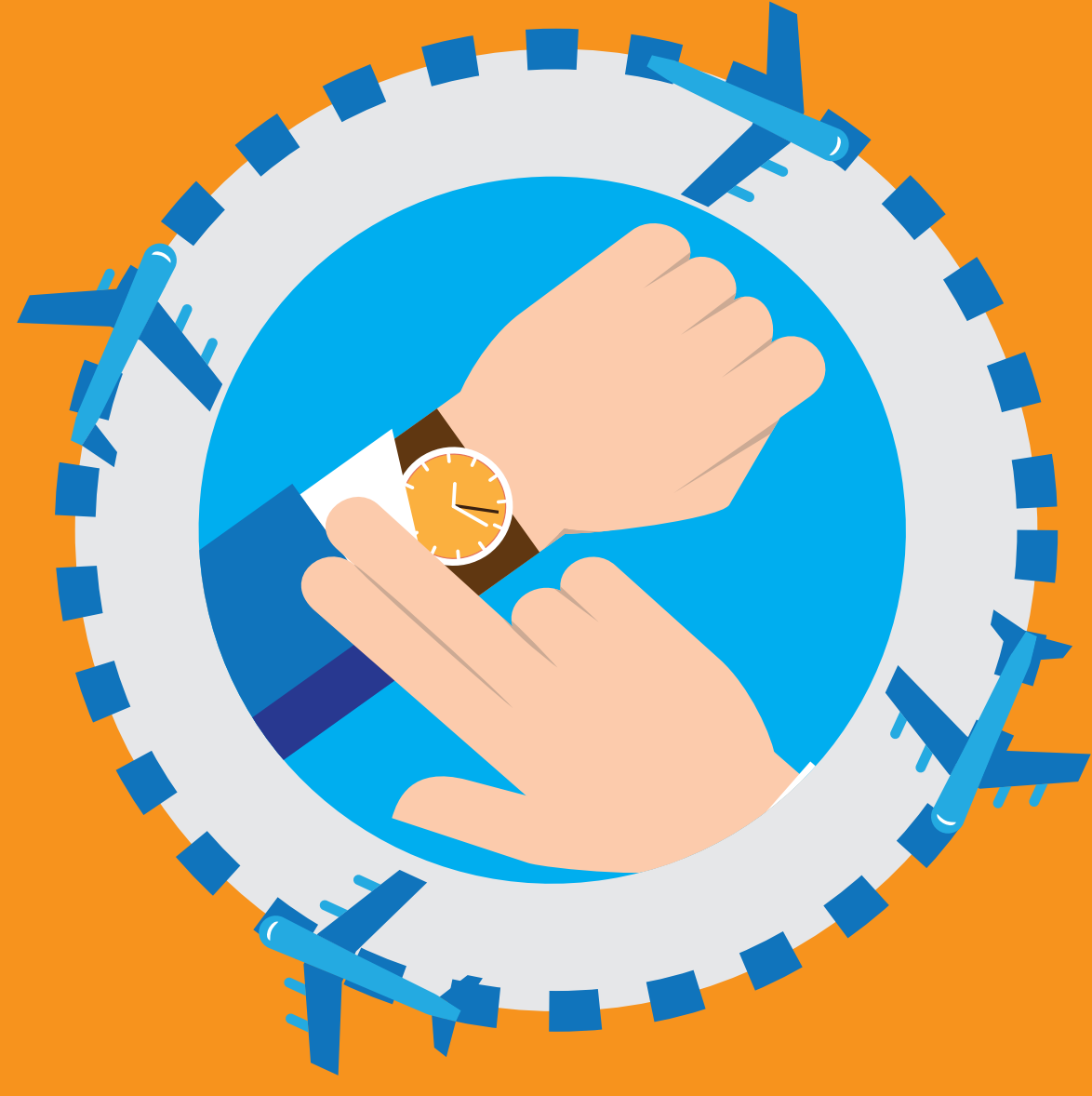


Información útil para el viajero



Compensaciones a que tienen derecho los pasajeros por razones imputables a la aerolínea... Resolución 1375 de 2015



Vuelo con demora entre 1 y 3 horas	<ul style="list-style-type: none"> Refrigerio y comunicación telefónica no mayor a 3 minutos
Vuelo con demora entre 3 y 5 horas	<ul style="list-style-type: none"> Refrigerio y comunicación telefónica no mayor a 3 minutos Desayuno, almuerzo o cena, según la hora
Vuelo con demora de más de 5 horas	<ul style="list-style-type: none"> Tiquetes, bonos, millas o 30 % del valor del trayecto Hospedaje y gastos de traslado, según el caso
Vuelo interrumpido	<ul style="list-style-type: none"> Devolución proporcional del precio del tramo no cubierto Refrigerio y comunicación telefónica no mayor a 3 minutos
Vuelo fue cancelado	<ul style="list-style-type: none"> Reintegro del precio del pasaje, refrigerio y comunicación telefónica Hospedaje y gastos de traslado, según el caso
Vuelo fue sobrevendido	<ul style="list-style-type: none"> Asegurar que el pasajero sea transportado sin costo adicional
Vuelo fue anticipado	<ul style="list-style-type: none"> Devolución del precio pagado Asegurar que el pasajero sea transportado sin costo adicional



Equipaje demorado

- El transportador debe asumir el pago de gastos mínimos por elementos de aseo personal o suministrar los elementos.
- Si la demora es superior a 24 horas, el transportador debe entregar una suma suficiente para adquirir prendas básicas de vestir, en todo caso no inferior al 20% del valor del trayecto por cada día de retraso.
- Nota: La reclamación debe presentarse dentro de los 21 días a partir de la fecha en que el equipaje debió llegar a su destino. Si la espera implica traslado nuevamente al aeropuerto por parte del usuario para reclamarlo, estos costos serán asumidos por el transportador.



Equipaje saqueado, maltratado y extraviado

- Saqueado y maltratado: El transportador compensará al pasajero de la siguiente manera:
 - Equipaje nacional: 10 gramos oro por kilogramo faltante frente al peso inicialmente declarado e impreso en la etiqueta del equipaje.
 - Equipaje internacional: 17 derechos especiales de giro por kilogramo faltante, frente al peso inicialmente declarado e impreso en la etiqueta del equipaje.
- Extraviado: Equipaje nacional: 10 gramos oro por kilogramo de acuerdo al peso facturado. Equipaje internacional: 17 derechos especiales de giro por kilogramo faltante, frente al peso inicialmente declarado e impreso en la etiqueta del equipaje.
- Nota: La reclamación debe presentarse, por escrito, dentro de los 7 días a partir de la fecha en que recibió el equipaje.



Penalidades

- Estas están establecidas en cada tipo de tarifa por lo cual es importante que usted, como usuario del transporte aéreo, las lea y las conozca antes de adquirir su tiquete aéreo.



Casos frecuentes

- Cambio de itinerario, fecha, vuelo, ruta o clase: se cobrará la penalidad establecida para su clase tarifaria más diferencia tarifaria en caso de no existir la misma clase en el vuelo seleccionado.
- Adelanto de vuelo: en algunas tarifas no está permitido y en las que está permitido se cobra penalidad más diferencia tarifaria.
- Reembolso: En algunas clases de tarifas no está permitido y en las que está permitido se cobrará penalidad más diferencia tarifaria.
- Pérdida de vuelo, no imputable a la aerolínea: se cobra la penalidad establecida más diferencia tarifaria.

Deber de información por parte de las aerolíneas

- El transportador suministrará al pasajero información suficiente, veraz, clara y oportuna sobre demoras en los vuelos, cancelación y desvío de los mismos.
- Durante el vuelo, al pasajero se le suministrará la información que requiera relativa al viaje, en cuanto esté al alcance de la tripulación y no entorpezca sus labores.

Garantías del usuario en canales de venta a distancia

