, correa y bozal (salvo que sus características morfológicas dificulten su respiración, impidiendo el uso de este último) durante todo el tiempo en que se encuentren fuera de su contenedor en un aeropuerto.

18. Los animales que no cumplan con las anteriores condiciones, deberán viajar en las bodegas de carga, con sujeción a la disponibilidad de espacio.
19. El transporte de mascotas genera cobro adicional.

8.6.2.2 Transporte de mascotas de apoyo o soporte emocional:

En el caso de perros lazarillos y/o de personas invidentes o con alguna limitación visual, o animales guía entrenados y capaces de realizar ciertos trabajos requeridos, o que proporcionen soporte emocional a personas cuya limitación esté relacionada con la salud mental, estos se podrán transportar en la cabina de pasajeros, en el entendido que no representen ningún riesgo o molestia, dando cumplimiento a los siguientes requisitos:

1. Al momento de presentarse en el counter para chequear la mascota, el PASAJERO deberá diligenciar el Formulario de exoneración de mascotas para transporte de animales vivos en cualquiera de sus modalidades (cabina, bodega o apoyo emocional).
2. La AEROLÍNEA sólo acepta perros y gatos (únicamente) como mascotas de apoyo emocional.
3. Teniendo en cuenta el tamaño de las mascotas, los pasajeros deberán acatar las instrucciones del personal de la aerolínea respecto de su ubicación y la de la mascota dentro de la aeronave con el fin de no poner en riesgo la operación del vuelo.
4. Las mascotas de apoyo emocional serán tenidas en cuenta como parte de las mascotas permitidas en la cabina de pasajeros, que no podrá exceder una (1) mascota.
5. En caso de tratarse de un perro lazarillo, el PASAJERO deberá entregar a la AEROLÍNEA la documentación necesaria que certifique que se trata de una mascota de acompañamiento y está entrenado para dicha función.
6. Serán aceptadas como mascotas de apoyo emocional aquellas de razas braquiocefálicas o comúnmente conocidas de “nariz chata”, que puedan ser transportadas en cabina, siempre y cuando presente certificado médico veterinario que certifique o avale la viabilidad del transporte aéreo y que no presenta el síndrome braquiocefálico o cualquier síndrome respiratorio. En tal evento, será obligatorio que el pasajero suscriba el Formulario de exoneración de mascotas para transporte de animales vivos en cualquiera de sus modalidades (cabina, bodega o apoyo emocional).
7. La mascota de apoyo emocional o asistencia no podrán ubicarse en la salida de emergencia, deberán estar ubicadas junto al pasajero, frente a la silla asignada o sobre sus piernas, el PASAJERO no podrá utilizar las sillas de la aeronave para ubicarlo.
8. No se admitirá el transporte de animales agresivos, o cuyo transporte, tenencia o comercialización esté prohibido.

9. La edad mínima del animal a transportar será de dieciséis (16) semanas de nacido. Animales menores de esta edad, no deben viajar en avión.
10. El PASAJERO deberá informar a la AEROLÍNEA con una antelación no inferior a cuarenta y ocho (48) horas a la salida del vuelo, sobre su intención de viajar llevando consigo un animal en cabina de pasajeros, con el fin de que la AEROLÍNEA tenga tiempo suficiente para hacer los arreglos pertinentes y asegurar la disponibilidad de cupo en el avión.
11. Antes del transporte, el PASAJERO interesado deberá dar cumplimiento, en relación con el animal, a todos los requerimientos en materia de salubridad e higiene formulados por las autoridades competentes en el aeropuerto de origen, de conformidad con las normas aplicables, lo cual deberá ser acreditado a la AEROLÍNEA presentando:
 - (i) Carné o certificado de vacunación (en formato físico), suscrito por un veterinario con indicación de su número de matrícula profesional.
 - (ii) El PASAJERO interesado deberá cerciorarse que el animal cumpla, no solo con los requisitos para la salida en el aeropuerto de origen, sino con los que puedan ser exigibles en el aeropuerto de destino.
12. El PASAJERO está a cargo de la mascota, será responsable de las precauciones y medidas necesarias para la conservación de las condiciones mínimas de higiene y sanidad por parte de la mascota.
13. La presencia de animales a bordo de las aeronaves o en los aeropuertos, no debe constituir riesgos para la seguridad aérea o para la salubridad, ni un obstáculo para una eventual evacuación de emergencia.
14. El PASAJERO a cargo del animal deberá en todo momento atender las instrucciones y políticas que sobre el particular tenga o le imparta el transportador aéreo.
15. Si el animal asumiera una actitud agresiva o peligrosa durante su permanencia en el aeropuerto, o durante su embarque o transporte, deberá ser trasladado a la bodega de carga de la aeronave, en tanto sea posible. En todo caso, el transporte de cualquier animal agresivo aún efectuándose en bodega de carga, estará sujeto a la disponibilidad de condiciones para su transporte sin riesgos para las personas, para el vuelo y para el propio animal.
16. Si la limitación de las personas aquí previstas no fuese evidente, deberá acreditarse con dictamen médico, psiquiátrico o psicológico según el caso.
17. El animal podrá ubicarse en la aeronave de manera que pueda brindar al pasajero interesado que lo requiera, el soporte o ayuda al cual está destinado, previendo que no obstruya ninguna salida de emergencia o el acceso a los equipos de emergencia o supervivencia de la aeronave, ni constituya un impedimento para una eventual evacuación.
18. El transporte de mascotas de apoyo emocional genera cobro adicional.

19. Condiciones de viaje de la mascota:

- i) La mascota debe tener collar tipo arnés y correa corta en el aeropuerto y en zonas de movimiento de aeronaves.
- ii) Para la mascota: Los usuarios acreditarán que estos han sido adiestrados en centros que pertenezcan o sean homologados por la Asociación Colombiana de Zooterapia, o autorizadas por el Instituto Colombiano Agropecuario (ICA).

20. Condiciones de viaje para el pasajero:

- i) Carta membretada y firmada por un profesional de salud mental o el médico tratante del pasajero y certificar que:
- ii) El cliente tiene una discapacidad emocional, psiquiátrico o mental reconocida;
- iii) La compañía del perro para el cliente es necesaria durante su trayecto aéreo y/o para las actividades que el cliente vaya a desarrollar en su destino;
- iv) Identificar tipo de animal y raza;
- v) Describir como prescripción médica que por tratamiento se requiere que el animal identificado anteriormente acompañe a su paciente por su condición mental, emocional o psiquiátrica durante el vuelo a bordo de la aeronave;
- vi) La persona que realiza la valoración del cliente es médico o profesional de la salud mental con licencia, y el pasajero está bajo su atención profesional;
- vii) La fecha y tipo de licencia del médico o profesional de la salud mental y el lugar donde ésta fue expedida.

8.6.2.3. Transporte de mascotas de servicio

Se aceptan perros de asistencia sin importar su tamaño siempre que el perro pueda ser acomodado en un lugar en la cabina de pasajeros que no obstruya la evacuación. Si se determina que no puede ir a bordo se puede tomar las siguientes opciones por seguridad:

- 1. Adquirir el servicio de asiento adicional. Esta opción es únicamente para que el perro pueda tener más espacio.
- 2. Reasignación en otro vuelo.

La evidencia aceptable para que un perro sea considerado y aceptado como un perro en servicio puede ser cualquiera de las siguientes:

- a) Presencia de un arnés o marcas en un arnés.
- b) Tarjeta de identificación o etiqueta.
- c) Presentar una credencial del animal identificándolo como animal de servicio. N
- d) Afirmación verbal de que el pasajero en condición de discapacidad y el perro como perro de apoyo, siempre y cuando se comporte como tal.

Condiciones de viaje de la mascota:

- 1. La mascota debe tener collar tipo arnés y correa corta en el aeropuerto y en zonas de movimiento de aeronaves.

2. Se solicita el certificado de entrenamiento y/o carnet de mascota de acompañamiento. Los usuarios acreditarán que estos han sido adiestrados en centros que pertenezcan o sean homologados por la Asociación Colombiana de Zooterapia, o autorizadas por el Instituto Colombiano Agropecuario (ICA).
3. Los animales de asistencia deben portar arnés y un chaleco distintivo. El chaleco será verde cuando se encuentren en proceso de adaptación; y rojo cuando han terminado su entrenamiento y están adaptados completamente a su dueño.
4. Serán aceptadas como mascotas de servicio aquellas de razas braquiocefálicas o comúnmente conocidas de “nariz chata”, que puedan ser transportadas en cabina, siempre y cuando presente certificado médico veterinario que certifique o avale la viabilidad del transporte aéreo y que no presenta el síndrome braquiocefálico o cualquier síndrome respiratorio. En tal evento, será obligatorio que el pasajero suscriba el Formulario de exoneración de mascotas para transporte de animales vivos en cualquiera de sus modalidades (cabina, bodega o apoyo emocional).

Condiciones de viaje para el pasajero:

El peso del animal que se transporta no será mayor a diez (10) kilogramos, luego de eso, al peso adicional se le aplicará una tarifa de peso condicional.

1. Para el pasajero un certificado del médico (psiquiatra) tratante que contenga:
 - Identificación de la mascota,
 - Nombre de la persona que requiere el soporte emocional,
 - Motivo del soporte emocional
 - Firma con licencia del médico profesional que emite el certificado.
 - Si la limitación de las personas incluidas en esta categoría, no fuesen evidentes, deberá acreditarse con dictamen médico, psiquiátrico o psicológico según el caso.
2. La mascota no podrá ubicarse de ningún modo que pueda obstruir una salida de emergencia o el acceso a ella, como tampoco en un pasillo u otro lugar que impida la fácil movilización de los pasajeros o tripulantes.
3. Solo tiene derecho a llevar un animal del servicio en el mismo vuelo.
4. Seguirá en todo momento las instrucciones y políticas que sean dadas por Pacífica de Aviación y en su caso por la tripulación.
5. Si el animal asume una actitud agresiva o peligrosa durante su permanencia en el aeropuerto, o durante su embarque, será trasladado a la bodega de carga de la aeronave en tanto sea posible.
6. Si se considera que el perro tiene un comportamiento agresivo, el tripulante de cabina podrá solicitar el uso de bozal, es importante que lo tenga a la mano.
7. Se le informa al pasajero a cargo de la mascota que será responsable de las precauciones y medidas necesarias para la conservación de las condiciones mínimas de higiene y sanidad por parte de la mascota

8.6.2.4. Transporte de mascotas: Para el transporte de mascotas, el PASAJERO deberá cumplir con los siguientes requisitos:

1. Al momento de presentarse en el counter para chequear la mascota, el PASAJERO deberá diligenciar el Formulario de exoneración de mascotas para transporte de animales vivos en cualquiera de sus modalidades (cabina, bodega o apoyo emocional).
2. El PASAJERO deberá notificar a la AEROLÍNEA sobre el viaje con la mascota, con por lo menos cuarenta y ocho (48) horas a la hora del vuelo a través de nuestro call center de pasajeros, el cual tendrá el control de aceptación por vuelos de las mascotas permitidas por raza y cantidad. Este tiempo podrá reducirse a veinticuatro (24) horas, pero en todos los casos, en transporte del animal estará sujeto a disponibilidad de cupo.
3. La AEROLÍNEA transportará máximos una (1) mascota en bodega por vuelo.
4. En el caso de gallos, la AEROLÍNEA sólo admite hasta seis (6) gallos por canasta (separados).
5. No se aceptan mascotas que pesen más de cuarenta (40) Kgs para ser transportados por bodega, este peso incluye el guacal. El PASAJERO deberá transportar la mascota por bodega en un guacal que no supere los 61 CM de ancho.
6. El PASAJERO será el único responsable de acomodar y retirar su mascota del guacal.
7. En caso de emergencia, no se administra oxígeno a la mascota.
8. La AEROLÍNEA se reserva el derecho a denegar el transporte de mascotas que al momento del vuelo presenten ciertas condiciones o comportamientos al momento de su entrega o permanencia con la compañía.
9. El transporte de mascotas en bodega genera cobro adicional.
10. Serán aceptadas como mascotas de apoyo emocional aquellas de razas braquiocefálicas o comúnmente conocidas de “nariz chata”, que puedan ser transportadas en cabina, siempre y cuando presente certificado médico veterinario que certifique o avale la viabilidad del transporte aéreo y que no presenta el síndrome braquiocefálico o cualquier síndrome respiratorio. En tal evento, será obligatorio que el pasajero suscriba el Formulario de exoneración de mascotas para transporte de animales vivos en cualquiera de sus modalidades (cabina, bodega o apoyo emocional).

De acuerdo con la normatividad vigente en Colombia en el Artículo 126 de la Ley 1801 del 2016, las razas de perros catalogadas como potencialmente peligrosas o de manejo especial, debido al riesgo que representan frente a la seguridad de los Pasajeros y de la tripulación, no podrán viajar en cabina como animales de apoyo emocional o de asistencia y su transporte se realizará solo en guacal. Estas razas incluyen el American Staffordshire Terrier, Bullmastiff, Dóberman, Dogo Argentino, Dogo de Burdeos, Fila Brasileiro, Mastín Napolitano, Pit Bull Terrier, American Pit Bull Terrier, Bull Terrier, Presa Canario, Rottweiler, Staffordshire Bull Terrier y Tosa Japonés, sus cruces o híbridos de las razas anteriormente enunciadas, se deberá contar con certificado de tenencia.

REQUISITOS PARA EL TRANSPORTE AÉREO DE ANIMALES DOMÉSTICOS COMO CARGA:

El Servicio de Transporte de Carga, va enfocado a los animales considerados domésticos, dentro de los que se encuentran: Perro, gato, y aves de corral.

Consideraciones para el Transporte perros y gatos:

- a. El animal no debe estar sedado (los viajes son cortos no es necesario dormirlos).
- b. Se recomienda dos horas antes darle comida ligera y agua para evitar la deshidratación.
- c. Solo se transportan animales en vuelos directos
- d. Se informa al cliente que debe esperar en bodega hasta la confirmación del abordaje del animal o en caso contrario dejar un contacto para comunicación inmediata por cualquier novedad.
- e. Las razas consideradas potencialmente peligrosas o animales que tengan comportamientos agresivos, deben llevar bozal.
- f. Se debe verificar que el guacal se encuentre en buen estado.
- g. Sólo se permite un animal adulto por guacal y hasta un peso de 40 kilos (incluido guacal). El guacal debe estar en perfecto estado. Se podrán aceptar hasta un máximo de dos (2) perros o gatos en un mismo guacal, siempre y cuando:
 - Sean de la misma camada, los cuales no deben ser mayores de seis (6) meses de edad y no deben superar los diez (10) Kg (entre ambos incluyendo el peso del guacal).
 - Un cachorro no menor de cuatro (4) y hasta seis (6) meses de edad acompañado por su madre, siempre que ambos vayan cómodos y cumplan con las mismas condiciones estipuladas en el párrafo anterior.
- h. No llevar accesorios puestos, ni juguetes dentro del guacal.
- i. Se permite que el animal lleve una manta dentro del guacal.
- j. El animal debe viajar en perfectas condiciones de salud e higiene, en caso que no cumpla, la aerolínea no recibirá el animal.
- k. Durante el transporte el guacal debe ir zunchado en cruz, evitando así que el animal pueda salirse.
- l. El destinatario debe retirar la mascota máximo treinta (30) minutos después de aterrizar el vuelo en el destino.
- m. Debido a la anatomía de los Perros y Gatos de razas braquiocefálicas, que se caracterizan por tener nariz chata, suelen ser susceptibles a sufrir golpes de calor y

trastornos respiratorios cuando están expuestos a cambios de temperatura extremos o situaciones de tensión, llevándolas a que tengan problemas y hasta obstrucción de las vías respiratorias, poniendo en riesgo su salud y hasta su vida, por lo tanto, se deberá contar con certificado medico veterinario el cual indique que la mascota no tiene síndromes respiratorios y es apto para su transporte vía aérea, al igual se deberá diligenciar el Formulario de exoneración de mascotas para transporte de animales vivos una vez se realice el registro en el counter.

Documentos:

- Carné de vacunas, el cual incluya nombre de la vacuna, número de lote, fecha de administración y fecha de vigencia no mayor a un año.
- Certificado emitido por un médico veterinario titulado donde indique que el animal se encuentra en condiciones sanitarias APTAS para ser transportado Este documento debe tener máximo 48 horas de emitido y es válido solo por un vuelo. Se anexa a la guía y queda como soporte de archivo.

Condiciones del Guacal o Contenedor:

- a. Debe ser lo suficientemente rígido como para evitar que el animal escape a través de espacios en los puntos de unión.
- b. El animal debe tener suficiente espacio para girar normalmente, para pararse, para sentarse erguido y para descansar en una posición natural.
- c. El interior del guacal debe ser liso y sin protuberancias que el animal pueda morder o rayar para causar daño a la integridad del contenedor de cualquier manera y el techo debe ser sólido, con orificios de ventilación en toda la superficie siempre que no reduzcan la resistencia del techo.
 - d. Debe tener cierres adecuados y asegurarse por medio de zunchos cruz y precintos o bridas de seguridad
 - e. El dueño debe asegurarse que todos los cierres están en óptimas condiciones y en su sitio.
 - f. No se aceptarán, guacales o contenedores que no estén en óptimas condiciones para el transporte del animal.

8.7. TRANSPORTE DE ÓRGANOS:

El transporte de órganos estará sujeto a los siguientes términos y condiciones:

8.7.1. La coordinación Nacional de la red de donación y trasplante de órganos debe informar a la AEROLÍNEA y agentes de Sanidad Aeroportuaria, mediante documento escrito y con mínimo

dos (2) horas de antelación, el transporte de estos componentes, especificando si se trata de un órgano para trasplante o muestra.

8.7.2. La nevera donde se realice el traslado de órganos para trasplante o muestra, debe estar correctamente sellada y debidamente rotulada, adjuntando una etiqueta de diez por diez centímetros (10X10cm), en fondo blanco y letras negras con el código “UN333”, y las demás aplicables para este tipo de traslados.

Además de la etiqueta señalada anteriormente, debe especificar que el contenido de la nevera es un órgano humano para trasplante o muestra y no constituye MERCANCÍA PELIGROSA o carga aérea.

8.7.3. El Pasajero que transporte órganos, deberá adjuntar, sin excepción alguna, los siguientes documentos:

(a) Carta dirigida a la AEROLÍNEA, solicitando el traslado del órgano para trasplante o muestra e informando el tipo de unidad anatómica a transportar;

(b) Certificado de la ausencia de sustancias ilícitas o que puedan constituir riesgo biológico para los PASAJEROS, los tripulantes, la aeronave o para la operación aérea, expedido por una autoridad competente.

Dicho certificado debe especificar que el componente ha sido embalado y sellado de acuerdo a lo establecido por la normatividad aplicable.

El certificado debe ir firmado por el cirujano del programa de trasplante de la institución prestadora de servicios de salud que realiza la extracción del componente o por el coordinador Operativo de Trasplantes a cargo;

(c) Carta informando a la AEROLÍNEA la persona responsable por el órgano para trasplante o muestra en la ciudad de destino;

(d) Resumen, en sobre sellado, de la historia clínica del donante. En caso de tratarse de una muestra, deberá anexar una orden médica solicitando la realización de los exámenes requeridos; y

(e) Fotocopia de la cédula de ciudadanía del responsable de entregar el órgano para trasplante o muestra a la AEROLÍNEA.

8.8. Mujeres en estado de embarazo:

Las mujeres embarazadas deberán informar a EL TRANSPORTADOR sobre su estado, aunque éste no sea evidente, y sobre el tiempo de gestación.

Las Mujeres embarazadas con más de treinta (30) semanas de gestación, deben contar con una autorización médica escrita en la que el médico tratante certifique su aptitud para el viaje, en el cual especifique lo siguiente:

- La fecha estimada del alumbramiento.
- Que puede viajar sin riesgo alguno por vía aérea desde el punto de origen hasta el punto de destino.
- Tiempo de duración del vuelo
- El certificado médico no deberá exceder de los diez (10) días de emisión respecto de la fecha de vuelo.

Adicionalmente, toda mujer embarazada deberá diligenciar y firmar una carta de exoneración de responsabilidad en la que renuncia a cualquier reclamo a la AEROLÍNEA, por cualquier concepto derivado de su transporte en estado de embarazo. Las mujeres embarazadas tendrán prioridad en el embarque.

No obstante, lo anterior, EL TRANSPORTADOR se reserva el derecho de autorizar el transporte cuando a su criterio la mujer embarazada no se encuentra en condiciones idóneas para viajar.

8.9. Pasajeros invidentes: Pueden viajar solos o acompañados por un perro lazarillo.

8.10. Pasajeros mayores: Los PASAJEROS MAYORES junto con sus acompañantes en caso de ser necesario tendrán prelación en el embarque.

8.11. Transporte con compra de asiento adicional: Es responsabilidad del PASAJERO avisar a la AEROLÍNEA cualquier necesidad especial con respecto a los asientos. La AEROLÍNEA puede rehusarse a transportar a aquellos pasajeros que no puedan o no estén dispuestos a cumplir con los requisitos de asientos de la AEROLÍNEA, los cuales se describen a continuación.

La AEROLÍNEA requerirá la compra de más de un asiento para uso por parte de un solo PASAJERO, en las siguientes circunstancias:

- (a) Para acomodar a un PASAJERO que necesita más de un asiento por cuestiones de tamaño, que ocupe un área del asiento adyacente y/o no pueda sentarse en un solo asiento con los brazos bajos;
- (b) Para transportar PASAJEROS que debido a su discapacidad particular, no puedan viajar sin la compra de espacio adicional en el avión;
- (c) Cuando sea necesario para transportar instrumentos musicales grandes o equipo electrónico de audio o vídeo, médico u otro equipo sensible que no pueda transportarse como EQUIPAJE REGISTRADO.

9 CAPÍTULO 9: TIQUETE DE TRANSPORTE AÉREO

9.1. Condiciones del contrato.

La AEROLÍNEA transportará a los PASAJEROS que cuenten con TIQUETES o TIQUETES ELECTRÓNICOS completamente pagados, vigentes y válidamente expedidos por la AEROLÍNEA o por sus agentes autorizados. En estos TIQUETES debe constar el nombre del PASAJERO, quien a su vez deberá encontrarse válidamente identificado. Si el PASAJERO no presenta TIQUETES o TIQUETES ELECTRÓNICOS válidos o no se identifica con su documento de identidad original, la AEROLÍNEA podrá retener y/o anular el TIQUETE o TIQUETES ELECTRÓNICOS presentados.

9.2 Condiciones del TIQUETE o TIQUETE ELECTRÓNICO:

Los TIQUETES o TIQUETES ELECTRÓNICOS son transferibles o endosables únicamente en caso de que la tarifa adquirida así lo permita y sujeto al pago de las penalidades o diferencias de tarifas a que haya lugar. La AEROLÍNEA no tiene ninguna responsabilidad de aceptar el TIQUETE o TIQUETE ELECTRÓNICO o de reembolsar el dinero al titular de un TIQUETE cuando es presentado por otra persona.

9.3. Vigencia.

El TIQUETE tendrá validez de un año a partir de la fecha de su emisión, salvo que la tarifa aplicable provea un tiempo de validez distinto, por tratarse de tarifas especiales, para las cuales aplicará las políticas tarifarias correspondientes.

Un TIQUETE no puede ser usado para viajar, si su validez ha expirado antes de que el Pasajero inicie o complete su viaje. En este caso, el tiquete puede ser remitido o reembolsado por una sola vez conforme las condiciones de la tarifa adquirida y de acuerdo con las normas, procedimientos y políticas de EL TRANSPORTADOR.

Un TIQUETE es válido para viajar en la fecha, para el vuelo y clase de servicio para el cual la reserva ha sido hecha y cuya tarifa haya sido pagada. Toda reserva debe efectuarse de conformidad con las condiciones de la tarifa correspondiente y estará sujeta a la disponibilidad de los asientos en el vuelo requerido.

Si después de haber comenzado el viaje el Pasajero no puede continuar el mismo dentro del periodo de validez del tiquete por razón de enfermedad o circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito, EL TRANSPORTADOR, a su criterio podrá extender el periodo de validez del TIQUETE máximo por un período de validez igual al del TIQUETE inicial. La enfermedad y período de incapacidad deberán estar soportados por un certificado médico. Esta condición no aplica para enfermedades preexistentes del Pasajero. Por lo tanto, está no podrá allegarse como una causal para extender el período de validez del TIQUETE. Cuando se trate de circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito, esta deberá estar debidamente acreditada y soportada, en aras de determinar la Aerolínea la procedencia o no de la extensión del período de validez del TIQUETE.

En estos casos, el Pasajero deberá asumir los costos del Revisado del tiquete y el costo de la diferencia tarifaria disponible para la fecha del vuelo.

El TIQUETE no es válido y EL TRANSPORTADOR podrá rechazarlo si el Pasajero comienza su viaje en una parada voluntaria o en una escala intermedia. En caso de que el Pasajero desee utilizar su TIQUETE en una ruta distinta a la especificada en el mismo, el TIQUETE deberá ser reexpedido y EL TRANSPORTADOR podrá cobrar la diferencia existente entre la tarifa del tiquete original y el nuevo tiquete. Adicionalmente EL TRANSPORTADOR podrá cobrar una penalidad o cargo administrativo por este servicio.

El pasajero al comprar, recibir o hacer uso del tiquete o por el simple hecho de ser transportado por o en nombre de EL TRANSPORTADOR, se declara conforme y acepta los términos del presente Contrato.

A. Requisitos de validez del tiquete. EL TRANSPORTADOR solamente transportará al Pasajero cuyo nombre aparece en el TIQUETE, el cual debe estar debidamente identificado.

El TIQUETE de transporte aéreo no es transferible ni endosable. El Pasajero no será transportado si no presenta un TIQUETE válido que contenga el cupón de vuelo para el respectivo trayecto y el resto de cupones de la secuencia sin usar.

En los casos que el Pasajero solicite cambios a la reserva después de haberse emitido el TIQUETE, EL TRANSPORTADOR podrá llevar a cabo un cobro adicional al pagado por el TIQUETE, si aplica y adicionalmente, deberá pagar la penalidad que corresponda cuando la política tarifaria así lo establezca. El cliente deberá asumir las diferencias que se generen en materia de impuestos y tasas con el cambio de reserva.

9.4. Tiquetes alterados: Un TIQUETE o TIQUETE ELECTRÓNICO que ha sido modificado, alterado, mutilado o emitido incorrectamente, no será válido.

9.5. Cambios en los destinos: En caso que el PASAJERO desee cambiar los destinos para los que fue emitido el TIQUETE o el TIQUETE ELECTRÓNICO, éstos deberán ser nuevamente expedidos, y el TRANSPORTADOR podrá cobrar la diferencia de tarifas y/o penalidades a que haya lugar.

9.6. Cancelación: Si un PASAJERO decide no viajar en el vuelo y en la fecha para los cuales se ha emitido un TIQUETE o TIQUETE ELECTRÓNICO, la tarifa pagada podrá ser aplicada a la compra de otro TIQUETE, y el TRANSPORTADOR podrá cobrar la diferencia de tarifas y/o penalidades aplicables. Para ello se deberá informar con 24 horas de antelación como mínimo.

Si por el contrario, el PASAJERO decide definitivamente no utilizar el TIQUETE o TIQUETE ELECTRÓNICO, la AEROLÍNEA reembolsará el valor del TIQUETE teniendo en cuenta las condiciones y penalidades correspondientes a la tarifa adquirida inicialmente y siempre y cuando la tarifa sea reembolsable. El REEMBOLSO se hará a través del mismo medio de pago utilizado en la compra original. Todo lo anterior, atendiendo las políticas, procedimientos de ley y aquellos procedimientos internos de la AEROLÍNEA.

9.7. Reembolsos. Los reembolsos pueden hacerse sobre la totalidad o una parte de la tarifa de un tiquete no utilizado e incluye tasas, sobrecargos e impuestos de acuerdo con las condiciones de la tarifa vigente.

Conforme a lo previsto en el artículo 3 de la Resolución 03596 de 2006 emitida por la Aeronáutica Civil de Colombia la tarifa Administrativa no será reembolsable

9.7.1. Reembolsos Parciales: Los Reembolsos parciales se harán descontando el valor de los trayectos utilizados con base en la tarifa aplicable a la fecha del vuelo, cuando el Pasajero compre un tiquete en una tarifa que solamente pueda ser vendida ida y regreso; si la tarifa no requiere venta de ida y regreso solo se descontará el valor utilizado en la tarifa adquirida.

9.7.2 Impuestos: De conformidad con la legislación aplicable, EL TRANSPORTADOR reembolsará los impuestos y tasas que no hayan sido transferidos a la entidad recaudadora correspondiente. En caso de que los mismos se hayan transferido, el Pasajero deberá solicitar por su propia cuenta el Reembolso ante la entidad correspondiente y la aerolínea no será responsable por dicho trámite.

9.7.3 Tiquetes no Reembolsables: Por política tarifaria de la Aerolínea, estas no serán Reembolsables. Excepto el monto correspondiente a Tasas e Impuestos.

9.7.4 Tipos de reembolsos.

A. Involuntario. Devolución total o parcial del valor pagado por TIQUETE debido a la no utilización de uno o varios servicios por causas atribuibles a EL TRANSPORTADOR como son: cancelación de vuelo, cambio de itinerario, demoras, razones legales o de seguridad, cobros duplicados de TIQUETES o impuestos y/o mayor valor cobrado.

En el evento de presentarse la situación prevista en el numeral 3.10.2.13.1 de las Reglamentos Aeronáuticos de Colombia - RAC, el reembolso procederá conforme a lo previsto a la autoridad aeronáutica.

Si iniciado el vuelo y por motivos no imputables a la Aerolínea no se logra transportar a su destino final al pasajero, EL TRANSPORTADOR, deberá efectuar el transporte de pasajeros y equipajes, para ello utilizará el medio más rápido posible hasta lograr el cumplimiento total del Contrato. No obstante, lo anterior, si el pasajero opta por el reembolso de la parte no utilizada, así se aceptará y cesará toda responsabilidad de la Aerolínea.

Como consecuencias de la interrupción del vuelo, EL TRANSPORTADOR, asumirá y sufragará razonablemente los conceptos de alimentación y alojamiento hasta tanto se pueda dar inicio nuevamente al vuelo.

B. Voluntario. Devolución total o parcial del valor pagado por un TIQUETE a solicitud del pagador o del Pasajero por razones no atribuibles a EL TRANSPORTADOR, dentro de las que se encuentran las condiciones o conductas del Pasajero. El reembolso estará sujeto a las condiciones de la tarifa.

C. Enfermedad o Defunción. EL TRANSPORTADOR podrá efectuar el Reembolso en ciertos casos de enfermedad o muerte del titular del TIQUETE, su acompañante o familiares, incluyendo a: padres (incluyendo adoptantes), hijos (incluyendo adoptivos), hermanos(as), abuelos, nietos y cónyuge o compañero permanente del viajero siempre y cuando tenga el mismo itinerario de la persona afectada. El Pasajero o su familiar inmediato debe realizar la solicitud a EL TRANSPORTADOR antes de la fecha de vencimiento de éste para lo cual debe presentar la documentación que se requiera de acuerdo con las políticas de la Aerolínea. EL TRANSPORTADOR reembolsará el monto aplicable en la forma original de pago.

En el evento de presentarse otra circunstancia de fuerza mayor o caso fortuito, diferentes a la referenciada en este numeral, el reembolso procederá siempre y cuando se acredite tal situación y los hechos afecten y estén directamente relacionados con el titular del tiquete.

9.7.5 A quién se debe reembolsar: EL TRANSPORTADOR efectuará el reembolso en la misma forma en que haya sido pagado el tiquete, es decir si el tiquete fue cancelado de contado, dinero en efectivo el reembolso será cancelado al quién figure como titular del tiquete, mediante el dinero en efectivo o transferencia electrónica. Si el tiquete fue adquirido mediante Tarjeta de crédito u otros medios de pago diferido o medios electrónicos, el reembolso se efectuará mediante transferencia electrónica a la entidad financiera u otro intermediario según corresponda, para que proceda hacer efectiva la devolución.

En las siguientes situaciones será posible cambiar el destinatario del Reembolso: muerte o enfermedad del destinatario original, viajeros privados de la libertad (con autorización de las autoridades competentes), menores de edad y tiquetes comprados para convenios corporativos.

9.7.6 Cargos y penalidades: EL TRANSPORTADOR aplicará los cargos y penalidades por reembolso de acuerdo a la regla de la tarifa aplicable al TIQUETE a reembolsar.

10 CAPÍTULO 10: PASES PARA ABORDAR / EMBARQUE

Presentado el TIQUETE por parte del PASAJERO al TRANSPORTADOR en el mostrador (counter), y verificada la existencia de la RESERVA o cupo para el respectivo viaje, y el cumplimiento de los demás documentos exigibles (pasaporte, visados, autorización de ingreso cuando sea aplicable, verificación de identidad, etc.), se expedirá el correspondiente PASABORDO o PASE PARA ABORDAR. Simultáneamente se le entregarán al PASAJERO los correspondientes talones, en relación con el equipaje que afore o registre para su transporte en bodega, como constancia de su entrega a la AEROLÍNEA.

Presentado el pasabordo por parte del PASAJERO la AEROLÍNEA lo admitirá siempre y cuando no tenga una justificación legal para no hacerlo. Para efectos del presente documento, en ningún evento se podrá inadmitir a PASAJEROS por discriminación de tipo racial, político, religioso, género, entro otros.

Un PASE PARA ABORDAR que ha sido alterado, mutilado o emitido incorrectamente no será válido, ni será aceptado por la AEROLÍNEA.

10.1. Atención en módulo.

10.1.1. Requisitos de presentación. El pasajero deberá presentarse al respectivo check-in en el módulo de la aerolínea en el aeropuerto, una hora y treinta minutos (1:30) antes de la programación de la salida del vuelo. De no hacerlo así, el pasajero perderá su derecho a ser embarcado y sus reservas serán canceladas, en consecuencia, el TRANSPORTADOR podrá disponer del cupo que se le haya reservado, como si el pasajero no se hubiere presentado en el aeropuerto y sin perjuicio de ejercer las acciones legales y contractuales pertinentes.

10.2. Formalidades administrativas. El Pasajero deberá presentar su documento de identificación y los documentos de viaje cuando lo solicite EL TRANSPORTADOR o las autoridades gubernamentales, de policía y/o aeroportuarias.

Si el Pasajero no presenta los documentos de identificación exigidos, EL TRANSPORTADOR se reserva el derecho de rechazar el transporte por incumplimiento a las leyes y reglamentos aeronáuticos.

El Pasajero es el único responsable de portar y exhibir los documentos de identificación, solicitados por las autoridades competentes.

El Pasajero está obligado a acatar las normas de seguridad y operación aeroportuaria vigentes y a someterse a las requisas y demás procedimientos de control, así como a las medidas de seguridad impuestas por la autoridad competente o EL TRANSPORTADOR durante el embarque, el vuelo y el desembarque.

10.3. Embarque. En los aeropuertos en que existan salas de embarque, el Pasajero deberá acatar las instrucciones de EL TRANSPORTADOR, ingresando a ésta en el tiempo indicado, una vez se haya producido el chequeo y le sea asignado el respectivo pasabordo; y procederá al embarque cuando se le indique.

El Pasajero deberá ocupar la silla que le sea asignada al momento del chequeo, salvo que se le solicite ocupar otra silla por requerimiento de la tripulación.

11 CAPÍTULO 11: TARIFAS, IMPUESTOS, TASAS Y OTROS CARGOS

11.1. Tarifas. Las tarifas varían de acuerdo con lo que determine EL TRANSPORTADOR. Las tarifas son las vigentes en la fecha de emisión del TIQUETE. Si el Pasajero cambia su itinerario, la tarifa y sus condiciones pueden variar.

La tarifa aplicable al transporte será la vigente en el momento en que el PASAJERO pague el respectivo TIQUETE o TIQUETE ELECTRÓNICO. Las tarifas serán publicadas en el sistema de reservas de la AEROLÍNEA las cuales cumplirán con las pautas de acceso a la información

establecida por 3.10.1.1. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia y demás numerales concordantes.

La AEROLÍNEA podrá rehusarse a efectuar el transporte del PASAJERO, si éste no pague la diferencia que resultare en su contra o se negare a pagar cualquier cargo proveniente de exceso de EQUIPAJE, o de impuestos y tasas, o cuando hecho el pago del TIQUETE, mediante un instrumento de crédito, éste sea rechazado. En dichos casos la AEROLÍNEA no será sujeto de responsabilidad alguna.

Los impuestos y tasas son adicionales a la tarifa que aplique, y deberán ser cancelados por el PASAJERO con anterioridad a la realización del vuelo.

Los cambios a cualquier parte de un TIQUETE o TIQUETE ELECTRÓNICO solicitados por el PASAJERO o el agente autorizado del comprador o PASAJERO, después de su emisión original, estarán sujetos a las tarifas, reglas de las tarifas y cargos vigentes en la fecha que se solicita el cambio.

11.2. Otros cargos.

11.2.1. Impuestos y tasas. Los impuestos y tasas son cargos adicionales a la tarifa aplicable y serán asumidos por el pasajero, y la Aerolínea actúa como recaudador a favor de las autoridades gubernamentales y/ o administrativas que los establecen, incluyendo en el TIQUETE de transporte en una casilla para este fin. Estos cargos no hacen parte de la tarifa. Los impuestos pueden ser fijos o un porcentaje de la tarifa.

11.2.2. Sobrecargos. Son cobros impuestos por las aerolíneas y/o por los gobiernos/autoridades aeroportuarias. Estos deberán ser sufragado por el Pasajero.

12 CAPÍTULO 12: EQUIPAJE Y RESPONSABILIDAD POR EL EQUIPAJE

El equipaje debe ser transportado en el mismo vuelo en que viaja su propietario, en la medida en que esto sea posible. Todo equipaje debe ser entregado por el Pasajero a EL TRANSPORTADOR, oportunamente en el módulo de la Aerolínea en el aeropuerto.

El pasajero tendrá derecho al transporte de su equipaje, cuyo peso no exceda indicado por el transportador según el tipo de aeronave a ser utilizada para la realización del vuelo. Si el peso fuere superior al establecido, el pasajero deberá pagar el excedente a que haya lugar por el sobrepeso, de acuerdo con las tarifas aplicables al momento del viaje, en cuyo caso, EL TRANSPORTADOR se reserva el derecho de transportar el equipaje en una aeronave distinta de aquella en que viaje el Pasajero.

12.1 Condiciones de Aceptación de Equipaje. Las condiciones que establece EL TRANSPORTADOR para la aceptación del Equipaje son:

- a. El Equipaje debe ser facturado solamente en módulos de LA AEROLÍNEA.

- b. Todo Pasajero debe identificar su Equipaje debidamente, incluyendo: nombre, apellido, número de teléfono, correo electrónico y dirección permanente.
- c. Todo Pasajero para poder facturar su Equipaje debe presentar un TIQUETE de viaje en donde se indique número de vuelo, fecha, hora y destino al que se dirige.
- d. Todo Equipaje está sujeto a revisión, tanto por parte del Transportador como de las Autoridades competentes.

Todo Equipaje que tenga alguna de las características descritas a continuación puede tener su aceptación restringida por parte de la Aerolínea:

- a. Equipaje embalado incorrectamente.
- b. Equipaje que exceda las dimensiones máximas y peso máximos establecidos por la Aerolínea para el equipaje.
- c. Equipajes que puedan representar un riesgo para otros equipajes dentro del compartimiento de equipaje de la aeronave, incluyendo, pero no limitado a líquidos corrosivos y objetos punzantes sin la cubierta adecuada.
- d. Mercancías Peligrosas y/o Prohibidas de acuerdo con lo establecido por las Regulaciones de Mercancías Peligrosas de la Autoridad Aeronáutica, o las leyes gubernamentales o las regulaciones de EL TRANSPORTADOR.

12.2 Equipaje no Reclamado. El Equipaje que no haya sido reclamado por su dueño (o por el cual el dueño no ha presentado una reclamación durante un período de seis (6) meses o más, se entenderá como abandonado, en cuyo caso será manejado de la forma que El TRANSPORTADOR considere adecuada, de acuerdo con la normatividad aplicable, y sin ninguna responsabilidad para EL TRANSPORTADOR.

12.3. Equipaje de mano. El transportador permite que el pasajero lleve a bordo de la aeronave, una pieza de mano con peso de 3 Kg y las dimensiones establecidas por EL TRANSPORTADOR. A continuación, encontrará las condiciones que establece EL TRANSPORTADOR para la aceptación del equipaje de mano.

Las medidas máximas de tu equipaje de mano son: 30 cm. Alto * 30 cm. Largo * 25 cm Ancho.

Adicionalmente, el pasajero puede transportar en cabina, bajo su custodia y responsabilidad y sin costo adicional alguno de los siguientes artículos:

1. Cartera de mujer.
2. Cobija o frazada.
3. Bastón.
4. Cámara fotográfica o binóculos.

5. Equipo fotográfico, de vídeo y computadores portátiles.
6. Baterías portátiles de celulares o powerbank.
7. Elementos para bebés de consumo durante el viaje.
8. Coche de bebé (plegable) en uso: Este artículo es considerado como Equipaje Libre Permitido y puede transportarlo el Pasajero como una pieza. Se permite para estos efectos una silla para bebé o coche en caso que el Pasajero no la haya registrado en el módulo con su Equipaje Libre Permitido y sea llevado por el Pasajero hasta la sala de abordaje.
9. Portafolio.
10. Caminadores.
11. Concentradores de Oxígeno Portátiles y sus baterías correctamente embaladas para su uso.
12. Cualquier asistente de movilidad y otros recursos de asistencia (incluyendo medicamentos y otros recursos médicos que deban ser administrados) para un Individuo en Condición de Discapacidad, incluyendo, pero sin limitarse a sillas de ruedas, muletas, bastones, caminadores o prótesis para uso del Pasajero que dependa de dichos elementos: Estos artículos son considerados como Equipaje Libre Permitido y puede transportarlo el Pasajero como una pieza. Al respecto debe tenerse en cuenta la siguiente distinción.

Estos artículos pueden ser transportados dentro de la cabina de Pasajeros, de forma consistente con los requerimientos gubernamentales en materia de seguridad de la operación, seguridad de la aviación y Mercancías Peligrosas respecto del almacenamiento de artículos de mano.

Dependiendo de la capacidad de los compartimientos de la cabina principal de la aeronave dispuesta para el vuelo, el TRANSPORTADOR podrá establecer restricciones adicionales con respecto al equipaje de mano.

EL TRANSPORTADOR no acepta el transporte de artículos de alto valor comercial como equipaje registrado, los cuales podrán incluirse en el equipaje de mano del pasajero bajo su custodia y responsabilidad tales como: Joyas, celulares, obras de arte, metales o piedras preciosas, cheques, títulos valores, dinero, cámaras fotográficas, reproductores de música, filmadores, tabletas, computadoras, calculadoras, pasaportes, documentos de identificación, entre otros artículos similares a esta categoría.

En caso de destrucción, pérdida o daño del Equipaje de Mano, EL TRANSPORTADOR únicamente asumirá responsabilidad por los daños que surjan como resultado de la culpa de EL TRANSPORTADOR o de alguno de sus agentes o empleados.

El peso permitido como equipaje de mano no podrá ser computado o sumado al del equipaje facturado, tampoco se aceptará equipaje de mano que supere los tres (3) kilos de peso. Aquellas piezas que no cumplan con las dimensiones y el peso permitido en el equipaje de mano deberán ser enviadas como equipaje de bodega.

EL TRANSPORTADOR no asume responsabilidad alguna por el equipaje transportado como equipaje de mano, el cual será por cuenta y riesgo del pasajero, y la Aerolínea no aceptará reclamos por daños, pérdida, robos u otras afectaciones del Equipaje de Mano.

12.4. Elementos prohibidos como equipaje de mano. No está permitido en el manejo de equipaje de mano/acompañado, el transporte de objetos corto punzantes, tijeras, cortaúñas, cuchillos, navajas, bisturíes, dardos, herramientas de trabajo, armas de juguete, encendedores, cajas de fósforos, armas, municiones, explosivos o productos considerados mercancías peligrosas. EL TRANSPORTADOR indagará e informará al pasajero los artículos restringidos y negará el transporte de éstos.

El transporte de los anteriores elementos sólo se podrá efectuar dentro del equipaje aforado, de lo contrario serán decomisados por las autoridades y/o funcionarios de Seguridad Aeroportuaria durante las inspecciones de seguridad, no haciéndose responsable a la Aerolínea de la tenencia o pérdida de dichos elementos.

Las armas de fuego sólo serán transportadas en las aeronaves una vez sean entregadas a las autoridades competentes y a través de estas a EL TRANSPORTADOR para ser aforadas en la bodega de la aeronave. Teniendo en cuenta los actos terroristas y pensando en su seguridad y la de EL TRANSPORTADOR.

12.5. Manejo y control de equipaje registrado. El equipaje registrado es aquel que es entregado individualmente por la persona que viaja, en el módulo habilitado en el aeropuerto para el TRANSPORTADOR, a un representante debidamente identificado y con el fin de que sea transportado en la bodega de la Aeronave.

Se podrá aceptar equipajes colectivos cuando estos pertenezcan a una familia o aun grupo con algún nexo entre sí, que realizan su viaje en el mismo vuelo y fecha. El peso permitido por el TRANSPORTADOR para equipaje es de 10 kg.

EL TRANSPORTADOR se reserva el derecho de variar el peso y dimensiones del equipaje tanto de mano como el registrado para ser abordado en bodega, dependiendo de la aeronave que destine para la operación en aras de salvaguardar la seguridad operacional y el servicio al cliente.

Cuando la pieza sobrepase el peso ofrecido por EL TRANSPORTADOR, deberán pagarse en el aeropuerto de origen los cargos adicionales por exceso de equipaje. En caso de existir exceso de equipaje, una sola pieza no deberá sobrepasar 32 kilos para cualquier destino de EL TRANSPORTADOR y se podrá aceptar como equipaje condicionado a la disponibilidad o capacidad del vuelo. Es posible que los excesos de equipaje que presente el pasajero no sean aceptados por la aerolínea para su transporte.

Una vez pesado el equipaje, quedará registrado el número de piezas y su peso. Cada pieza de equipaje se rotulará con una etiqueta numerada identificada con el número de vuelo y destino, cuya contraseña se adherirá a la carátula del TIQUETE.

No se aceptarán Baterías portátiles para celular o powerbank dentro del equipaje facturado.

El equipaje registrado y transportado de conformidad con las condiciones del presente Contrato, se entregará en el lugar de destino a la persona que presente la contraseña correspondiente a la etiqueta adherida a cada pieza (COLILLA DE BAG TAG o TALON DE EQUIPAJE).

EL TRANSPORTADOR atenderá la reclamación por avería, saqueo, retraso o pérdida del equipaje registrado, siempre que sea presentada en el acto de entrega. No obstante, lo anterior y cuando medien circunstancias especiales que impidan el inmediato reconocimiento del equipaje, la reclamación podrá hacerse dentro de los tres (3) días calendario siguientes a la llegada del mismo. No procederá reclamación cuando esta se haga fuera del tiempo límite, ni tampoco cuando verse sobre elementos no permitidos a embarcar o los no declarados al momento del check-in.

EL TRANSPORTADOR no asume responsabilidad por daños externos en cremalleras, manijas, llantas del equipaje registrado.

Cuando se presente pérdida, retraso, saqueo o avería del equipaje, el pasajero deberá presentar la reclamación utilizando para el efecto los formularios pre-impresos, anexando el original de la respectiva COLILLA DE BAG TAG O TALON DE EQUIPAJE.

Cuando el equipaje no sea reclamado dentro de los seis (6) meses siguientes contados a partir de la fecha en que debió llegar, EL TRANSPORTADOR, no estará obligada a responder por los mismos, pues podrá declarar su destrucción por abandono, para lo cual extenderá acta sobre el particular.

12.6 Equipaje en mal estado. Cuando el Pasajero entregue un Equipaje en mal estado o este no se encuentre en condiciones idóneas para ser transportado, EL TRANSPORTADOR hará la salvedad que su transporte se hará bajo la condición "Responsabilidad Limitada", situación que será comunicada al pasajero en aras de salvaguardar su responsabilidad, por los daños que pueda surgir como consecuencia del mismo deterioro.

12.7 Elementos permitidos para pasajeros con capacidad disminuida: Para los pasajeros en condiciones de capacidad disminuida que dependan de elementos ortopédicos para su movilización, podrán llevar en el vuelo y libre de cargo los siguientes elementos:

- Una silla de ruedas.
- Un par de muletas u otro elemento ortopédico.
- Perro lazarillo acreditando certificación correspondiente y portando el equipo necesario (collar, bozal y chaleco).

12.8. Equipaje especial. Equipaje sobredimensionado, artículos de gran tamaño.

Todo equipaje que sobrepase las medidas estándar mencionadas anteriormente, será transportado condicionalmente por la aerolínea y este deberá ser entregado por el viajero en el Módulo de recibo de equipaje.

También se considera como equipaje sobredimensionado todos aquellos elementos que no corresponden a una maleta estándar de viaje (coches para bebe, cajas, bolsas, cañas de pescar, tablas de surf, guacales para mascota, etc.). De igual forma, los artículos deportivos que el Pasajero desee transportar deberán ser entregados como equipaje sobredimensionado.

12.9 Límites de responsabilidad con el equipaje:

La responsabilidad del TRANSPORTADOR se encuentra sujeta a lo expuesto en la normatividad vigente para cada caso.

La presentación de una reclamación no da derecho a una compensación inmediata, la responsabilidad del TRANSPORTADOR deberá estar debidamente probada, cada reclamo será analizado e indemnizado conforme a las circunstancias de tiempo, modo y lugar de la ocurrencia de los hechos que genera responsabilidad.

12.9.1 Condiciones Generales:

- En el transporte de equipaje facturado, el transportador debe recibirlas, conducir las y entregarlas al pasajero en el estado en que las recibió, el cual se presume en buen estado, salvo constancia en contrario. De acuerdo con la Ley, el transportador es responsable por el equipaje desde el momento de su recibido en el aeropuerto de origen hasta su entrega en el de destino, pero no lo será mientras se encuentre a órdenes de la autoridad aduanera, policiva o de otra autoridad. (3.10.3.4. Transporte y conservación del equipaje del R.A.C.).
- El transportador deberá atender la reclamación por pérdida, saqueo, destrucción total o parcial, avería, o retraso, del equipaje facturado, siempre que ésta sea presentada por el pasajero dentro de los siguientes términos:
 - En caso de pérdida, saqueo, destrucción total o parcial, o avería del equipaje, el pasajero deberá presentar al transportador una reclamación escrita inmediatamente después de haber sido notada esta, o a más tardar, dentro de un plazo de dos (2) días, a partir de la fecha de su recibo, o de la fecha en que dicho equipaje debió llegar a su destino.
 - En caso de retraso, la reclamación deberá hacerla a más tardar dentro de (3) tres días, a partir de la fecha en que el equipaje debió llegar a su destino, o de la fecha en que haya sido puesto a su disposición.
 - En aplicación del Artículo 1028 del código de comercio, una vez recibido el equipaje transportado sin observaciones, se presumirá cumplido el contrato. En los casos de pérdida parcial, saqueo o avería notorios o apreciables a simple vista, la reclamación deberá formularse en el acto de la entrega y recibo del equipaje.
- Cuando por circunstancias especiales, que impidan el inmediato reconocimiento del equipaje, sea imposible apreciar su estado en el momento de la entrega, podrá el pasajero recibirlo bajo la condición de que se haga su reconocimiento. La revisión se hará en presencia del

transportador o de la persona por él designada, dentro de los tres (3) días siguientes a la fecha de la entrega.

- En caso de pérdida, saqueo, destrucción total o parcial, avería, o retraso, el pasajero tiene derecho a ser indemnizado conforme a lo previsto en el Código de Comercio (o los que en el futuro lo sustituya).

- Además de lo indicado anteriormente, si el equipaje acompañado o no, de un pasajero no llega, o si llega en otro vuelo, de modo que implique espera para su dueño o que tenga que regresar al aeropuerto para reclamarlo, el costo de los traslados hasta y desde el aeropuerto, si son necesarios, serán asumidos por el transportador. En tales casos, el transportador también le sufragará al pasajero los gastos mínimos por elementos de aseo personal, o le suministrará tales elementos. Si la demora del equipaje fuera superior veinticuatro (24) horas, la compensación incluirá, además, una suma suficiente para adquirir prendas básicas de vestir, en todo caso no inferior al veinte por ciento (20%) del valor del trayecto por cada día de retraso, a cada pasajero afectado. Lo anteriormente estipulado no es aplicable para equipaje condicionado.

EL TRANSPORTADOR no se hace responsable por la destrucción, pérdida o daño que resulte de un defecto inherente a la calidad, naturaleza o fallos del equipaje, además de las condiciones que resulten del desgaste o uso normal de este, tales como:

- Cortes menores, descosidos, raspaduras, arañazos, abolladuras, manchas menores, suciedad, rayones o cremalleras rotas.

- Daño en las ruedas, base inferior, manijas extensibles, bolsillos, carteras, elementos externos y/o adheridos.

- Daño como resultado de un exceso de contenido en el equipaje o de equipaje incorrecto.

- Pérdida de piezas que sobresalgan del equipaje como asas, bolsillos, candados, correas de ajuste o correas de seguridad.

- EL TRANSPORTADOR no se hará responsable por daños ya presentes antes de la facturación como consecuencia del embalaje utilizado por el cliente.

- EL TRANSPORTADOR no es responsable por el daño o retraso en la entrega de ningún artículo frágil o perecedero, líquidos, que requiera refrigeración, ni por el retraso en la entrega de medicamentos. De igual manera no se hace responsable de documentos que estén sometidos a plazo, condición, términos o fecha de vencimiento tales como: títulos valores, licitaciones, etc.

- Los artículos y/o equipajes deteriorados, se deben presentar para inspección en el aeropuerto, donde el personal de EL TRANSPORTADOR realizará una inspección visual del estado de la pieza y posteriormente se le hará firmar al usuario el formato de exoneración de equipajes.

- Si el pasajero se presenta con menos de 60 minutos de anticipación de la hora programada para la salida de su vuelo, es posible que su equipaje no llegue al destino final en su mismo

vuelo. En caso tal, EL TRANSPORTADOR embarcara el equipaje en el siguiente vuelo disponible, siempre y cuando se cuente con disponibilidad.

12.10. Equipaje condicional/ stand by bag. Cualquier excedente sobre el Equipaje Libre Permitido se considera como exceso de equipaje y solo puede ser transportado pagando una tarifa adicional por este concepto que incluya cualquier impuesto aplicable. Las piezas con sobrepeso, sobredimensión y adicionales viajan sujetas al espacio disponible en el avión. EL TRANSPORTADOR hará todo lo posible para que el equipaje que sea registrado con la etiqueta Condicional/Standby bag llegue en el mismo vuelo en el que el Pasajero está volando.

Sin embargo, debido a circunstancias de la operación, existe la posibilidad de que estos equipajes no sean transportados en el mismo vuelo del Pasajero, por lo que serán enviados en el primer vuelo con capacidad disponible dentro de los siguientes cuatro (4) días después de la fecha de la llegada del Pasajero a su destino final, En estos eventos el Pasajero deberá indicar cuáles piezas deberán ser embarcadas de manera prioritaria.

12.11 Objetos de valor: La AEROLÍNEA no se hace responsable por la pérdida o daño de artículos de valor, entre otros, los siguientes artículos: dinero; joyas; equipos de fotografía, video u óptica; computadores y otros equipos electrónicos; software de computadores; vajilla o cubiertos; artículos frágiles o perecederos; líquidos, metales o piedras preciosas; documentos negociables; valores o títulos; documentos de negocio o personales; muestras; artículos para la venta; pinturas, artefactos, y otras piezas de arte; antigüedades, artículos de colección; artículos únicos o irremplazables; artículos y documentos de investigación, experimentación o académicos; manuscritos; pieles; libros o publicaciones irremplazables; y otros objetos de valor que se encuentren dentro del EQUIPAJE REGISTRADO o EQUIPAJE DE MANO.

Los objetos valiosos deberán ser transportados bajo manifestación de valor declarado. Si dicho valor es aceptado por el TRANSPORTADOR, éste responderá hasta el límite de ese valor. No obstante, en estos casos el TRANSPORTADOR podrá exigir al PASAJERO condiciones adicionales, tales como un seguro, o medidas de seguridad para dicho transporte.

La responsabilidad de la AEROLÍNEA está limitada a las cuantías establecidas por las leyes aplicables para el transporte de EQUIPAJE REGISTRADO, es decir en caso de vuelos nacionales, a los límites contemplados en el Código de Comercio y en los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia.

13 CAPÍTULO 13: CONDUCTA A BORDO

El incumplimiento de las obligaciones asumidas por el PASAJERO en virtud del presente Contrato de Transporte, y la demás normatividad aplicable al transporte aéreo, constituye violación al Contrato de Transporte, en cuyo caso el TRANSPORTADOR no será responsable de los perjuicios sufridos por dicho PASAJERO como consecuencia de tal incumplimiento.

Es obligación del Pasajero acatar las instrucciones de EL TRANSPORTADOR y de sus tripulantes, relativas a la seguridad y a su comportamiento durante el vuelo, impartidas desde las

operaciones de embarque, así como durante el carreteo, despegue, vuelo, aterrizaje y desembarque.

De acuerdo con la Ley, el comandante es la máxima autoridad a bordo de la aeronave, por lo tanto, todos los ocupantes de la aeronave, estarán bajo su autoridad durante el viaje, incluyendo los demás tripulantes. El pasajero deberá abstenerse de todo acto que pueda atentar contra la seguridad del vuelo, de la tripulación, contra su propia seguridad y la de las demás personas o cosas a bordo, así como de cualquier conducta que atente contra el buen orden, la moral o la disciplina, o que de cualquier modo implique molestias a los demás pasajeros.

Cuando se presenten hechos que puedan causar o causen molestias, que sean contrarias a las leyes, normas y procedimientos, o que puedan comprometer o comprometan la seguridad del vuelo, de los pasajeros, de la tripulación, de los bienes de EL TRANSPORTADOR, la tripulación del respectivo vuelo tiene plena autonomía para tomar las acciones que estime pertinentes a fin de manejar y controlar la situación. En el evento de presentarse situaciones como las anteriormente mencionadas, la tripulación o personal autorizado por la aerolínea, podrán ordenar el desembarque al pasajero y negarse a transportarlo, inclusive puede inmovilizar al pasajero cuando las necesidades así lo requieran y cualquier otra medida que sea necesaria implementar, en aras de preservar el orden y disciplina durante el vuelo en salvaguarda de la seguridad de la operación.

13.1 Acciones contra la seguridad.

Los Pasajeros deberán abstenerse de:

- a. Desabrochar su cinturón de seguridad o levantarse de su asiento en momentos no autorizados por la tripulación.
- b. Operar, durante el vuelo o sus fases preparativas, conforme lo indique la tripulación, artículos de uso restringido que puedan interferir con los sistemas de vuelo, comunicaciones o navegación de la aeronave.
- c. Sustraer, o hacer mal uso de los chalecos salvavidas y demás equipos de emergencia u otros elementos existentes a bordo de la aeronave o en los aeropuertos.
- d. Obstruir las alarmas y sistemas de detección de incendio u otras contingencias instaladas en la aeronave.
- e. Fumar en cualquier parte de la aeronave en vuelos nacionales.
- f. Asumir actitudes o expresar comentarios que puedan generar pánico entre los demás pasajeros.
- g. Faltar el respeto, insultar o agredir física o verbalmente a cualquiera de los Pasajeros o tripulantes de la aeronave o personal de tierra al servicio de la misma.

- h. Llevar consigo, a bordo de la aeronave, armas, o elementos cortantes, punzantes o contundentes que puedan ser utilizados como arma.
- i. Asumir conductas o ejecutar actos obscenos.
- j. Consumir durante el vuelo, alimentos o bebidas no suministrados por EL TRANSPORTADOR sin su autorización.
- k. Ingresar a la aeronave, o permanecer en ella, en estado de intoxicación alcohólica o bajo el efecto de drogas o sustancias prohibidas.
- l. Cualquier otro acto o hecho que se considere indebido o inapropiado por el transportador, las autoridades competentes y las normas y buenas costumbres.

Las tripulaciones se encuentran facultadas para tomar las acciones que consideren necesarias para prevenir y controlar las conductas prohibidas.

13.2 Artículos de Uso Prohibido, Restringido y Permitido. Se consideran artículos de uso prohibido, restringido y permitido a bordo los siguientes:

Artículos de Uso Prohibido. Que no pueden ser utilizados en ningún momento a bordo de la aeronave, estos son, entre otros pero no están limitados, los siguientes: Radios AM/FM, Unidades periféricas de computadoras o juegos conectados por cable (impresora, fax, etc.), Juguetes de Control remoto, Televisores, Transmisores de dos vías (Banda ciudadana, Radio aficionados Ej. Walkie Talkie), Receptores de Búsqueda automática VHF, mouse inalámbrico, y cualquier dispositivo electrónico de control remoto que emita señales/controle a otro dispositivo electrónico, entre otros.

13.3 Artículos de Uso Restringido. Pueden ser utilizados a bordo de las aeronaves en algunas etapas de vuelo. Su utilización debe estar previamente autorizado por el TRANSPORTADOR. Se permite el uso a bordo de la aeronave cuando aún se encuentra la puerta abierta, y después del aterrizaje, de los siguientes artículos: Teléfonos celulares/móviles, módems inalámbricos, GPS que usa cable externo de antena, PDA con comunicación de dos vías, calculadoras/consolas portátiles de juegos, reproductor de discos compactos, grabadora de cinta magnética o digital, computador personal con mouse, asistente personal PDA que no usa comunicación de dos vías, cámaras de video, entre otros.

La utilización de artículos electrónicos portátiles a bordo de la aeronave cuando la misma se encuentre a más de 10,000 pies de altura y la tripulación de cabina lo autorice, pueden ser: cámaras y videograbadoras portátiles, calculadoras, grabadoras, juegos electrónicos, reproductores de música, computadoras personales, consola portátil de video juegos, tabletas y teléfonos celulares en modo avión únicamente.

13.4 Artículos de uso permitido. Son los artículos que pueden ser utilizados en cualquier momento dentro de la aeronave. Estos son: equipos instalados por EL TRANSPORTADOR, relojes electrónicos, aparatos de ayuda auricular, dispositivos médicos implantados, audífonos

de reducción de ruido, equipo de soporte médico vital, concentradores de oxígeno personal, entre otros.

14 Capítulo 14: CAMBIOS OPERACIONALES; VUELOS CANCELADOS, DEMORADOS Y CAMBIOS

El TRANSPORTADOR no será responsable por ningún retraso, cancelación o cambio operacional ocasionado por CIRCUNSTANCIAS IMPREVISTAS.

14.1. Vuelos Cancelados o tardíos: En caso de que la AEROLÍNEA cancele o no opere un vuelo de acuerdo con el horario publicado por esta, o cambie el horario de cualquier vuelo, al ser solicitado por un PASAJERO confirmado en dicho vuelo, la AEROLÍNEA podrá: (i) transportar al PASAJERO sin ningún cargo adicional en el próximo vuelo, en el cual haya espacio disponible, de acuerdo con las prácticas establecidas de reacomodación de la AEROLÍNEA; o (ii) Compensar al PASAJERO.

14.2. Horarios de vuelo: La AEROLÍNEA intentará transportar a los PASAJEROS y a sus EQUIPAJES prontamente y en los términos programados. Los itinerarios de los vuelos están sujetos a cambios por CIRCUNSTANCIAS IMPREVISTAS, las cuales son ajenas a la voluntad y control de la AEROLÍNEA.

14.3. La AEROLÍNEA siguiendo la normatividad aeronáutica aplicable al presente contrato y tomando la seguridad de sus PASAJEROS como primera prioridad se sujetará a los horarios establecidos y aprobados por las AUTORIDADES AERONÁUTICAS. Sin perjuicio de lo anterior, las demoras, cancelaciones y desvíos serán informados en forma suficiente, veraz y oportuna por la AEROLÍNEA a los PASAJEROS. En ocasiones, la AEROLÍNEA podrá sustituir aviones o aerolíneas y cambiar, agregar, u omitir escalas intermedias o de conexión. La AEROLÍNEA no garantiza que los PASAJEROS harán sus conexiones a otros de sus vuelos o de otras aerolíneas. En el caso que cambie el horario de vuelo, la AEROLÍNEA hará todo lo posible para notificar a los PASAJEROS afectados lo más pronto posible. Es obligación de los PASAJEROS suministrar por escrito a la AEROLÍNEA sus datos de contacto para una adecuada notificación.

EL TRANSPORTADOR pondrá a disposición del servicio toda su capacidad logística y operativa en aras de ejecutar el Contrato de transporte, procurando en todo momento cumplir con los itinerarios publicados vigentes el día del viaje. Sin embargo, por motivos de fuerza mayor o caso fortuito, EL TRANSPORTADOR podrá utilizar otras aeronaves y/o los servicios de otro transportador en cumplimiento del Contrato de transporte, así como también, EL TRANSPORTADOR, podrá cancelar, suspender o cambiar el itinerario de vuelos cuando medien circunstancias que escapen de su esfera de control y dominio.

En el evento de presentarse estas circunstancias y el pasajero no acepte ninguna de las alternativas ofrecidas por la Aerolínea, tales como, reubicación inmediatamente siguiente dispuesto por la aerolínea, endoso o compra de tiquete con otro operador, se procederá al

reembolso del tiquete sin cobro de penalidad y EL TRANSPORTADOR, quedará exonerada de cualquier tipo de responsabilidad.

No obstante, lo anterior, cuando se presente circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito, eximentes de responsabilidad, como, por ejemplo, factores meteorológicos, Control de tránsito aéreo, daños técnicos imprevistos de las aeronaves, etc y que corresponde a hechos imprevisibles o fuera de control de la AEROLÍNEA, por solicitud del pasajero se procederá el reembolso del tiquete, salvo que medie aprobación para aplicar las alternativas propuestas por el transportador. Si se presenta cancelaciones, demoras a los vuelos, con ocasión de circunstancias atribuibles a la aerolínea, se hará aplicación a las compensaciones previstas en los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia.

Si iniciado el vuelo y por motivos no imputables a la Aerolínea no se logra transportar a su destino final al pasajero, EL TRANSPORTADOR, deberá efectuar el transporte de pasajeros y equipajes, para ello utilizará el medio más rápido posible hasta lograr el cumplimiento total del Contrato. No obstante, lo anterior, si el pasajero opta por el reembolso de la parte no utilizada, así se aceptará y cesará toda responsabilidad de la Aerolínea.

Los horarios están sujetos a cambios sin previo aviso. Excepto por lo previsto en este Contrato de Transporte, EL TRANSPORTADOR no será responsable por realizar las conexiones por no operar un vuelo de acuerdo con el itinerario, por cambios de horario, cambios de asignación de asientos o de tipos de aeronaves, o por revisión de las rutas por las cuales EL TRANSPORTADOR lleva el pasajero desde su origen hasta su destino.

En el evento que el pasajero no solicite reembolso, EL TRANSPORTADOR procederá a transportar al Pasajero en el siguiente vuelo. A discreción de EL TRANSPORTADOR y si es aceptada por el Pasajero, EL TRANSPORTADOR podrá disponer que el pasajero viaje con otra aerolínea o por transporte terrestre.

Salvo lo dispuesto anteriormente, EL TRANSPORTADOR no tendrá ninguna responsabilidad si la cancelación del vuelo, la desviación o el retraso se debe a Circunstancias Imprevistas.

14.4. Compensaciones. Como consecuencia de la interrupción del vuelo originada por causas imputables a la aerolínea, el TRANSPORTADOR deberá sufragar razonablemente y de acuerdo con la normatividad aeronáutica, los conceptos de alimentación y alojamiento hasta tanto se pueda dar inicio nuevamente al vuelo.

Si el pasajero no está de acuerdo con la devolución del dinero EL TRANSPORTADOR hará todo lo posible para transportarlo hasta su destino final.

15 CAPÍTULO 15: SOBREVENTA

En ciertos eventos los vuelos operados por el TRANSPORTADOR pueden conllevar a una sobreventa, resultante en la dificultad de proveer espacios previamente reservados y confirmados para un vuelo en específico.

Cuando se presente Sobreventa el TRANSPORTADOR queda obligado a lo establecido en las leyes y regulaciones aeronáuticas aplicables a la materia y en caso de que no exista conflicto con estas disposiciones se aplicara lo dispuesto en los siguientes artículos.

15.1. Procedimiento y compensación en caso de sobreventa. El procedimiento a aplicar para un vuelo de sobreventa o sobre-reserva es el siguiente:

15.1.1 Solicitud de voluntarios. Consiste en informar a las personas que se encuentran reservadas en el vuelo con sobreventa y tratar de encontrar pasajeros cuyos itinerarios sean flexibles y que estén dispuestos a ofrecer su silla, a cambio de una compensación. Esta compensación será establecida por EL TRANSPORTADOR cuando no exista disposición legal aplicable.

En caso de sobreventa, cuando el Pasajero no tenga silla y no sea voluntario, será identificado por EL TRANSPORTADOR como Involuntario. Cuando este Pasajero involuntario no sea abordado en el vuelo que reservó originalmente, se aplicará la compensación que establece la legislación aplicable o la compensación establecida por EL TRANSPORTADOR cuando no exista disposición legal aplicable. EL TRANSPORTADOR podrá modificar el monto de la compensación y las condiciones de la misma, cumpliendo en todo caso con las disposiciones legales aplicables.

A. Forma de Compensación. Salvo lo expresamente dispuesto por las leyes aplicables para ciertos eventos, EL TRANSPORTADOR no utiliza dinero en efectivo como forma de compensación voluntaria o involuntaria. EL TRANSPORTADOR utiliza certificados de viaje. Estos certificados serán emitidos en la fecha y lugar de la sobreventa. Si el Pasajero acepta ser Voluntario, al momento en que se le entrega el certificado de viaje, el Pasajero deberá liberar al Transportador de cualquier responsabilidad restante. Los certificados de viaje pueden ser utilizados para aplicarlos en compra de tiquetes en la AEROLÍNEA, pago de Excesos de Equipaje, pago de penalidades, pago de diferencias de tarifa.

En el caso de sobreventa cuando el Pasajero se rehúsa a ceder su silla, se aplicarán para su compensación las disposiciones o normas vigentes.

B. Prioridad en el Abordaje en Casos de Sobreventa. EL TRANSPORTADOR asignará asientos a los Pasajeros en el siguiente orden de prioridad en casos de sobreventa:

1. Pasajeros con movilidad reducida.
2. Pasajeros con asientos confirmados independientemente del orden en que se registraron.
3. Pasajeros sin asientos confirmados dependiendo del orden en que fueron registrados. Este último se rige por las reglas establecidas por EL TRANSPORTADOR.

C. Transporte posterior de Pasajeros en Sobreventa. Los pasajeros a los cuales EL TRANSPORTADOR no pudo proveerle un espacio confirmado debido a la sobreventa, serán transportados por la Aerolínea en el siguiente orden:

- En el próximo vuelo disponible operado por EL TRANSPORTADOR, sin ningún costo adicional.
- En un vuelo de otra aerolínea, siempre y cuando haya disponibilidad de silla o de cupo y que la hora de arribo de dicho vuelo sea más temprano que la del siguiente vuelo programado por el transportador.

D. Límite de Responsabilidad. La compensación dada por EL TRANSPORTADOR y aceptada por el pasajero, por la sobreventa, libera al TRANSPORTADOR de cualquier reclamación posterior, sin perjuicio de lo previsto en normas especiales.

16 CAPÍTULO 16: REEMBOLSOS.

Por REEMBOLSO, deberá entenderse la devolución total o parcial de la suma de dinero pagada por el PASAJERO para adquirir el TIQUETE o TIQUETE ELECTRÓNICO.

16.1. Tiquetes reembolsables: En los casos en los que el PASAJERO no utilice su TIQUETE, parcial o totalmente, podrá solicitar a la AEROLÍNEA el REEMBOLSO del valor del trayecto no utilizado, siempre y cuando las condiciones de la tarifa, y los plazos establecidos, lo permitan.

Para recibir el REEMBOLSO, el PASAJERO deberá presentar, entre otros documentos, el comprobante de compra.

El PASAJERO podrá optar por el REEMBOLSO del dinero, o por aplicar la suma de dinero que corresponda a la compra de un TIQUETE para un viaje futuro, siempre y cuando dicho crédito o REEMBOLSO sea pedido dentro del período de validez del TIQUETE.

La AEROLÍNEA hará los REEMBOLSOS que califiquen de acuerdo con la forma original de pago. La AEROLÍNEA aplicará los gastos administrativos, las penalidades e impuestos que apliquen al valor a ser reembolsado.

16.2. Tiquetes no reembolsables: Los PASAJEROS que compren TIQUETES con restricciones o no reembolsables, no calificarán para REEMBOLSOS. Los impuestos, y cargos por uso del aeropuerto y otros cargos asociados con una tarifa no reembolsable, tampoco serán sujetos a REEMBOLSO, salvo las excepciones expresas contenidas en la Ley.

16.3. Retrasos o cancelaciones involuntarias: Si el transporte es cancelado o retrasado antes de que el PASAJERO llegue a su destino final como resultado de una cancelación de vuelo, retraso de vuelo, u omisión de una escala programada, la AEROLÍNEA, a opción del PASAJERO, podrá:

- (a) Transportar al PASAJERO en otro vuelo en el que haya espacio disponible, sin cargos adicionales; o

(b) Al entregar el TIQUETE no usado o la porción del TIQUETE no usado, REEMBOLSAR la tarifa de transporte no usada; o

(c) Proveer un crédito por el monto reembolsable para la compra de un viaje futuro.

16.4. Desistimiento del Pasajero: En los casos de desistimiento del viaje por parte del PASAJERO, este tiene derecho al reembolso del valor pagado del tiquete, sin perjuicio de los porcentajes de reducción aplicables a favor de la AEROLÍNEA, conforme a lo previsto en numeral 3.10.1.8 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia.

Cuando el desistimiento del PASAJERO se produzca como consecuencia de cualquier variación imputable a la AEROLÍNEA en la hora del vuelo, o de sus condiciones a tal punto que bajo las nuevas circunstancias, él estime que ya no le resulte útil o conveniente, no habrá lugar a ninguna penalidad o porcentaje de reducción para el reembolso.

16.5. Pérdida del tiquete: En caso de que el PASAJERO alegue pérdida o destrucción total del tiquete, éste tiene derecho a la expedición de uno nuevo presentando la correspondiente denuncia y una vez se determine que dicho tiquete extraviado o destruido no puede ser utilizado por ninguna otra persona, o que haya expirado su término de vigencia.

16.6. Incumplimiento del Pasajero: En el evento que el PASAJERO no cumpla con las obligaciones que le impone la normatividad aeronáutica aplicable a este tipo de contrato, el TRANSPORTADOR podrá reclamar o retener del pasajero los valores correspondientes a los costos o demoras en que incurra con ocasión de tales conductas, quedando el reembolso del valor del tiquete sometido a las reducciones de que trata el numeral 3.10.2.14.3 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (Desistimiento del Pasajero).

16.7. Enfermedad o muerte: El TRANSPORTADOR, a su discreción, podrá efectuar reembolsos en casos de enfermedad o muerte del PASAJERO, siempre y cuando la respectiva solicitud se efectúe de inmediato y antes de la fecha de vencimiento del TIQUETE, presentando los documentos que le sean requeridos por el TRANSPORTADOR para acreditar la enfermedad o la muerte.

16.8. Penalidades: EL TRANSPORTADOR podrá aplicar a los reembolsos las penalidades y cargos que apliquen, de conformidad con lo establecido para cada tarifa.

16.9. Pago de Reembolsos: Todo reembolso que se derive de la ejecución del presente contrato se pagará por parte de la AEROLÍNEA en pesos colombianos.

16.10. Inmediatez del Reembolso: De conformidad con el numeral 3.10.2.14.5 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia todo reembolso deberá efectuarse tan pronto la AEROLÍNEA reciba la correspondiente solicitud por parte del PASAJERO después de que se produzca una cancelación, interrupción, retraso o desistimiento de un vuelo.

En la medida de lo posible la AEROLÍNEA realizará los desembolsos de la siguiente forma:

(a) Para tiquetes comprados en efectivo: La AEROLÍNEA previo requerimiento del PASAJERO realizará el desembolso dentro de las seis (6) horas siguientes a la recepción de la solicitud.

(b) Para tiquetes comprados con tarjeta de crédito, medios de pago diferidos o por medios electrónicos:

La AEROLÍNEA previo requerimiento del PASAJERO realizará el desembolso dentro de las cinco (5) días hábiles siguientes a la solicitud. Sin perjuicio de lo anterior, en estos eventos el cumplimiento del plazo antes referenciado estará sujeto a que se produzca la orden de la correspondiente entidad financiera o intermediario para que se proceda a realizar la efectiva devolución del pago efectuado por el PASAJERO.

En consecuencia, la AEROLÍNEA no tendrá responsabilidad alguna en el caso que el pago se demore más del plazo antes aludido por causas ajenas a su voluntad y a su control como los son por ejemplo las actuaciones y procedimientos administrativos internos de los intermediarios y las entidades financieras.

17 CAPÍTULO 17: COMPENSACIONES AL PASAJERO

17.1. Demoras: Cuando haya demora en la iniciación del vuelo (inicio del rodaje inmediatamente precedente al despegue) y por lo tanto no cumpla con el horario programado del vuelo autorizado por la UAEAC, las compensaciones a las cuales tiene derecho el PASAJERO seguirán los estos términos y condiciones:

(a) Cuando la demora sea mayor de una (1) hora e inferior a tres (3), la AEROLÍNEA suministrará al PASAJERO un refrigerio y una comunicación telefónica que no exceda de tres (3) minutos o por el medio más ágil disponible al lugar de destino, o al de origen en caso de conexiones, a requerimiento del PASAJERO. No obstante, cuando la causa de la demora haya sido superada y sea previsible la pronta salida del vuelo, (dentro de los 15 minutos siguientes) el TRANSPORTADOR podrá abstenerse de suministrar esta compensación, si al hacerlo se fueran a ocasionar más demoras.

(b) Cuando la demora sea superior a tres (3) horas e inferior a cinco (5), además de lo interior, la AEROLÍNEA proporcionará al PASAJERO alimentos (desayuno, almuerzo o cena, según la hora).

(c) Cuando la demora sea superior a cinco (5) horas y sobrepase de las 10: 00 PM (hora local), la AEROLÍNEA deberá proporcionarle, además, hospedaje (si no se encuentra en su lugar de residencia) y gastos de traslado entre el aeropuerto y el lugar de hospedaje y viceversa, a menos que el PASAJERO acepte voluntariamente prolongar la espera cuando sea previsible que el vuelo se va a efectuar dentro de un plazo razonable.

17.2. Interrupción del Transporte: En los casos de interrupción del transporte, conforme a lo previsto en el numeral anterior, si el PASAJERO no opta por la devolución de la parte

proporcional del precio correspondiente al tramo no cubierto, la AEROLÍNEA compensará la demora sufrida hasta la reanudación del viaje.

17.3. Cancelación: En los casos en que la AEROLÍNEA decida cancelar el vuelo, teniendo el PASAJERO reserva confirmada, sin que se hubiese reintegrado el precio del pasaje conforme lo establece el numeral 3.10.2.13.1 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, se le reconocerá los gastos de hospedaje (si no se encuentra en su lugar de residencia) y gastos de traslado entre el aeropuerto y el lugar de hospedaje y viceversa.

Si debido a la cancelación u otra circunstancia, el PASAJERO fuera transferido a otro vuelo de la misma o de otra aerolínea, se le compensará conforme corresponda al tiempo de espera hasta que salga ese otro vuelo. Si el mismo saliera antes de seis (6) horas, contadas desde la hora prevista para la salida del vuelo original, no habrá lugar a la compensación adicional.

17.4. Sobreventa: Si el embarque es denegado por sobreventa, teniendo el PASAJERO reserva hecha y habiéndose presentado oportunamente en el aeropuerto, el TRANSPORTADOR le proporcionará el viaje del PASAJERO a su destino final en su siguiente vuelo disponible, en la misma fecha y en la misma ruta. En caso de no disponer de vuelo, el TRANSPORTADOR realizará las gestiones necesarias, por su cuenta, para embarcar al PASAJERO en otra aerolínea, a la mayor brevedad posible.

17.5. Anticipación del vuelo: Cuando la AEROLÍNEA anticipe el vuelo en más de una (1) hora, sin avisar al PASAJERO, o cuando habiéndole avisado le resulte imposible viajar en el nuevo horario impuesto, le proporcionará el viaje a su destino final en su siguiente vuelo, en la misma ruta. En caso de no disponer de vuelo, el TRANSPORTADOR realizará las gestiones necesarias, por su cuenta, para embarcar al PASAJERO en otra AEROLÍNEA, a la mayor brevedad posible. En estos casos el PASAJERO no pagará ningún excedente si el nuevo cupo correspondiera a una tarifa superior. De no aceptar el PASAJERO ninguna de estas alternativas, podrá exigir la devolución del precio pagado por el trayecto o trayectos, sin penalización alguna.

17.6. Compensación adicional: La AEROLÍNEA compensará al PASAJERO con una suma adicional, equivalente mínimo al treinta por ciento (30%) del valor del trayecto pagadera en dinero efectivo, a menos que el PASAJERO acepte expresamente otra forma, como tiquetes en las rutas de la AEROLÍNEA, bonos para adquisición de tiquetes, etc., en los siguientes casos:

- (a) Sobreventa, mediando acuerdo directo con el PASAJERO cuando este acepte no viajar voluntariamente en el vuelo previsto.
- (b) Demora superior a cinco (5) horas, por causas imputables al TRANSPORTADOR.
- (c) Cancelación del vuelo por causa imputable al TRANSPORTADOR.

17.7. Tránsitos y Conexiones: Las compensaciones anteriores serán igualmente aplicables en lo pertinente a los PASAJEROS en tránsito o conexión, en la misma AEROLÍNEA o bajo acuerdos de cooperación interempresas, cuando no puedan continuar su viaje.

En estos casos la AEROLÍNEA o aerolíneas verificarán que el PASAJERO sea efectivamente embarcado en el vuelo correspondiente a su siguiente trayecto y asumirán las demoras que le sean imputables, más allá de los tiempos de tránsito o conexión pactados con el PASAJERO.

18 CAPÍTULO 18: ACUERDOS COMERCIALES

18.1. Acuerdos de fletamento y chárter. Para algunos servicios EL TRANSPORTADOR ha celebrado Acuerdos de fletamento y chárter. Esto significa que incluso en el evento en que al Pasajero le haya sido expedido un TIQUETE con el nombre como aerolínea transportadora, el transportador que operará el vuelo puede ser otro diferente. En este caso, serán aplicables estas Condiciones Generales de Transporte, sin perjuicio de lo previsto en los Convenios o leyes aplicables al caso particular.

18.2. Acuerdos chárter. Cuando EL TRANSPORTADOR lleve a cabo la expedición de un Tiquete, registro de equipaje, o haga cualquier otro tipo de arreglo para vender en sus propios tiquetes sectores de otra aerolínea en la modalidad chárter, EL TRANSPORTADOR únicamente actuará como agente para la otra aerolínea en lo que respecta a estas capacidades limitadas, y no asumirá ninguna responsabilidad por los actos u omisiones de la otra aerolínea.

19 CAPÍTULO 19: SEGURIDAD AEROPORTUARIA

19.1. Objetivo. Los transportadores que se dediquen a la aviación civil nacional e internacional podrán desarrollar e implementar acciones y procedimientos tendientes a prevenir actos violatorios de las leyes y regulaciones nacionales e internacionales y a prevenir actos de interferencia ilícita. Este Contrato de Transporte está sujeto a las leyes, reglamentos, normas y directivas de seguridad impuestas por las agencias gubernamentales, incluyendo, pero sin limitarse a las impuestas durante o como resultado de una emergencia nacional, guerra, disturbios civiles o actividades terroristas. En el caso de un conflicto entre las normas contenidas en el presente Contrato de Transporte y las leyes gubernamentales, regulaciones, reglas y directivas de seguridad aplicables, estas últimas prevalecerán.

19.2. Alcance. Estos procedimientos podrán regir la inspección y revisión de los pasajeros y sus pertenencias, la seguridad de la aeronave y las instalaciones, conocimiento y reporte de actos de interferencia ilícita, entrenamiento y planeamiento de contingencias y emergencias en todos los puntos servidos por EL TRANSPORTADOR.

19.3. Control de equipajes.

19.3.1. Equipaje registrado. Todo equipaje registrado, podrá ser revisado mediante cualquier tipo de dispositivo o medio, en presencia o aún en ausencia del Pasajero, y con o sin su conocimiento o consentimiento, con el fin de evitar actos de interferencia ilícita o cualquier daño a la aeronave, a los pasajeros y terceros. Este control podrá ser ejercido por las Autoridades

Gubernamentales, Administrativas y de Policía. Cada Pasajero es responsable ante EL TRANSPORTADOR y las Autoridades competentes del contenido de su Equipaje.

Ni EL TRANSPORTADOR ni cualquiera de sus empleados o agentes será responsable por cualquier daño, destrucción, pérdida, demora, denegación de transportar, confiscación de propiedad etc. que resulte de las inspecciones de seguridad o de la negativa o incumplimiento del Pasajero de cumplir con lo requerido en materia de seguridad.

El Pasajero deberá abstenerse de incluir dentro de su Equipaje Registrado los elementos que pueden ser afectados por las máquinas de rayos x o de inspección.

19.3.2. Equipaje de mano. Todo equipaje de mano también podrá ser sometido a revisión de seguridad, en las mismas condiciones establecidas para el Equipaje Registrado en los artículos anteriores.

Todo equipaje deberá cumplir con las normas y procedimientos Capítulo 8 “EQUIPAJE” del presente contrato de transporte.

19.4. Control de pasajeros.

19.4.1. Revisión. EL TRANSPORTADOR podrá practicar revisiones o requisas al Pasajero en beneficio de la seguridad, utilizando cualquier medio diseñado para tales fines.

19.4.2. Identificación de pasajeros. Los Pasajeros deberán identificarse plenamente en el momento del chequeo y del embarque, mediante la presentación de un documento de identidad, válido de acuerdo con lo requerido por la Autoridad competente y verificación con el nombre del pasajero que aparece registrado en el TIQUETE.

Los Pasajeros son responsables de presentar los documentos de viaje y de identidad requeridos por la autoridad competente. EL TRANSPORTADOR podrá rehusar válidamente y sin responsabilidad alguna el transporte del Pasajero cuando éste no se identifique plenamente o no posea todos los documentos necesarios para el viaje. Solo se aceptarán documentos originales que estén en buena condición y vigentes; las fotocopias no se consideran no valido para el viaje.

Para todos los efectos legales y contractuales, deberá tenerse en cuenta lo establecido en el presente contrato de transporte.

19.5. Negación al transporte. EL TRANSPORTADOR tendrá el derecho de negar el embarque o de bajar de la aeronave en cualquier punto, a cualquier Pasajero por las siguientes razones:

- a. Cuando el Pasajero incumpla con las condiciones establecidas en el Contrato de Transporte.
- b. Cuando dicha persona participa o está involucrada en algún incidente que atenta o ponga en riesgo la integridad física o la seguridad de los Pasajeros, los miembros de la tripulación, el Equipaje, la carga o la aeronave.
- c. Cuando dicha persona no permite ser requisada.

- d. Cuando dicha persona no permite la inspección de su Equipaje Registrado o de Mano.
- e. Cuando dicha persona puede representar una amenaza para la seguridad del vuelo, para la comodidad, el orden o disciplina abordo, salud o conveniencia de los otros Pasajeros y de la tripulación y la sanidad del vuelo.
- f. Cuando dicha persona ha cometido una falta grave en un vuelo anterior.
- g. Cuando dicha persona está incluida en las listas con impedimento de viaje emitidas por las Autoridades competentes.
- h. Cuando dicha persona no ha cancelado las tarifas, impuestos y demás cargos aplicables.
- i. Cuando dicha persona no posee los documentos de viaje válidos o pretenda ingresar a una zona del país que requiera documentación especial, o si destruye su documentación durante el viaje, o rehúsa entregar sus documentos a la tripulación contra entrega del correspondiente recibo o constancia.
- j. Cuando dicha persona presenta un TIQUETE adquirido en forma fraudulenta o reportado como hurtado o falso, o cuando no suministra un documento de identificación satisfactorio para EL TRANSPORTADOR, o si no es la persona designada como Pasajero en el TIQUETE.
- k. Cuando dicha persona presenta un TIQUETE que no haya sido emitido por EL TRANSPORTADOR o su agente autorizado, o cuyo TIQUETE aparece alterado en cualquier forma.
- l. Cuando dicha persona no obedece las instrucciones de seguridad y comportamiento impartidas por los representantes de EL TRANSPORTADOR, tanto en tierra como en vuelo, o cuando su comportamiento interfiera con las labores de los miembros de la tripulación.
- m. Cuando dicha persona está o aparenta estar enferma y a juicio de EL TRANSPORTADOR y/o de un médico de sanidad aeroportuaria, el Pasajero no puede ser transportado en forma segura, o si representa un peligro para la seguridad, o su salud o de la de los demás Pasajeros y de la tripulación.
- n. Cuando dicha persona está intoxicada o bajo los efectos de alcohol o sustancias psicotrópicas.
- o. Cuando dicha persona presenta un comportamiento agresivo o inaceptable.
- p. Cuando dicha persona no cumple con las leyes y regulaciones.
- q. Cuando dicha denegación obedezca al cumplimiento de leyes, regulaciones u órdenes de Autoridades competentes.
- r. Cuando dicha denegación obedezca a razones meteorológicas, circunstancias imprevistas u otras condiciones que no se encuentren bajo el control de la aerolínea (incluyendo, pero sin limitarse a situaciones de fuerza mayor o caso fortuito, como disturbios, huelgas, actos de terrorismo, guerra etc.) que estén ocurriendo, hayan sido reportadas o exista amenaza de éstas.

20 CAPÍTULO 20: ASPECTOS JURÍDICOS DE LA RESPONSABILIDAD CIVIL COMO TRANSPORTADOR

20.1. Responsabilidad con el pasajero. EL TRANSPORTADOR es responsable de los daños causados en caso de muerte o lesión del pasajero, cuando el deceso o lesión no haya sido causado por acción u omisión del pasajero. Así mismo, no asistirá responsabilidad alguna en cabeza de la Aerolínea cuando los hechos hayan sido causados por razones de fuerza mayor, caso fortuito o razones no imputables a la Aerolínea.

20.2. Límites de responsabilidad. En ningún caso la responsabilidad de EL TRANSPORTADOR excederá de la pérdida real y directa, sufrida por el pasajero, todas las indemnizaciones están sujetas a la prueba del perjuicio económico realmente sufrido.

21 CAPÍTULO 21: NORMATIVIDAD APLICABLE

El presente Contrato es de adhesión, por lo tanto, se entienden a él incorporadas las normas que regulan el transporte aéreo colombiano, como lo son, entre otras, el Código de Comercio y Reglamentos Aeronáuticos de Colombia.