

CAMBIOS DE VUELO

Ante cualquier cambio que afecte la reserva acordada, la aerolínea o agencia de viajes deberá informarle por el medio más rápido posible a más tardar con **24 horas** de antelación al vuelo.

VIAJERO FRECUENTE

La aerolínea: debe garantizar el cumplimiento de los planes de viajero frecuente y demás promociones ofrecidas, las cuales serán absolutamente claras.

CONEXIÓN CON UNA MISMA AEROLÍNEA

Si al momento de disponer el embarque para el trayecto, se presente alguna demora o fuera previsible que en condiciones normales de vuelo este no llegara con suficiente antelación al punto de conexión, la aerolínea deberá informarle tal circunstancia, brindándole la opción de desistir del viaje sin que haya lugar a penalidad alguna.

RETRACTO

- Aplica para todo tipo de tarifa.
- Solo para compras no tradicionales y a distancia.
- Debe ser ejercido dentro de las 48 horas corrientes siguientes a la compra.
- Para vuelo nacional la compra debe efectuarse con 8 días de antelación.
- Para vuelo internacional la compra debe efectuarse con 15 días de antelación.

DESISTIMIENTO

- No aplica para tarifas promocionales.
- Aplica para cualquier medio de compra.
- Aplica como mínimo hasta 24 horas de antelación a la realización del vuelo.



COMPENSACIONES POR INCUMPLIMIENTO DE LAS AEROLÍNEAS ATRIBUIBLES A LAS MISMAS

DEMORAS

Entre 1 hora -15 minutos a 3 horas
Se le brindará: Refrigerio y comunicación telefónica.

Entre 3 y 5 horas
Adicional a lo anterior según la hora, se le brindará: desayuno, almuerzo o cena.

Más de 5 horas
Adicional a lo anterior, se compensará al pasajero con el 30% del valor del trayecto.

Se deberá pagar en efectivo, a menos que usted acepte expresamente otra forma de pago:
• Millas • Bonos • Tiquetes aéreos

- Si la demora supera las 10 p.m, la aerolínea deberá proporcionar además del hospedaje, los gastos de traslado entre el aeropuerto y el lugar del hospedaje, a menos que el pasajero decida esperar en el aeropuerto voluntariamente.
- En caso de vuelo interrumpido, se compensará de acuerdo con el tiempo de demora generada hasta la reanudación del viaje.

CANCELACIÓN

- Cuando su vuelo sea cancelado por causas imputables a la aerolínea, éstas deberán sufragar los gastos de hospedaje, traslados y alimentación, igualmente deberá compensar con el 30% del valor del trayecto afectado.

SOBREVENTA

- Cuando sobrevendan su cupo, la aerolínea debe asegurar que usted sea transportado en el siguiente vuelo o con otra aerolínea a la mayor brevedad posible.

Cuando no medie un acuerdo directo entre usted y la aerolínea para ceder su cupo, esta última deberá otorgarle el 30% del valor del trayecto afectado.



EQUIPAJE

- En caso de que el equipaje facturado no llegue con usted, la aerolínea debe asumir el pago de gastos mínimos por elementos de aseo personal o suministrar los elementos.
- Si la demora es superior a 24 horas, la aerolínea debe entregar una suma suficiente para adquirir prendas básicas de vestir.

Por cada día de retraso, la aerolínea le compensará con el 20% del valor del trayecto.

* Su reclamación frente al retraso deberá presentarla dentro de los 21 días a partir de la fecha en que el equipaje debió llegar a su destino.

EQUIPAJE PERDIDO - DAÑADO - SAQUEADO - EXTRAVIADO

Usted tiene derecho a las indemnizaciones previstas en el Código de Comercio, para el transporte aéreo interno y en los Convenios del Sistema Varsovia/29- La Haya /55, Montreal/99 o Decisión 619 de la Comunidad Andina, según aplique, para el transporte aéreo internacional, o los que en el futuro los sustituyan.

* Su reclamación deberá presentarla por escrito, dentro de los 7 días a partir de la fecha en que recibió el equipaje.



EN LA AERONÁUTICA CIVIL
GARANTIZAMOS EL CUMPLIMIENTO DE SUS
DEBERES Y DERECHOS,
COMO USUARIO DEL TRANSPORTE AÉREO



Grupo Atención al Usuario

www.aerocivil.gov.co



AERONÁUTICA CIVIL
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

AFECTACIONES DEL VUELO

Su vuelo se puede ver afectado por situaciones de fuerza mayor que afectan su seguridad, (**Meteorología**) ocasionándole demoras, cancelaciones e interrupciones de viaje. Cabe resaltar que este hecho no es atribuible a la aerolínea.



EQUIPAJE | CONDICIONES Y RESTRICCIONES

En caso de requerirlo, por favor declare su equipaje al momento del check-in ante la aerolínea.

Así mismo es su responsabilidad verificar las condiciones en que recibió su equipaje.



AEROLÍNEAS DE BAJO COSTO

Tienen políticas diferentes, las cuales están publicadas en sus páginas web y las mismas son aceptadas por usted al momento de comprar.



PRESENTACIÓN EN EL AEROPUERTO

- 3 horas de antelación para vuelos internacionales.
- 4 horas en temporada alta.
- 2 horas de antelación para vuelos nacionales.
- 3 horas en temporada alta.



VERIFIQUE

- Disponibilidad de vuelos.
- Tarifas.
- Penalidades.
- Trámites y condiciones para cambios.
- Condiciones y Restricciones en la página web de la aerolínea.



TENGA EN CUENTA

- Peso.
- Dimensiones.
- Número de piezas.
- Elementos permitidos en el equipaje. (mano y/o de bodega)
- Transporte de mascotas.
- Elementos de transporte especial.

RECUERDE

No transportar elementos de valor en su equipaje facturado, ya que en caso de saqueo la aerolínea no se hará responsable si los elementos no fueron declarados.



TARIFAS PROMOCIONALES

Por lo general No son Reembolsables y en caso de aplicar algún cambio, si la tarifa lo permite, el mismo tendrá cobro de penalidad mas diferencia de clase y tarifa.



SALAS DE EMBARQUE

Usted deberá verificar con la aerolínea el tiempo de presentación para el check-in. Así mismo, deberá tener en cuenta el tiempo de presentación en la Sala de Abordaje.

