CONTRATO DE TRANSPORTE

El transporte de pasajeros y equipaje de Empresa Aérea de Servicios y Facilitación Logística Integral S.A. se encuentra sujeto a los términos y condiciones del presente contrato de transporte, así como también a los términos y condiciones que se encuentren impresos en los pasajes físicos o electrónicos, en la página web y los publicados en el itinerario de la aerolínea. Al comprar un boleto o aceptar el transporte, el pasajero acepta incondicional e irrevocablemente dichos términos y condiciones. Este contrato de transporte aplica (entiéndase como AEROLÍNEA), para los servicios contratados con la sociedad Empresa Aérea de Servicios y Facilitación Logística Integral S.A. con su marca comercial CLIC.

I. DEFINICIONES.

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

1.1 AEROLÍNEA: Empresa Aérea de Servicios y Facilitación Logística Integral S.A con sus marcas comerciales CLIC

1.2 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.

1.3 BOLETO, PASAJE o TIQUETE: Significa “boleto de pasajero y recibo de equipaje”. 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 BOLETOS ELECTRÓNICOS.

1.4 BOLETO 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 BOLETO ELECTRÓNICO se encuentra grabada en el sistema de reservas de la AEROLÍNEA.

1. 5 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.

1.6 CONVENCIÓN: Convenio Para La Unificación de Ciertas Reglas Relativas al Transporte Aéreo Internacional. Varsovia, 12 de octubre de 1929, y las demás normas y acuerdos que lo adicionen, modifiquen o complementen.

1.7 EQUIPAJE: Significa todos los artículos y bienes de uso del PASAJERO que son transportados por la AEROLÍNEA, previa solicitud de este. El transporte de EQUIPAJE se efectúa con base en la limitación de responsabilidad y condiciones estipuladas por la AEROLÍNEA en los numerales cuarto (4) y decimotercero (13) del presente contrato.

1.8 EQUIPAJE DE MANO: 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 en los portaequipajes

ubicados arriba de los asientos o debajo de estos, 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.

1.9 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.

1.10 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.

1.11. MERCANCÍAS PELIGROSAS: 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.

1.12. PASA BORDO o PASE PARA ABORDAR: Es el documento emitido por la AEROLÍNEA con el nombre del PASAJERO, número de vuelo y fecha, aeropuertos de salida y llegada, que permite abordar una aeronave.

1.13. PASAJERO: 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 BOLETO.

1.14. REEMBOLSO: Por reembolso deberá entenderse la devolución, total o parcial, de la suma de dinero pagada por el PASAJERO por el BOLETO o BOLETO ELECTRÓNICO.

1.15. RESERVA: Separación de un cupo en uno o más vuelos determinados con fechas y rutas específicas.

1.16 TRANSPORTADOR: La AEROLÍNEA.

II. APLICACIÓN.

Los términos y condiciones establecidos en este Contrato de Transporte regirán para todos los servicios proporcionados por la AEROLÍNEA y para la aplicación de todas las tarifas, tasas y cargos publicados por ésta. Los términos y condiciones aplicables al PASAJERO son aquellos en vigor a partir de la fecha en que éste último empiece su viaje en un itinerario específico. Ningún agente, servidor o representante de la AEROLÍNEA tiene autoridad de cambiar, renunciar o suspender la aplicación de las estipulaciones del presente contrato, y cualquier declaración en tal sentido carece de validez.

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 impresos en los BOLETOS, y publicados en la página web de la AEROLÍNEA.

Atendiendo la ley aplicable y la costumbre aeronáutica, la AEROLÍNEA se reserva el derecho de modificar las condiciones de transporte notificando dichos cambios a los PASAJEROS a través de su página web, con una antelación de por lo menos veinticuatro (24) horas de anticipación a los vuelos, o a través vez de cualquier otro medio que permita una eficiente publicación y difusión. La antelación antes referenciada no aplicará ante el acaecimiento de CIRCUNSTANCIAS IMPREVISTAS, entre otras, como las identificadas en el veinticuatro (24) horas antes de los vuelos.

III. DEBERES DE LOS PASAJEROS.

El PASAJERO deberá presentarse en el aeropuerto de salida y realizar su chequeo, al menos con dos 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.

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 esta, 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 vuelos nacionales, o Internacionales;

(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 esta.

(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 drogas.

(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 (round trip) 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, o a más tardar una hora después. 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 tiquete 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. Para el efecto del presente documento se entiende que el PASAJERO cuanta con la autorización de trasmitir los datos personales de aquella persona quien es su titular.

En caso de 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.

IV. DERECHOS DE LOS PASAJEROS

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

A) Que se le suministre la información sobre promociones.

B) Si el TIQUETE adquirido (en medio físico o electrónico) corresponde a un vuelo bajo acuerdo de código compartido 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 y sobre la responsabilidad solidaria que les asiste de acuerdo con la Ley.

C) Que se le expida en medio físico o electrónico el correspondiente TIQUETE o BOLETO de pasaje en los términos acordados. Dicho TIQUETE, 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 TIQUETES 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 TIQUETE, de acuerdo con el 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 aeronautas de Colombia, en forma completa

4.2 Desistimiento: El PASAJERO podrá desistir del viaje antes de su iniciación, avisando 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 AEROLINEA 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 radicar sus quejas, peticiones, solicitudes, reclamos y sugerencias relacionadas con los servicios prestados por la AEROLÍNEA a través de nuestro Sistema de Atención al Usuario disponible en
CLIC - Servicio al Cliente (clicair.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 como lo es Internet y/o Call Center, 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 calendario entre la fecha de solicitud y la fecha inicial del vuelo.. El retracto es aplicable únicamente a ventas realizadas por el Call Center y portal web de la AEROLINEA.

Para ejercer el derecho de retracto el PASAJERO deberá radicar una solicitud a través de nuestra plataforma: CLIC - Servicio al Cliente (clicair.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 AEROLINEA.

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 la devolución del 100% dinero pagado por el PASAJERO.

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.

V. EQUIPAJE.

El PASAJERO tiene derecho a transportar consigo y en el mismo vuelo, la cantidad de EQUIPAJE que le indique expresamente el TRANSPORTADOR, de acuerdo con la capacidad de la aeronave.

Por diferentes razones, entre ellas razones de seguridad, el TRANSPORTADOR podrá modificar las condiciones de transporte de EQUIPAJE y el PASAJERO las deberá acatar. Si el EQUIPAJE excede las dimensiones y pesos establecidos para su transporte en cabina, será transportado como EQUIPAJE REGISTRADO de conformidad con los estándares y procedimientos establecidos para tal efecto por la AEROLÍNEA.

5.1 Exceso de EQUIPAJE: En caso de que el EQUIPAJE exceda las condiciones señaladas en el literal f del numeral 5.4 y el numeral 5.5 del presente Contrato, el PASAJERO deberá pagar la cantidad estipulada por la AEROLÍNEA por concepto de exceso de EQUIPAJE de conformidad a la tarifa aplicada la

cual se encuentra publicada en la página web (y en los términos y condiciones de los tiquetes electrónicos. Al realizar el pago del exceso de equipaje, el TRANSPORTADOR se reserva el derecho a transportar el equipaje en otro vuelo distinto a adquirido por el pasajero cuando este vuelo no haya disponibilidad.

5.2 Inspección: Con la aceptación del transporte, los PASAJEROS declaran conocer y aceptar que tanto los PASAJEROS como sus EQUIPAJES estarán sujetos a vigilancia e inspección por parte de la AEROLÍNEA, de las AUTORIDADES AERONÁUTICAS y demás autoridades competentes con funciones de inspección y vigilancia, a través de medios electrónicos y/o físicos y declaran estar conforme con los mismos. La vigilancia e inspección sobre el EQUIPAJE podrá llevarse a cabo incluso sin la presencia del PASAJERO.

El PASAJERO es y será responsable de cumplir con las regulaciones aeronáuticas y aquellas establecidas por la AEROLÍNEA correspondientes al transporte de EQUIPAJE, y responderá ante la AEROLÍNEA y ante las autoridades competentes por el contenido de su EQUIPAJE.

Cuando las autoridades competentes o la AEROLÍNEA encuentren dentro del EQUIPAJE MERCANCÍAS PELIGROSAS, o cualquier elemento que pueda, a su discreción, atentar contra la seguridad de los otros PASAJEROS, de la tripulación o de la aeronave, podrán retirar dicho elemento para proceder a registrar y/o embarcar el EQUIPAJE, sin que el TRANSPORTADOR tenga ningún deber de custodia sobre el mismo. El TRANSPORTADOR se reserva el derecho de impedir el transporte de tales elementos.

5.3 Entrega del EQUIPAJE REGISTRADO: La entrega del EQUIPAJE REGISTRADO se hará contra presentación de la ETIQUETA DE EQUIPAJE. La falta de tal presentación da derecho al TRANSPORTADOR a verificar la identidad del

reclamante, pudiendo diferir la entrega del EQUIPAJE hasta cuando ello se verifique. Para evitar dicha situación, el PASAJERO deberá marcar adecuadamente su EQUIPAJE con su nombre, país, ciudad y número de teléfono.

El PASAJERO no podrá, bajo ninguna circunstancia, incluir en su EQUIPAJE REGISTRADO artículos frágiles o perecederos, medicamentos, dinero, joyas, piedras o metales preciosos, platería, documentos negociables, títulos u otros valores; dinero en efectivo, pasaportes, lentes, o botellas con licor y cualquier clase de elementos electrónicos tales como, incluyendo pero sin limitarse a ello, cámaras fotográficas, computadores, calculadoras, dispositivos reproductores de audio y video, IPad, celulares. El TRANSPORTADOR no se hace responsable, en ninguna circunstancia, por elementos incluidos en el EQUIPAJE REGISTRADO que cumplan con las características enunciadas anteriormente.

El TRANSPORTADOR dará trámite a la reclamación por destrucción, retraso, saqueo o pérdida del EQUIPAJE REGISTRADO, siempre que ésta sea presentada por el PASAJERO inmediatamente o dentro de los siete (7) días siguientes a la llegada del EQUIPAJE, cuando circunstancias especiales y comprobadas impidan el inmediato reconocimiento del EQUIPAJE. En caso de que la reclamación no sea presentada dentro de los términos señalados, el TRANSPORTADOR podrá denegar la reclamación.

5.4 Aceptación: La AEROLÍNEA aceptará el EQUIPAJE del PASAJERO sujeto a las siguientes condiciones:

a) La AEROLÍNEA se rehusará a aceptar EQUIPAJE para el transporte en otro vuelo que no sea aquel en el que viaja el PASAJERO.

b) La AEROLÍNEA se rehusará a aceptar EQUIPAJE para el transporte si el mismo no puede resistir el manejo normal, o

si su peso, tamaño o carácter lo hacen inapropiado para el transporte en el avión en el que será llevado.

c) Cada pieza de EQUIPAJE entregada a la AEROLÍNEA para su transporte deberá llevar una etiqueta de identificación actualizada con el nombre, país, ciudad, dirección y número de teléfono del PASAJERO.

d) La AEROLÍNEA se rehusará a aceptar EQUIPAJE que, por su naturaleza, contenido o características, pueda causar daño a PASAJEROS o a empleados de la AEROLÍNEA, daños al avión u otro equipo, o daños a otro EQUIPAJE.

e) La AEROLÍNEA no aceptará EQUIPAJE que no se pueda transportar con seguridad en el compartimiento de EQUIPAJE del avión.

f) Cada PASAJERO tendrá derecho a registrar el equipaje permitido según su tarifa, lo que se denomina EQUIPAJE FACTURADO.

g) Si un dispositivo de asistencia o de ayuda para la movilidad del cual depende un PASAJERO calificado con una discapacidad, no puede ser llevado en la cabina de pasajeros por limitaciones de espacio, y consideraciones de seguridad operacional, dicho aparato será registrado y llevado junto con el EQUIPAJE gratuito permitido sin cargo adicional.

h) Dos (2) artículos de equipo de viaje para bebés y niños pequeños, como andadores, asientos de seguridad infantiles o corralitos plegables, se pueden registrar y transportar, en sustitución de una pieza, dentro del límite de equipaje gratuito sin cargo por cada PASAJERO que pague una tarifa completa.

5.5 Equipaje de Mano: La AEROLÍNEA determinará si el EQUIPAJE de un PASAJERO, por su peso, tamaño, contenido o características, puede ser llevado en la cabina de PASAJEROS

del avión. Cada pieza de EQUIPAJE DE MANO no podrá exceder el equipaje permitido según su tarifa, ni tener dimensiones mayores a cuarenta centímetros de alto, por treinta y cinco centímetros de largo y veinticinco centímetros de ancho (40cm X 35cm X 25cm). Todo el EQUIPAJE DE MANO deberá ser guardado debajo de un asiento o en un compartimiento superior, de acuerdo con las características de la aeronave y las instrucciones de la AEROLÍNEA, quienes indicarán cual es la mejor forma de ubicar el EQUIPAJE.

El EQUIPAJE DE MANO es responsabilidad exclusiva del PASAJERO. No serán aceptados por la AEROLÍNEA reclamos por EQUIPAJE DE MANO dañado, perdido, olvidado o robado.

El PASAJERO no deberá portar como EQUIPAJE DE MANO, elementos cuyo peso o tamaño impidan su transporte seguro, que provoquen incomodidad a los demás PASAJEROS, o que de cualquier modo obstruyan el tránsito de personas durante una eventual evacuación de emergencia. Adicionalmente el PASAJERO no deberá embarcar a la aeronave ningún elemento que pueda ser catalogado como MERCANCÍAS PELIGROSAS y/o prohibido por cualquier autoridad competente.

EL PASAJERO deberá transportar medicamentos y cualquier artículo de valor en el EQUIPAJE DE MANO.

5.6 Registro de EQUIPAJE: La AEROLÍNEA aceptará registrar el EQUIPAJE de un PASAJERO cuando el EQUIPAJE es entregado a la AEROLÍNEA mínimo una (1) hora antes de la hora de salida del vuelo, en el mostrador de la AEROLÍNEA. La AEROLÍNEA no aceptará EQUIPAJE entregado bajo cualquiera de las siguientes condiciones:

a) Para un punto más allá del destino indicado en el BOLETO del PASAJERO;

b) En cualquier otro vuelo además del vuelo en el que está previsto que viaje el PASAJERO;

c) Para un vuelo que será realizado en una fecha futura; y

d) Que incumpla las características y condiciones mínimas de conformidad con lo descrito en los numerales 5.4 y 5.5 precedentes.

5.7 Reclamaciones ante fallas en el transporte de EQUIPAJES: En los casos de pérdida, saqueo, destrucción total o avería del EQUIPAJE, la AEROLÍNEA deberá atender las reclamaciones de los PASAJEROS en los siguientes términos:

(a) Ante los casos citados anteriormente, el PASAJERO deberá presentar al TRANSPORTADOR un reclamo escrito en un plazo máximo de siete (7) días calendario contados a partir de la fecha de recibo del EQUIPAJE o de la fecha en que el mismo debió llegar a su destino.

(b) Ante retrasos, el reclamo deberá efectuarse máximo dentro de veintiún (21) días calendario a partir de la fecha en que el EQUIPAJE debió llegar a su destino o la fecha que haya sido puesto a disposición del PASAJERO.

(c) Para efectos del presente contrato y siguiendo lo estipulado en el artículo 1028 del Código de Comercio, una vez recibido el EQUIPAJE sin observaciones por parte del PASAJERO, se entenderá cumplido totalmente y a satisfacción el presente contrato en materia de transporte de EQUIPAJES

(d) En los eventos de pérdida parcial, saqueo o avería notoria a simple vista, el PASAJERO deberá formular su reclamo en forma inmediata ante la AEROLÍNEA cuando le sea entregado el EQUIPAJE.

5.8 Perjuicios: Ante los casos de pérdidas, saqueo, destrucción, avería o retraso en la entrega del EQUIPAJE, el PASAJERO tendrá derecho a ser indemnizado de conformidad a lo estipulado en el Código de Comercio.

5.9 EQUIPAJE no reclamado: La AEROLÍNEA no tiene ningún tipo de responsabilidad ante el PASAJERO por el EQUIPAJE abandonado y que no sea reclamado dentro de los dos (2) meses siguientes a la fecha en que la AEROLÍNEA le notifique al pasajero que el EQUIPAJE está disponible para ser recogido.

5.10 Porte legal de Armas: El transporte legal de armas por parte de los PASAJEROS será regido por lo estipulado por el numeral 3.10.3.9.2 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia.

5.11 Compensaciones: Las compensaciones a que hay lugar por el transporte de los Equipajes se regirá de conformidad con lo estipulado por el numeral 3.10.3.7.1 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia.

VI. 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 BOLETO o BOLETO 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 BOLETOS.

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.

VII. RESERVAS.

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 BOLETO. 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. Término para adquirir el BOLETO: El PASAJERO deberá adquirir el BOLETO o BOLETO ELECTRÓNICO respectivo, dentro del tiempo límite que le sea informado por la AEROLÍNEA. En caso de no adquirirlo dentro de dicho término,

la RESERVA será cancelada automáticamente, sin que el TRANSPORTADOR tenga responsabilidad alguna por dicho concepto.

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 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 con 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.

VIII. BOLETOS.

La AEROLÍNEA transportará a los PASAJEROS que cuenten con BOLETOS o BOLETOS ELECTRÓNICOS plenamente pagos, vigentes y válidamente expedidos por la AEROLÍNEA o por sus agentes autorizados. En estos BOLETOS debe constar el nombre del PASAJERO, quien a su vez deberá encontrarse válidamente identificado. Si el PASAJERO no presenta BOLETOS o BOLETOS ELECTRÓNICOS validos o no se identifica con su documento de identidad original, la

AEROLÍNEA podrá retener y/o anular el BOLETO o BOLETOS ELECTRÓNICOS presentados.

8.1. Condiciones del BOLETO o BOLETO ELECTRÓNICO: Los BOLETOS o BOLETOS 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 BOLETO o BOLETO ELECTRÓNICO o de reembolsar el dinero al titular de un BOLETO cuando es presentado por otra persona.

8.2. Vigencia: El BOLETO tendrá una vigencia máxima de un (1) año, a partir de la fecha de compra, sin perjuicio de que el TRANSPORTADOR la prorrogue. Una vez expirado el término señalado anteriormente, si el PASAJERO decide viajar, la AEROLÍNEA reexpedirá un nuevo BOLETO, sin perjuicio de los costos adicionales que deba asumir el PASAJERO en consideración a la tarifa vigente, además de la penalidad aplicable que dependerá de la tarifa seleccionada por el PASAJERO. En el evento en que el PASAJERO decida no viajar, el TRANSPORTADOR devolverá el valor del tiquete realizando las reducciones a las que hay lugar y que sean permitidas de conformidad con los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia.

La AEROLÍNEA aceptará únicamente sus propios BOLETOS, o los de otra aerolínea con la que haya suscrito un acuerdo comercial con dicha finalidad, que se encuentre vigente. Cualquier BOLETO expedido para el vuelo en conjunto con otra aerolínea (que no sea bajo un acuerdo comercial autorizado) no será aceptado.

8.3. BOLETOS alterados: Un BOLETO o BOLETO ELECTRÓNICO que ha sido modificado, alterado, mutilado o emitido incorrectamente, no será válido.

8.4. Cambios en los destinos: En caso de que el PASAJERO desee cambiar los destinos para los que fue emitido el

BOLETO o el BOLETO ELECTRÓNICO, éstos deberán ser nuevamente expedidos, y el TRANSPORTADOR podrá cobrar la diferencia de tarifas y/o penalidades a que haya lugar.

8.5. Cancelación: Si un PASAJERO decide no viajar en el vuelo y en la fecha para los cuales se ha emitido un BOLETO o BOLETO ELECTRÓNICO, la tarifa pagada podrá ser aplicada a la compra de otro BOLETO, y el TRANSPORTADOR podrá cobrar la diferencia de tarifas y/o penalidades aplicables.

Si, por el contrario, el PASAJERO decide definitivamente no utilizar el BOLETO o BOLETO 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.

IX. PASES PARA ABORDAR.

Presentado el BOLETO 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.

El PASAJERO podrá obtener el PASE PARA ABORDAR en el sitio web en Internet www.clicair.co La AEROLÍNEA se reserva el derecho de restringir la distribución de PASES PARA ABORDAR al podio de la puerta de salida del vuelo. Los PASAJEROS en lista de espera, recibirán sus PASABORDOS confirmados únicamente en la puerta de salida del vuelo.

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

X. TARIFAS, IMPUESTOS Y TASAS.

La tarifa aplicable al transporte será la vigente en el momento en que el PASAJERO pague el respectivo BOLETO o BOLETO 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 pagare 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 BOLETO, 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 BOLETO o BOLETO 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.

XI. NORMATIVIDAD APLICABLE PARA VIAJES EN GRUPO.

Las siguientes disposiciones aplicarán para los viajes en grupo:

11.1. Grupos reservados como Individuos: Cuando el mismo individuo, compañía, corporación, agencia de reservas u otra entidad, hace RESERVAS de cinco (5) o más PASAJEROS para viajar en el(los) mismo(s) vuelo(s) programado(s), saliendo del mismo punto de origen y con el mismo destino, se debe cumplir con todas las políticas y procedimientos de grupos aplicables y establecidos por la AEROLÍNEA. Si no se hace esta clase de RESERVA como grupo, la AEROLÍNEA se reserva el derecho de cobrar una multa y/o anular la autoridad de la organización de reservas para vender los servicios de transporte de la AEROLÍNEA.

Las RESERVAS en grupo no están disponibles para los itinerarios de viaje que involucran los vuelos operados por otra aerolínea según aplique el acuerdo comercial.

11.2. Reservas de Múltiples Grupos: La AEROLÍNEA se reserva el derecho de fijar un límite de asientos para RESERVAS de grupos en cada vuelo.

XII. SERVICIOS ESPECIALES DE TRANSPORTE: MENORES DE EDAD, JURÍDICOS, PERSONAS EN CONDICIONES ESPECIALES DE SALUD, MASCOTAS, ÓRGANOS Y OTROS.

12.1. TRANSPORTE DE MENORES: El transporte de menores de edad estará sujeto a los siguientes términos y condiciones:

12.1.1. Niños de menos de 10 días de nacidos: La AEROLÍNEA no transporta a niños de menores de diez (10) días de edad, excepto si un médico debidamente acreditado y autorizado, aprueba el viaje del menor por escrito.

Los niños menores de diez (10) 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.

12.1.2. Niños menores de dos (2) años: Un PASAJERO puede viajar en trayectos nacionales 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 BOLETO a la tarifa que cotice la AEROLÍNEA.

12.1.3. Niños entre dos (2) y cinco (5) años: Los niños cuya edad esté comprendida entre el rango de dos (2) a cinco (5) años de edad, siempre deben viajar con un mayor responsable autorizado por Ley, sus padres o acudientes. Los niños menores de cinco (5) años tendrán prioridad en el embarque.

12.1.4. Niños menores no acompañados: Los PASAJEROS mayores de cinco (5) años y menores de doce (12) años (ambas edades incluidas), en caso de no viajar con sus padres o un adulto responsable, deberán hacerlo recomendados a la AEROLÍNEA, conforme a las condiciones señaladas por ésta. El servicio de transporte recomendado tendrá un valor de $100.841+IVA por trayecto, el cual en ningún caso será reembolsable. Este servicio sólo se prestará en vuelos directos a nivel nacional, ni aplica para vuelos en conexión o con escalas. Los padres o representantes legales del menor deberán dar los datos personales de la persona autorizada para recoger al menor en el lugar de destino a la AEROLÍNEA.

El padre, madre, acudiente y/o adulto responsable del recomendado, que se presente en el módulo para solicitar el transporte, deberá diligenciar la carta de solicitud de transporte, registrando en forma clara y completa los datos solicitados en dicho documento tales como: origen, destino, persona que envía, persona que recibe, número cédula de ciudadanía, dirección y teléfono.

En ninguna circunstancia serán transportados niños recomendados en vuelos con escala o conexión en la AEROLINEA o de otras aerolíneas. En cualquier caso, sólo se recibirán menores recomendados donde se procure que lleguen a su destino a las 23:00 horas.

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.

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

* Con el fin de contrarrestar la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes en Clic Air S.A. y de conformidad a lo establecido en la Ley 679 de 2001, adicionada por la Ley 1336 de 2009 y en concordancia al artículo 44 de la Constitución Política de 1991, adquirimos los siguientes compromisos:

a) Nos abstenemos de ofrecer a pasajeros y público en general, expresa o subrepticiamente, planes de turismo o servicios de transporte que de forma alguna incluyan explotación sexual de niños, niñas y adolescentes.

b) Nos abstenemos de suministrar información a pasajeros y público en general, directamente o por interpuesta persona, sobre lugares desde donde se coordinen o practique explotación sexual de niños, niñas y adolescentes.

c) Nos abstenemos de conducir a pasajeros o público en general, directamente o a través de terceros, a establecimientos o sitios donde se practique la explotación sexual de niños, niñas y/o adolescentes.

d) Nos abstenemos de conducir, directamente o a través de terceros, niños, niñas o adolescentes a establecimientos o sitios, incluso si se trata de buques fondeados o en altamar con propósitos de explotación sexual.

e) Nos abstenemos de facilitar aeronaves en rutas con fines de explotación o de abuso sexual con niños, niñas y adolescentes.

f) Garantizamos que, en los contratos con nuestros proveedores está claramente indicado la exigibilidad de las previsiones contenidas en este Código de Conducta.

g) Denunciamos ante las autoridades competentes los hechos que, en desarrollo del servicio de transporte aéreo, tengamos conocimiento fundamentado, así como la existencia de sitios relacionados con explotación sexual de niños, niñas y adolescentes.

h) Nos comprometemos a cumplir con los procedimientos establecidos para la denuncia ante las autoridades competentes de todos aquellos hechos relacionados con la presunta explotación sexual de niños, niñas y adolescentes.

i) Hemos diseñado y divulgado al interior de la empresa y nuestros proveedores de bienes o servicios, relacionados con la prestación del servicio de transporte aéreo, las medidas para prevenir toda forma de explotación sexual de niños, niñas y adolescentes.
j) Dimos a conocer e informamos a todo nuestro personal vinculado, la existencia de disposiciones legales sobre prevención de la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes y demás medidas que sobre este aspecto adopte la empresa.
k) Informamos a todos nuestros usuarios o clientes sobre las consecuencias legales en Colombia de la explotación y el abuso sexual de niños, niñas y adolescentes.
l) Dimos a conocer a nuestros funcionarios este Código de Conducta para la prevención de la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes, a través de los medios o mecanismos de difusión de que disponga la empresa.

12.2. Transporte de PASAJEROS adulto mayor recomendado: Los PASAJEROS adultos mayores que deseen viajar recomendados a la AEROLÍNEA, podrán realizarlo siempre que no se trate de PASAJEROS en condiciones especiales de salud, en cuyo caso se regirán por lo establecido en la cláusula 12.4 del presente contrato o PASAJEROS sin autonomía de voluntad que se regirá por lo establecido en la cláusula 12.5. El servicio de transporte recomendado tendrá un valor de $100.841+IVA por trayecto, el cual en ningún caso será reembolsable. Este servicio sólo se prestará en vuelos directos a nivel nacional, no aplica para vuelos en conexión o con escalas. Los familiares o representantes del adulto mayor deberán dar los datos personales de la persona autorizada para recoger al adulto mayor en el lugar de destino a la AEROLÍNEA.

El familiar o representante del adulto mayor recomendado, que se presente en el módulo para solicitar el transporte, deberá diligenciar la carta de solicitud de transporte,

registrando en forma clara y completa los datos solicitados en dicho documento tales como: origen, destino, persona que envía, persona que recibe, número cédula de ciudadanía, dirección y teléfono.

En ninguna circunstancia serán transportados adultos mayores recomendados en vuelos con escala o conexión en la AEROLINEA o de otras aerolíneas. En cualquier caso, sólo se recibirán adultos recomendados donde se procure que lleguen a su destino a las 23:00 horas.

12.3. 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.

12.4. TRANSPORTE de pasajeros en condiciones especiales de salud: 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.

12.4.1. PASAJEROS con oxigeno: 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) 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.

(g) En el evento que el PASAJERO requiera de diferentes dispositivos médicos tales como, sillas de ruedas, entre otros, este deberá solicitarlo a la AEROLÍNEA con por lo menos veinticuatro (24) horas de anticipación al vuelo.

12.5. 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.

12.6. Transporte de Mascotas: La AEROLINEA sólo transportará perros, gatos y gallos como mascotas para vuelos nacionales, aquellos que no se encuentren en estas especies no podrán ser aceptados para transporte en algunas de las modalidades (Cabina, Bodega, Apoyo Emocional y/o Animales de Asistencia).

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

(a) El PASAJERO deberá presentarse en el aeropuerto con por lo menos dos (2) de antelación a la hora programada del vuelo.
(b) El Servicio de Transporte de Mascotas en cabina, bodega o de apoyo emocional tiene un costo de $100.841+IVA por trayecto, Los cambios o reembolsos están sujetos a las condiciones tarifarias del tiquete (tarifa) comprado y deben ser solicitados antes de la salida del vuelo.

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

(d) El Servicio de Transporte de Animales de Asistencia no tendrá cobro.

(e) En todos los casos, el PASAJERO deberá registrar su mascota en el counter y diligenciar el Formulario de

términos y condiciones para transporte de animales vivos en cualquiera de sus modalidades (cabina, bodega o apoyo emocional).

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

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

(h) 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. En ninguna de las modalidades de transporte se aceptan mascotas de menos de ocho (8) semanas de nacido.

(i) Se recomienda no otorgar ningún medicamento calmante a la mascota antes, ni durante el vuelo, salvo indicación expresa de su veterinario mediante orden escrita. Se recomienda no otorgar alimentación a la mascota dos (2) horas antes del viaje.

(j) Los animales no deben tener bozal, se recomienda que la mascota no viaje con collares o adornos demasiados estrechos. Se recomienda que el PASAJERO realice un acoplamiento a la mascota antes de su viaje para que esta se familiarice con el guacal en que el que será transportado, con el fin de que la mascota pueda tener un viaje tranquilo.

(k) El PASAJERO deberá transportar su mascota en un guacal que sea lo suficientemente resistente para evitar que la mascota se escape durante el manejo y

transporte. Debe tener suficiente espacio de manera que la mascota pueda sentarse, girar y acostarse sin problemas. Su puerta debe estar asegurada, pero no deberá tener llaves o necesitas herramientas especiales para ser abierto. Debe estar ventilado por todos lados. El guacal debe contar con material absorbente como papel periódico y/o tela, que pueda absorber los fluidos.

12.6.2 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 Emocional o Asistencia y (iii) Transporte de Mascotas por Bodega.

12.6.2.1 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.

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 AEROLINEA con sujeción a las siguientes condiciones:

(a) Al momento de presentarse en el counter para chequear la mascota, el PASAJERO deberá diligenciar el Formulario de términos y condiciones para transporte de animales vivos en cualquiera de sus modalidades (cabina, bodega, apoyo emocional y/o Animales de Asistencia).
(b) Las mascotas deben ser de tamaño pequeño, en este caso no podrán exceder de los 10kg incluidos el guacal.
(c) No se admitirá el transporte de animales agresivos o peligrosos, o cuyo transporte, tenencia o comercialización esté prohibido.

(d) La edad mínima del animal a transportar será de ocho (8) semanas. Animales menores de esta edad, no deben viajar en avión.

(e) 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 de que la AEROLINEA tenga tiempo suficiente para hacer los arreglos pertinentes y asegurar la disponibilidad de cupo en el avión. Este tiempo podrá reducirse a veinticuatro (24) horas, pero en todos los casos, el transporte de la mascota estará sujeto a disponibilidad de cupo, conforme a lo previsto en el numeral quince (15) siguiente.

(f) 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:

- Para vuelos nacionales, carnet o certificado de vacunación (en formato físico), suscrito por un veterinario con indicación de su número de matrícula profesional.

(g) El PASAJERO interesado deberá cerciorarse que el animal cumpla, no solo con los requisitos para la salida en el aeropuerto de origen en Colombia, sino con los que puedan ser exigibles para la admisión o tránsito del animal en el país y aeropuerto de destino, escala o conexión; así como los exigibles en Colombia, para la admisión de los que llegan del exterior.

(h) El animal deberá viajar en una jaula, guacal o contenedor flexible o maleable adecuado de que disponga el pasajero. Tratándose de perros, dependiendo de su tamaño y raza,

la AEROLÍNEA podrá exigir que estos utilicen bozal, de acuerdo con sus políticas al respecto, siempre y cuando sus características morfológicas lo permitan, sin dificultar su respiración.

(i) El contenedor deberá ser de un tipo o modelo homologado, o en su defecto, ser apto para el transporte y permitir el cierre total del mismo, sin impedir la correcta respiración del animal. El peso total en conjunto del animal y el guacal o contenedor en que se transporta, no será superior a 10 Kg.

(j) Para transporte en cabina, el PASAJERO deberá contar con un guacal blando y material de tela, que cumpla con las medidas para ubicarlo debajo de la silla frente al pasajero, con las siguientes dimensiones: Alto 28cm x Ancho 33cm x Largo 48cm. Dicho guacal debe ser lo suficientemente resistente para evitar que la mascota se escape durante el manejo y transporte.

(k) 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.

(l) 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.

(m) 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.

(n) La AEROLINEA no podrá suministrar oxígeno a la mascota en caso de emergencia

(o) En caso de tratarse de menores recomendados, éstos no podrán con mascotas en cabina. El PASAJERO deberá abstenerse de abrir el contenedor durante el vuelo, a menos que siendo indispensable, cuente con autorización de la AEROLINEA.

(p) No se podrá transportar en un mismo vuelo y/o aeronave, más de cuatro (4) contenedores con animales en la cabina de pasajeros, dentro de estas cuatro mascotas se tendrán en cuenta aquellas de apoyo emocional, animales de asistencia, de cabina.

(q) 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.

(r) 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.

(s) 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.

(t) El transporte bajo las anteriores condiciones únicamente será admisible respecto de vuelos nacionales. Los costos derivados de vacunas, carnets o certificaciones de salud del animal transportado; así como los derivados de la guarda o cuarentena del mismo, serán a cargo del PASAJERO interesado en su transporte.

(u) Los animales de que trata este contrato 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.

(v) Los animales que no cumplan con las anteriores condiciones deberán viajar en las bodegas de carga, con sujeción a la disponibilidad de espacio.

(w) El Servicio de Transporte de Mascotas en cabina tiene un costo de $100.841+IVA por trayecto. Los cambios o reembolsos están sujetos a las condiciones tarifarias del tiquete (tarifa) adquirido y dichos cambios deben ser solicitados antes de la salida del vuelo.

12.6.2.2 Transporte de Mascotas de Apoyo Emocional y Animales de Asistencia.

12.6.2.2.1 Transporte de Mascotas de Apoyo Emocional: Tratándose de perros y gatos domésticos 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:

(a) Al momento de presentarse en el counter para chequear la mascota, el PASAJERO deberá diligenciar el Formulario de términos y condiciones para transporte de animales vivos en cualquiera de sus modalidades (cabina, bodega, animales de asistencia o apoyo emocional).

(b) La AEROLÍNEA sólo acepta perros y gatos (únicamente) como mascotas de apoyo emocional en cabina sin costo adicional. Las mascotas de apoyo emocional no podrán

exceder de los 10kg incluidos el guacal, en caso de que la mascota de apoyo emocional exceda el peso antes mencionado deberán ser transportadas en bodega, y les aplicará las normas relativas al Transporte de Mascotas en Bodega establecidas en la cláusula 12.5.2.3 del presente contrato.

(c) 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.

(d) Las mascotas de apoyo emocional serán tenidas en cuenta como parte de las mascotas permitidas en la cabina de pasajeros, que no podrá exceder las cuatro (4) mascotas, entre animales de apoyo emocional y animales de asistencia – cabina.

(e) En caso de tratarse de una mascota de apoyo emocional, el PASAJERO deberá entregar a la AEROLÍNEA la documentación necesaria que certifique que se trata de una mascota de apoyo emocional emitida por un médico de salud mental, en el cual se establezca que el pasajero presenta una discapacidad emocional, psiquiátrica o mental reconocida y requiere de la mascota para su tratamiento.

(f) Serán aceptadas como mascotas de apoyo emocional aquellas de razas braquiocefálicas o comúnmente conocidas de “nariz chata”, que puedan ser transportadas en cabina, es decir que cumpla con las condiciones de los animales transportados en cabina establecidas en el numeral 12.5.2.1 y en ningún caso un animal de esta raza será transportada en bodega, aunque sea de apoyo emocional.

(g) 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.

(h) No se admitirá el transporte de animales agresivos o peligrosos, o cuyo transporte, tenencia o comercialización esté prohibido.

(i) La edad mínima del animal a transportar será de ocho (8) semanas de nacido. Animales menores de esta edad, no deben viajar en avión.

(j) 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 AEROLINEA tenga tiempo suficiente para hacer los arreglos pertinentes y asegurar la disponibilidad de cupo en el avión. Este tiempo podrá reducirse a veinticuatro (24) horas, pero en todos los casos, el transporte del animal estará sujeto a disponibilidad de cupo.

(k) 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 AEROLINEA presentando:

(l) Para vuelos nacionales, carnet o certificado de vacunación (en formato físico), suscrito por un veterinario con indicación de su número de matrícula profesional.

(m) El PASAJERO interesado deberá cerciorarse que el animal cumpla, no solo con los requisitos para la salida en el aeropuerto de origen en Colombia, sino con los que

puedan ser exigibles para la admisión o tránsito del animal en el país y aeropuerto de destino, escala o conexión; así como los exigibles en Colombia, para la admisión de los que llegan del exterior.

(n) 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.

(o) 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.

(p) 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.

(q) 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.

(r) 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.

(s) El Servicio de Transporte de Mascotas de Apoyo Emocional tiene un costo de $100.841+IVA por trayecto. Los cambios o reembolsos están sujetos a las condiciones tarifarias del tiquete (tarifa) adquirido y dichos cambios deben ser solicitados antes de la salida del vuelo.

12.6.2.2.2 Transporte de Animales de Asistencia: En el caso de aquellos animales que se acreditan como ayudas vivas para facilitar la accesibilidad de las personas con discapacidad (física o psíquica), antes conocidos como lazarillos de personas invidentes o con alguna limitación visual, o animales guía entrenados y capaces de realizar ciertos trabajos requeridos, el PASAJERO deberá cumplir con los siguientes requisitos:

(a) El PASAJERO deberá acreditar que estos animales han sido adiestrados en centros que pertenezcan o sean homologados por la Asociación Colombiana de Zooterapia, o autorizados por el Instituto Colombiano Agropecuario (ICA).

(b) 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.

(c) Si la limitación de la persona que acompaña el animal no es evidente, deberá acreditar la necesidad de este con un dictamen médico, psiquiátrico o psicológico según corresponda, en cuyo caso será considerado como una mascota de apoyo emocional y le será aplicable lo establecido en el numeral 12.5.2.2.1.

(d) Al momento de presentarse en el counter para chequear la mascota, el PASAJERO deberá diligenciar el Formulario de términos y condiciones para transporte de animales vivos en cualquiera de sus modalidades (cabina, bodega, apoyo emocional o animales de asistencia).

(e) 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.

(f) Los animales de asistencia serán tenidas en cuenta como parte de las mascotas permitidas en la cabina de pasajeros, que no podrá exceder las cuatro (4) mascotas, entre animales de apoyo emocional y animales de asistencia – cabina.

(g) 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 AEROLINEA presentando:

- Para vuelos nacionales, carnet o certificado de vacunación (en formato físico), suscrito por un veterinario con indicación de su número de matrícula profesional.

(h) El PASAJERO interesado deberá cerciorarse que el animal cumpla, no solo con los requisitos para la salida en el aeropuerto de origen en Colombia, sino con los que puedan ser exigibles para la admisión o tránsito del animal en el país y aeropuerto de destino, escala o conexión; así como los exigibles en Colombia, para la admisión de los que llegan del exterior.

(i) 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.

(j) 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.

(k) 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.

(l) 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.

(m) 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.

(n) <u>El servicio de Transporte de Animales de Asistencia no tendrá ningún cobro.</u>

12.6.2.3. Transporte de Mascotas en Bodega: Para el transporte de mascotas en bodega, el PASAJERO deberá cumplir con los siguientes requisitos:

(a) Al momento de presentarse en el counter para chequear la mascota, el PASAJERO deberá diligenciar el Formulario de términos y condiciones para transporte de animales vivos en cualquiera de sus modalidades (cabina, bodega o apoyo emocional).

(b) 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.

(c) La AEROLINEA transportará máximos dos (2) mascotas en bodega por vuelo. En el caso de gallos, la AEROLÍNEA sólo admite hasta seis (6) gallos por canasta (separados). No se aceptan mascotas que pesen más de veinte tres (23) 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 para que el mismo pueda ingresar por la puerta de la bodega.

(d) El PASAJERO debe viajar en el mismo vuelo que la mascota, además garantizar que ésta viaja en un guacal adecuado para su transporte.

(e) El PASAJERO será el único responsable de acomodar y retirar su mascota de la jaula

(f) En caso de emergencia, no se administra oxígeno a la mascota.

(g) 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.

(h) El servicio de transporte de mascotas en bodega tiene un costo de $100.841+IVA por trayecto. Los cambios o reembolsos están sujetos a las condiciones tarifarias del tiquete (tarifa) comprado y deben ser solicitados antes de la salida del vuelo.

12.6.3 Restricción de Transporte de Mascotas Braquiocefálicas en Bodega. Por la seguridad de las mascotas braquiocefálicas, la AEROLÍNEA no transportará en bodega bajo ninguna circunstancia animales pertenecientes a la raza braquiocefálica y sus cruces, así como tampoco de aquellos considerados como perros guardianes. Lo anterior, dado que las razas braquiocefálicas o comúnmente conocidas como de "nariz chata" suelen presentar problemas respiratorios de tipo congénitos, volviéndolos susceptibles a sufrir golpes de calor y trastornos respiratorios cuando están expuestos a calor extremo o situación de tensión. Dichas mascotas son:

Affenpinscher
Mastín (todas las razas)
Pitbull
Presa Canario
Toy Spaniel Inglés
Chin Japonés
Shar Pei
Shih Tzu
Spaniel Tibetano
Pequinés
Gatos Himalayos
Gatos Persas
Chow Chow
Gatos Exóticos de pelo corto
Birmano

American Sttafordshire Terrier
Boston Terrier
Boxer (todas las razas)
Grifon de Bruselas
Stafford Bull Terrier Ingle
Bull Terrier
Bullmastife
Pug (todas las razas)
Bulldog (todas las razas)
Cane Corso
Dogue de Bordeaux
Dogo de Burdeos
Lhasa Aps
American Bully

12.7. Transporte de Órganos: El transporte de órganos estará sujeto a los siguientes términos y condiciones:

12.7.1. 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.

12.7.2. 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”.

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.

12.7.3. 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 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.

12.8. Mujeres Embarazadas: Las Mujeres embarazadas con más de treinta (30) semanas de gestación, deben contar con una autorización médica escrita en la que la autoridad médica autorizada certifique su aptitud para el viaje, la cual no puede ser superior a diez (10) días. Adicionalmente, la mujer 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.

12.9. Pasajeros Invidentes: Pueden viajar solos o acompañados por un perro lazarillo.

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

12.11. 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 individuos 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.

12.12. Servicio de Transporte de Armas - Porte de Armas: El servicio de transporte de armas legalmente permitidas estará sujeta a los siguientes términos y condiciones:

(a) El PASAJERO podrá portar cualquier tipo de arma o munición legalmente permitida, para ello deberá previo al embarque, presentar el arma ante las autoridades policiales en el aeropuerto de origen, acompañada de sus respectivos documentos de salvoconducto, debidamente descargada, para que sea inspeccionada y llevada a un lugar seguro.

(b) El servicio de transporte de armas legalmente permitidas tendrá un costo de $120.000 + IVA, por trayecto. Para ello, el TRANSPORTADOR entregará un recibo o constancia para reclamar el arma y su munición completa según haya sido recibida, una vez concluido el vuelo

(c) El PASAJERO deberá entregar al TRANSPORTADOR el arma y su munición, quien asumirá su custodia hasta la llegada del pasajero al terminal de destino.

(d) El arma será devuelta inmediatamente después de la llegada del vuelo a su destino y, en condiciones normales, a más tardar dentro de la hora siguiente, en los sitios designados para ello en los aeropuertos.

(e) Las armas o municiones cuyo porte resulte ilegal, o en cantidades superiores a las permitidas no serán admitidas a bordo.

(f) Se permitirá a bordo el transporte de máximo CINCO (5) PASAJEROS armados por vuelo y cada uno podrá transportar máximo DOS (2) armas y para acometidas se permitirán QUINCE (15) armas.

(g) Las municiones y armas, deben ir separados y en su respectiva cajetilla de seguridad, la cual debe ser aportada por el PASAJERO.

XIII. RESPONSABILIDAD POR EL EQUIPAJE.

La responsabilidad demostrada de la AEROLÍNEA por la pérdida, saqueo, o retraso en la entrega de EQUIPAJE REGISTRADO, será la establecida en el Código de Comercio, para el transporte nacional y para el transporte internacional a lo establecido en los Convenios de Varsovia y la Haya, o en los que los sustituyan o complementen.

13.1. Equipaje Retrasado: La AEROLÍNEA pagará el costo de entrega de EQUIPAJE REGISTRADO retrasado, sólo si dicho EQUIPAJE fue entregado por el PASAJERO a la AEROLÍNEA por lo menos una hora (1:00) antes de la hora de salida programada o publicada del primer vuelo del PASAJERO.

Si el EQUIPAJE de un PASAJERO es entregado a la AEROLÍNEA con menos de una hora (1:00) de anticipación a la hora de salida del primer vuelo del PASAJERO, la AEROLÍNEA hará esfuerzos razonables, pero no puede garantizar, el transporte de dicho EQUIPAJE en el mismo vuelo del PASAJERO. En dicha eventualidad, la AEROLÍNEA no asumirá responsabilidad alguna por el costo de entrega si dicho EQUIPAJE llega al destino del PASAJERO en un vuelo posterior. Por consiguiente en dichos casos, el PASAJERO exonera de responsabilidad a la AEROLÍNEA, en caso de que haga entrega de su EQUIPAJE por fuera de los horarios establecidos en este documento.

13.2. Custodia del Equipaje: La AEROLÍNEA se hará responsable por el EQUIPAJE sólo durante el tiempo en el que el mismo esté bajo su custodia. Aunque se hará todo lo posible para devolver artículos dejados descuidadamente por los PASAJEROS a bordo del avión, la AEROLÍNEA no asume responsabilidad por EQUIPAJE DE MANO traído a bordo del avión por cualquier PASAJERO.

13.3.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, este 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 limites contemplados en el Código de Comercio y en los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, y en caso de vuelos internacionales los contemplados en los Convenios Internacionales, como el Convenio de Varsovia, y el Protocolo de la Haya, y los demás que los complementen o sustituyan.

Si el pasajero desea una cobertura de riesgo superior a los límites legales de responsabilidad de la AEROLÍNEA, ésta se reserva el derecho de exigir por parte del PASAJERO un seguro adicional o cualquier otro instrumento idóneo que permita garantizar el transporte seguro.

13.4. Daños en el Equipaje: La AEROLÍNEA no asume responsabilidad y no responderá por la pérdida de o por los daños a partes que sobresalen del EQUIPAJE y otros artículos de EQUIPAJE REGISTRADO, incluyendo, pero no limitado a ruedas, bases, bolsillos, ganchos para colgar, manillas para jalar, correas, cremalleras, candados y correas de seguridad, cuando no quede demostrada que dicha pérdida o daño fue ocasionado por la AEROLÍNEA mientras la mantuvo bajo su custodia.

Adicionalmente, la AEROLÍNEA no se hace responsable por defectos de fábrica del EQUIPAJE o por daños menores

provenientes del uso normal y esperado, como cortes o rajaduras, rasguños, roces, manchas, abolladuras, perforaciones, marcas y suciedad, que no hayan sido responsabilidad de la aerolínea.

XIV. RESPONSABILIDAD POR DAÑOS A PASAJEROS.

En caso de daños, muerte o lesiones del PASAJERO sufridas a bordo o durante la ejecución del transporte, en vuelos nacionales, éste tendrá derecho a ser indemnizado conforme lo dispuesto en el Código de Comercio siempre y cuando no se pruebe la existencia de causales de exoneración, y se demuestre plenamente que el TRANSPORTADOR no ha tomado las medidas necesarias para evitar el daño. Cuando el transporte se ejecute o se desarrolle en vuelos internacionales, la normatividad aplicable en caso de indemnización, serán los Convenios de Varsovia, la Haya y Montreal vigentes y aprobados por Colombia, o normas que en el futuro los sustituyan, adicionen o modifiquen.

El TRANSPORTADOR no será responsable de daños sufridos por los PASAJEROS cuando estos ocurran por obra exclusiva de terceras personas o cuando ocurran por culpa exclusiva del PASAJERO, por lesiones orgánicas o enfermedad anterior al vuelo.

En ningún caso la responsabilidad de la AEROLÍNEA excederá la pérdida real y sufrida por el PASAJERO. Todas las reclamaciones están sujetas a la prueba del perjuicio económico realmente sufrido. La AEROLÍNEA no responde por daños o perjuicios indirectos o consecuenciales.

XV. 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.

XVI. VUELOS CANCELADOS O DEMORADOS.

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

16.1.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 o vuelos de la AEROLÍNEA al destino deseado por el PASAJERO, en el cual haya espacio disponible, de acuerdo con las prácticas establecidas de reacomodación de la AEROLÍNEA; o (ii) Compensar al PASAJERO de conformidad con lo estipulado en el capítulo XVIII del presente documento.

16.2. 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.

16.3. 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 de conformidad con la cláusula 3.8 del presente contrato.

XVII. REEMBOLSOS.

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

17.1. Boletos Reembolsables: En los casos en los que el PASAJERO no utilice su BOLETO, 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 lo 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 BOLETO para un viaje futuro, siempre y cuando dicho crédito o REEMBOLSO sea pedido dentro del período de validez del BOLETO.

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.

17.2. Boletos No Reembolsables: Los PASAJEROS que compren BOLETOS 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.

17.3. 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 BOLETO no usado o la porción del BOLETO 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.

17.4. 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 los reglamentos de la misma, aprobados por la AUTORIDAD AERONÁUTICA (siempre que se trate de tarifas reembolsables), 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.

17.5. 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 o al reembolso de su valor, 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.

17.6. 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, en especial las estipuladas en el numeral 3.6 anterior, 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).

17.7. 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 BOLETO, presentando los documentos que le sean requeridos por el TRANSPORTADOR para acreditar la enfermedad o la muerte.

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

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

17.10. 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 demoré 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.

XVIII. COMPENSACIONES AL PASAJERO

18.1. Demoras: Cuando haya demora en la iniciación del vuelo (inicio del rodaje inmediatamente precedente al despegue) y por lo tanto no se 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, además de lo anterior, el TRANSPORTADOR compensará al PASAJERO conforme a lo establecido en el numeral 18.6 posterior. Sin embargo, cuando esta demora 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.

18.2. 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, conforme a lo indicado en el numeral 18.1 precedente.

18.3. 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. Además, si se presenta demora antes de la cancelación del vuelo, el Pasajero recibirá las compensaciones previstas en el numeral 18.1 anterior según corresponda.

En los casos en que la cancelación no obedezca a fuerza mayor o razones meteorológicas que afecten la seguridad, además de la devolución del precio pagado por el trayecto correspondiente al vuelo cancelado, la AEROLÍNEA pagará al PASAJERO una compensación adicional en la forma prevista en el numeral 18.6 posterior.

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 de que trata el 18.6 posterior.

18.4. 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.

18.5. 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.

18.6. 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, reconocimiento de millas, 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.

Para efectos de determinar el valor de la compensación por un solo trayecto, se multiplicará el precio total pagado del tiquete por la relación entre la distancia de dicho trayecto sobre la distancia total.

18.7. 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 interpresas, 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.

XIX. LEY Y NORMATIVIDAD APLICABLE.

El presente contrato de transporte se rige por las leyes, normas y directrices de seguridad establecidas por las autoridades aeronáuticas nacionales e internacionales, y por los demás entes gubernamentales.

Al presente contrato se entienden incorporadas las disposiciones contenidas en la Resolución No. 04498 del 15 de noviembre de 2001, de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil Colombiana, los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia y demás normativas que los desarrollen, modifiquen o deroguen y que sean obligatorias tanto para la AEROLÍNEA como para los PASAJEROS y que tengan relación con el servicio de transporte aéreo.

www.clicair.co