

REPÚBLICA DE COLOMBIA



MINISTERIO DE TRANSPORTE

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE AERONAUTICA CIVIL



Principio de Procedencia

Resolución Número

3000.492

0 2 4 6 6

29 SET. 2015

“Por la cual se modifican y adicionan unos numerales a la Norma RAC 3 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia”

EL DIRECTOR GENERAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE AERONAUTICA CIVIL

En uso de sus facultades legales y en especial las conferidas en los artículos 1782, 1856 y 1860 del Código de Comercio, en concordancia con lo establecido en los artículos 2° y 5° numerales 5, 8, 10, 15; y artículo 9°, numerales 3 y 4 del Decreto 260 de 2004 y,

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con lo previsto en los artículos 78 y 334 de la Constitución Política de Colombia, el Estado tienen el deber de intervenir en la regulación, control y vigilancia de la calidad de bienes y servicios ofrecidos y que se presten a la comunidad.

Que de conformidad con el artículo 68 de la Ley 336 de 1996, el transporte aéreo es un servicio público esencial, condición que implica que el Estado debe garantizar su continua, eficiente y adecuada prestación en condiciones seguras, objetivas y equitativas, como consecuencia del respeto, vigencia, ejercicio y efectividad de los derechos y libertades fundamentales.

Que tal y como lo ha reconocido la Corte Constitucional en sentencia T - 987 de 2012, la intervención estatal en materia de transporte tiene por objeto “garantizar la seguridad, eficiencia y calidad del servicio prestado, a través de la fijación de condiciones técnicas que permitan cumplir con esas condiciones”, y está dirigida también a “asegurar el acceso objetivo y equitativo de las personas a las prestaciones propias del servicio público correspondiente”.

Que en referencia tanto a la función de garantizar eficiencia, seguridad y calidad como a la de asegurar el acceso de las personas a las prestaciones de dicho servicio, la Corte Constitucional en la misma sentencia ha indicado que “tanto una y otra función debe ser sometida al escrutinio estatal, a través de la inspección, vigilancia y control de la actividad por parte de un organismo jurídicamente investido de la competencia para ello. En el caso particular del transporte aéreo, esta función la ejerce la Aerocivil, a partir de las regulaciones previstas en los RAC”.

Que en la misma sentencia se ha definido los Reglamentos Aeronáuticos como aquellos que “configuran la regulación particular y concreta del transporte aéreo en Colombia, son actos administrativos que determinan las obligaciones específicas de cada uno de los sujetos involucrados en la prestación y uso de ese servicio público.”

Que igualmente, de conformidad con el artículo 1782 del Código de Comercio, concordante con el Artículo 2 del Decreto 260 de 2004, a la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil le corresponde, en su calidad de Autoridad Aeronáutica de la República de Colombia, expedir los Reglamentos Aeronáuticos.

Que de conformidad con el Artículo 47° de la Ley 105 de 1.993, las funciones relativas al transporte aéreo, serán ejercidas por la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil como Entidad especializada adscrita al Ministerio de Transporte.

Clave: GDIR-3.0-12-10

Versión: 01

Fecha: 20/09/2011

Página: 1 de 11

REPÚBLICA DE COLOMBIA



MINISTERIO DE TRANSPORTE

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE AERONAUTICA CIVIL



Principio de Procedencia

3000.492

Resolución Número

0 2 4 6 ' 6

29 SET. 2015



“Por la cual se modifican y adicionan unos numerales a la Norma RAC 3 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia”

Que de conformidad con el numeral 5 del citado Artículo 5º, del Decreto 260 de 2004, corresponde a la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, dirigir, organizar, coordinar y regular técnicamente el transporte aéreo. Así mismo, según el Numeral 8 de la misma norma, le corresponde desarrollar, interpretar y aplicar en todos sus aspectos las normas sobre aviación civil y transporte aéreo y ejercer vigilancia sobre su cumplimiento.

Que de igual manera, el Numeral 15 de la misma norma, la faculta para desarrollar la política tarifaria, en materia de transporte aéreo y sancionar su violación.

Que con fundamento en las disposiciones antes mencionadas, esta Autoridad Aeronáutica ha expedido la norma RAC 3 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, denominada actividades aéreas civiles, la cual incluye aspectos relativos a los servicios aéreos comerciales de transporte público, y a los derechos y deberes de los transportadores y de los pasajeros usuarios de tales servicios.

Que el crecimiento exponencial de la aviación comercial colombiana durante los últimos años y, el consecuente aumento en el número de pasajeros transportados, ha implicado un desarrollo inusitado de las actividades de promoción y la acentuación de la competencia entre las aerolíneas, al mismo tiempo que una mayor necesidad de protección para los pasajeros, a través de disposiciones especiales.

Que en aras de garantizar el derecho de acceso a la información de los usuarios del servicio de transporte aéreo y la transparencia en las transacciones, es necesario modificar y/o adicionar algunas disposiciones a la norma RAC 3 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia para propiciar que las agencias de viajes y aerolíneas les suministren al pasajero información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los términos, condiciones y derechos que les asisten en la reserva y compra de tiquetes aéreos.

Que igualmente es necesario modificar y/o adicionar algunas disposiciones en la norma RAC 3 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, para lograr una mayor eficiencia en la prestación de los servicios aéreos comerciales de transporte público de pasajeros.

Que en mérito de lo expuesto;

RESUELVE:

Artículo Primero. Modifícanse y adiciónense los siguientes numerales a la norma RAC 3 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, así:

3.6.3.2.1. Competencia

REPÚBLICA DE COLOMBIA



MINISTERIO DE TRANSPORTE



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE AERONAUTICA CIVIL

Principio de Procedencia

3000.492

Resolución Número

()

0 2 4 6 6

29 SET. 2015

“Por la cual se modifican y adicionan unos numerales a la Norma RAC 3 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia”

Corresponde a la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil el otorgamiento del permiso de operación a las empresas que prestan servicios aéreos comerciales, así como la inspección, vigilancia y control para la prestación adecuada de tales servicios

3.6.3.2.1.1. Corresponde a las empresas que prestan servicios aéreos comerciales atender las órdenes emitidas y requerimientos hechos por la Autoridad Aeronáutica relativas a la inspección, vigilancia y control, dando respuesta en los términos y plazos fijados. La omisión de este deber constituye infracción sancionable de conformidad con el Régimen Sancionatorio contenido en los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia.

3.10.1.1. Información.

La reserva podrá ser solicitada por el pasajero o por un tercero que actúe en su nombre.

Las referencias que en esta Parte se hacen a obligaciones y derechos del pasajero, se entienden cumplidas directamente por él o a su favor cuando actúe a través de un tercero. Durante la solicitud de la reserva y el proceso de compra del tiquete, el pasajero tiene derecho a que el transportador, agencia de viajes o intermediarios le informe sobre:

- (a) Los vuelos disponibles, precisando claramente si se trata de vuelos directos y sin escala (non stop), de vuelos con escala o con conexión, debiendo quedar señalado el lugar y hora previstas para las mismas, según el itinerario programado y si se trata de un vuelo en virtud de un acuerdo de código compartido entre aerolíneas.
- (b) El tiempo de antelación requerido para presentación y chequeo en los mostradores del Aeropuerto de Salida, diferenciando si el vuelo es nacional o internacional, de conformidad con lo previsto en 3.10.2.20.
- (c) Los tipos de tarifas disponibles en la aerolínea en que solicita el servicio; en caso de tratarse de una agencia de viajes, los tipos de tarifas de las distintas compañías aéreas para el vuelo solicitado su vigencia, la indicación clara, veraz, completa y suficiente de las restricciones aplicables en caso de existir y las condiciones de reembolso.
- (d) El valor del tiquete conforme a la tarifa aplicada, discriminando cualquier suma adicional (IVA, tasa aeroportuaria, impuesto de salida o cualquier otro sobrecosto autorizado) que deba ser pagado por el pasajero.
- (e) Los aeropuertos y terminales aéreos de origen y destino del vuelo ofrecido.
- (f) El tipo o capacidad de la aeronave prevista para el vuelo.
- (g) Las condiciones del transporte respecto a reservas y cancelaciones, adquisición de tiquetes, tarifas y sus condiciones, limitaciones de equipaje, elementos que no se pueden transportar, y en general los derechos, deberes, restricciones y requisitos que debe cumplir el pasajero



MINISTERIO DE TRANSPORTE



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE AERONAUTICA CIVIL

Principio de Procedencia

Resolución Número

3000.492

0 2 4 6 '6

29 SET. 2015

“Por la cual se modifican y adicionan unos numerales a la Norma RAC 3 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia”

para que le presten un adecuado servicio de transporte aéreo, como también las indicadas anteriormente. Dicha información deberá ser suministrada de manera escrita, legible y clara al pasajero una vez adquirido su tiquete aéreo, indicando cuando corresponda, el link al que puede acceder el pasajero para obtener la información.

- (h) Las normas legales o reglamentarias, internas o internacionales, según el caso, aplicables al contrato de transporte aéreo, las cuales deben estar mencionadas también en el texto de dicho contrato
- (i) Cuando no se le informe directamente al pasajero sobre las condiciones generales del contrato de transporte aéreo, el transportador o la agencia de viajes deberá tener disponibles los medios necesarios visibles para que el pasajero consulte dicha información o indicarle el lugar o medio en donde pueda encontrarla. La anterior información deberá estar contenida entre otras, en el contrato de transporte que se incorpore en el tiquete. 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 (cuando sea expedido en Colombia) 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 de fácil acceso y visible para el pasajero, al momento de la expedición del tiquete que permita descargarlo cuando se trate de pasajes electrónicos.

3.10.1.1. Deber especial de información ventas por internet o a distancia.

Las aerolíneas, agencias de viajes o intermediarios, deberán incluir en sus plataformas destinadas a la venta de tiquetes por internet o a distancia, y en especial durante el proceso de compra, información completa, suficiente y clara sobre las condiciones en que los pasajeros puedan ejercer el desistimiento o el retracto, según el caso, como también todas aquellas consecuencias que se desprendan de su ejecución, de conformidad con lo previsto en el numeral 3.10.1.8 del RAC

3.10.1.6. Información sobre cambios

En caso de producirse algún cambio en cuanto al vuelo, el horario o en general cualquier aspecto que afecte la reserva acordada, la aerolínea o la agencia de viajes por cuyo conducto se haya efectuado la reserva (si ésta última hubiese tenido conocimiento), deberá informarlo al pasajero por el medio más rápido posible (teléfono, fax, correo electrónico, mensaje de texto por teléfono móvil, etc.) a más tardar con veinticuatro (24) horas de antelación al vuelo.

Se exceptúan de lo anterior, los cambios repentinos e imprevistos originados en situaciones como las de orden meteorológico, fallas técnicas, condiciones operacionales u otras ocurridas con menos de veinticuatro (24) horas de antelación al vuelo, que impidan su normal y puntual ejecución, los cuales pese a todo deberán ser informados al pasajero a la mayor brevedad que sea posible, por los medios mencionados en el inciso anterior.

REPÚBLICA DE COLOMBIA



MINISTERIO DE TRANSPORTE



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE AERONAUTICA CIVIL

Principio de Procedencia

Resolución Número

3000.492

02466

29 SET. 2015

“Por la cual se modifican y adicionan unos numerales a la Norma RAC 3 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia”

3.10.1.7. Adquisición de tiquetes

Con la adquisición del respectivo tiquete, el pasajero accede a los siguientes derechos:

- (a) Que se le suministre la información de que trata el numeral 3.10.1.1. si no la hubiera obtenido anteriormente. Si el tiquete adquirido (en medio físico o electrónico) correspondiera a un vuelo bajo acuerdo de código compartido u otro arreglo similar, se informará al pasajero sobre tal circunstancia, indicándole claramente cuál de las aerolíneas es la comercializadora y cuál la operadora a cargo de la ejecución del transporte y sobre la responsabilidad solidaria que les asiste de acuerdo con la Ley.
- (b) Que se le expida en medio físico o electrónico el correspondiente tiquete 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 (cuando sea expedido en Colombia) 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 comprador o pasajero, mediante un vínculo o link de fácil acceso y visible para él, al momento de la expedición del tiquete que permita descargarlo cuando se trate de pasajes electrónicos.
- (c) Que la tarifa que se le cobre, corresponda a la vigente al momento de la adquisición del tiquete, de acuerdo al tipo de tarifa escogida. Dicha tarifa debe ser respetada mientras esté vigente, salvo cobros especiales autorizados por la UAEAC.
- (d) A acceder al servicio de transporte aéreo en las condiciones pactadas.

3.10.1.7.1. Vigencia

El tiquete tendrá una vigencia máxima de un (1) año, sin perjuicio de que el transportador la prorrogue, o tendrá la vigencia especial de la tarifa en que se adquirió.

Una vez expirado el término anterior, si el pasajero decide viajar, la aerolínea o la agencia reexpedirá un nuevo tiquete, sin perjuicio de los costos adicionales que deba asumir el pasajero en consideración a la tarifa vigente. Del mismo modo, si el pasajero decide no viajar tendrá derecho a que la aerolínea le reembolse el valor pagado por el tiquete, sin perjuicio de las reducciones a que haya lugar.

Este derecho en cabeza del pasajero, deberá ser informado por el transportador, agencia o intermediario en el correspondiente tiquete aéreo, en el respaldo del mismo o mediante vínculo electrónico de manera visible y accesible para éste.



MINISTERIO DE TRANSPORTE



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE AERONAUTICA CIVIL

Principio de Procedencia

Resolución Número

3000.492

0 2 4 6 6

29 SET. 2015

“Por la cual se modifican y adicionan unos numerales a la Norma RAC 3 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia”

3.10.1.8.2. Retracto en caso de ventas efectuadas a través de métodos no tradicionales o a distancia a que se refiere el Decreto 1499 de 2014.

En los contratos para la prestación del servicio de transporte aéreo de pasajeros que se perfeccionen a través de los mecanismos de venta a que se refiere Decreto 1499 de 2014, se entenderá pactado el derecho de retracto en favor del adquirente del tiquete, de acuerdo a lo siguiente:

- (a) Podrá ser ejercido, a través de cualquier canal de atención del vendedor, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas corrientes siguientes a la operación de compra.
- (b) Solo podrá ser ejercido con una anterioridad igual o mayor a ocho (8) días calendario entre el momento de su ejercicio oportuno y la fecha prevista para el inicio del vuelo para operaciones nacionales. En caso de operaciones internacionales, el término será igual o mayor a quince (15) días calendario.
- (c) Aplica para las ventas efectuadas a través de métodos no tradicionales o a distancia a que se refiere el Decreto 1499 de 2014.
- (d) Las anteriores condiciones, son indispensables y no son excluyentes entre sí.
- (e) La retención que se hace al pasajero se efectuará a favor del transportador. Será equivalente a sesenta mil pesos (\$60.000.00) para tiquetes nacionales o a cincuenta dólares estadounidenses (US\$50) para tiquetes internacionales, aplicando la tasa de cambio oficial aprobada por el Banco de la República para el día en que el pasajero comunique al transportador o agente de viajes su decisión de retractarse. En todo caso, el valor retenido no podrá ser superior al diez por ciento (10%) del valor recibido por concepto de tarifa, excluyendo tasas, impuestos y tarifa administrativa.
- (f) Las sumas establecidas en el presente numeral, serán reajustadas el primero de febrero de cada año de acuerdo con el aumento en el Índice de Precios al Consumidor (IPC) del año inmediatamente anterior.
- (g) La aerolínea o agente de viajes que vendió el tiquete, deberá reembolsar el dinero al pasajero en un plazo máximo de treinta (30) días calendario a partir de la comunicación del retracto.
- (h) Si el pasajero ejerce su derecho de retracto ante la agencia de viajes que realizó la venta del tiquete como intermediario, esta procederá al reembolso del dinero a que haya lugar, una vez la aerolínea ponga a su disposición el monto correspondiente, sin perjuicio del plazo de treinta (30) días previsto en el inciso anterior para que el reembolso del dinero al pasajero se haga efectivo.
- (i) El pasajero tendrá derecho a la devolución de la tasa aeroportuaria. Se excluyen aquellas tasas, impuestos y o contribuciones que por regulación no sean reembolsables.

REPÚBLICA DE COLOMBIA



MINISTERIO DE TRANSPORTE



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE AERONAUTICA CIVIL

Principio de Procedencia

Resolución Número

3000.492

0 2 4 6 6

29 SET. 2015

“Por la cual se modifican y adicionan unos numerales a la Norma RAC 3 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia”

- (j) El vendedor deberá informar al comprador tanto en el proceso de adquisición del servicio, como en el momento de haberse expedido el tiquete o boleto aéreo, las condiciones para ejercerlo, como también todas aquellas consecuencias que se desprendan de su ejecución, de conformidad con lo previsto en el numeral 3.10.1.1 del RAC, artículo 46 de la Ley 1480 de 2011.

3.10.1.9. Transporte de menores

- (a) Un pasajero adulto puede viajar en trayectos nacionales con un niño menor de dos (2) años sin pagar tarifa alguna por éste, siempre y cuando el menor viaje en sus brazos y no ocupe una silla.
- (b) En trayectos internacionales (con origen en Colombia), a cada niño menor de dos (2) años, se le cobrará una tarifa máxima equivalente al 10 % del precio total pagado por el adulto acompañante. Lo anterior siempre que la reserva del menor se haga en el mismo momento junto con la del adulto acompañante.
- (c) A los niños menores de doce (12) años, se les cobrará en vuelos nacionales una tarifa máxima equivalente a las dos terceras partes (2/3) de la tarifa correspondiente, con derecho a ocupar silla.
- (d) Los beneficios de que tratan los párrafos anteriores no serán obligatorios para la aerolínea cuando se trate de tarifas promocionales.
- (e) Los pasajeros menores de que trata el presente numeral, en caso de no viajar con sus padres o representante legal o un adulto responsable autorizado por aquellos, deberán hacerlo recomendados a la aerolínea, conforme a las condiciones señaladas por ésta, la cual podrá cobrar cargos adicionales en caso de requerirse la asignación de personal adicional para la custodia del menor o cualquier cuidado adicional que implique costos para ella; dichos cargos deben ser de público conocimiento y serán informados a quién, a nombre del menor pasajero, adquiera el tiquete, al momento de hacerlo.
- (f) Los padres o representantes legales del menor, deberán dar los datos personales de la persona autorizada para recibir o recoger al menor en el lugar de destino, respecto de la cual y para este efecto, se entiende que cuentan con la autorización del titular de esos datos.

3.10.1.10. Errores en la expedición del tiquete

- (a) En caso de detectar el pasajero errores en la información correspondiente a sus datos personales como nombres y/o apellido(s), contenidos en el tiquete, podrá comunicarlo al transportador o agencia de viajes una vez advertido el error, quien deberá proceder a su corrección inmediata. La corrección que se haga, podrá generar un pago adicional fijo, cuyo



MINISTERIO DE TRANSPORTE



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE AERONAUTICA CIVIL

Principio de Procedencia

Resolución Número

3000.492

0 2 4 6 6

29 SET. 2015

“Por la cual se modifican y adicionan unos numerales a la Norma RAC 3 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia”

monto no podrá ser superior al vigente para la tarifa administrativa aplicable al tiquete, al momento de la corrección.

- (b) La corrección de datos en ningún caso dará lugar a un cambio de pasajero.
- (c) Por fuera del cargo mencionado en el párrafo (a) anterior, el transportador o agencia de viajes, no podrá cobrar ningún otro cargo, tarifa o suma diferente, si la corrección solicitada no implica cambio de vuelo, ni ninguno otro.

3.10.1.11. Cumplimiento de promociones

El transportador debe garantizar el cumplimiento de los planes de viajero frecuente y el de todas las promociones ofrecidas al pasajero, que sean legalmente permitidas.

3.10.1.11.1 Programas de viajero frecuente.

A los efectos de esta norma, se consideran programas de viajero frecuente, los ofrecidos por las aerolíneas como estrategia de mercadeo para estimular la fidelidad de sus clientes, permitiéndoles acumular millas a medida que viajen en los vuelos de dicha aerolínea o mediante el uso de otros servicios previamente definidos, las cuales podrían ser utilizadas en la adquisición de tiquetes para viajes posteriores en las rutas que ellas ofrecen.

En relación con la adquisición de tiquetes aéreos dentro del programa de fidelización o viajero frecuente, y de las promociones que se anuncien sobre estos, las cuales no requieren ser registradas ante la Autoridad Aeronáutica, las aerolíneas deberán informar al pasajero, sobre las condiciones, circunstancia de tiempo, modo y lugar o cualquier otro requisito o condición que se requiera para hacer efectivo el programa de fidelización o viajero frecuente que se está ofreciendo con dicho incentivo.

De igual manera se deben advertir las restricciones que operan para hacer efectivo los ofrecimientos que se hagan en uso de los programas de fidelización y viajeros frecuentes.

La anterior información deberá suministrarse al viajero frecuente previamente a la adquisición del servicio ofrecido con ocasión del programa de viajero frecuente y fidelización, de manera clara, oportuna, completa, veraz y suficiente y por el medio más eficaz y efectivo.

3.10.1.11.2. Promociones ofrecidas al público.

La información que se suministre en relación con las promociones ofrecidas al público, debe contener las condiciones, circunstancia de tiempo, modo y lugar o cualquier otro requisito o condición que se requiera para hacer efectivo el ofrecimiento, como también las restricciones aplicables que deba tener en cuenta el pasajero para hacer efectiva la promoción.

REPÚBLICA DE COLOMBIA



Principio de Procedencia

3000.492

MINISTERIO DE TRANSPORTE

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE AERONAUTICA CIVIL



Resolución Número

(
0 2 4 6 6)

29 SET. 2015

“Por la cual se modifican y adicionan unos numerales a la Norma RAC 3 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia”

La información que se suministre frente a las promociones ofrecidas debe ser real, clara, veraz, suficiente, oportuna y comprensible, en el aviso, página web, volante, o cualquier medio que se utilice para difundir o publicitar la promoción y deberá cumplirse cabalmente con lo anunciado.

Las tarifas promocionales deben ser registradas ante la Oficina de Transporte Aéreo de la UAEAC, de lo contrario no podrán ser publicadas u ofrecidas al público. El incumplimiento de lo acá previsto, con independencia de las eventuales sanciones que pueda generar, implicará que para la referida tarifa no se habilitará retención alguna de valor del tiquete en caso de desistimiento o retracto del pasajero.

El ofrecimiento de las tarifas promocionales a través de métodos o canales no tradicionales o a distancia, deberá ser expreso y estar acompañado de las condiciones en las que procede el desistimiento o retracto del viaje, en particular, el plazo para comunicarlo a la empresa o aerolínea y la correspondiente deducción de los costos involucrados. En estos casos, la confirmación de la aceptación del pasajero de lo relacionado con valor, ruta y horarios deberá hacerse a través de una doble aceptación (doble click), cuando se trata de plataforma internet o de confirmación expresa previa lectura del resumen de las condiciones de la transacción cuando se trate de ventas realizadas a través de call center. Previo a la segunda aceptación se debe garantizar que al adquirente del tiquete se ha informado acerca del valor total del (los) tiquete (s) elegido (s) incluido tasas e impuestos a que haya lugar, la ruta (lugar de origen y destino), clase, fechas y horas concretas del vuelo, valor total de las deducciones en caso de ejercer las facultades consagradas en el artículo 3.10.1.8, así como las eventuales condiciones para realizar cambio de tiquete.

3.10.1.13. Veracidad de la Información

El pasajero debe suministrar a la aerolínea o al agente de viajes u otros intermediarios autorizados, información completa, precisa y veraz sobre sus datos personales. Tales datos incluirán al menos, nombre completo, documento de identidad, dirección postal y electrónica domicilio y teléfono de contacto, en el lugar de adquisición del tiquete o de origen del viaje y el de destino, así como 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, respecto de la cual y para este efecto se entiende que el pasajero cuenta con la autorización del titular de estos datos.

Así mismo, el pasajero deberá informar a la aerolínea o agente de viajes o intermediarios en caso de tener condición de salud especial, con 72 horas de anticipación al viaje por la vía más efectiva y eficaz, o tan pronto tenga conocimiento de dicha condición, con el fin de que éstos le informen el proceso a seguir para el cabal cumplimiento de itinerario.

Si la información dada por el pasajero fuera errónea, incompleta o inexacta, no será responsabilidad del transportador aéreo, o agente de viajes, la falta de aviso al pasajero sobre los cambios que ocurran en los vuelos e itinerarios, ni por los servicios que se puedan afectar por la falta de tal información.



Principio de Procedencia

3000.492

MINISTERIO DE TRANSPORTE

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE AERONAUTICA CIVIL



Resolución Número

0 (2 4 6 6)

29 SET. 2015

“Por la cual se modifican y adicionan unos numerales a la Norma RAC 3 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia”

Los datos de la persona a contactar en caso de accidente o cualquier contingencia, deben ser suministrados por el pasajero al momento de la reserva de que trata el numeral 3.10.1.2. de estos Reglamentos, o a más tardar al momento de la adquisición del pasaje.

Cuando la reserva o venta del pasaje sea efectuada por una Agencia de Viajes o representante, o por otro intermediario, estos deberán transferir tales datos al transportador; en caso contrario, asumirán la responsabilidad de contactar al usuario cuando sea requerido.

3.10.1.16. Plazos para adquisición de tiquete

Sí al momento de efectuar la reserva se le informa al pasajero que debe adquirir y pagar los tiquetes antes de una fecha determinada, en relación con ciertas tarifas, éste deberá hacerlo y acreditar el pago a más tardar en dicha fecha, acatando las condiciones aprobadas al transportador para la misma. En caso contrario la reserva podrá ser cancelada sin necesidad de aviso.

En caso de que el precio ofrecido sufra alguna modificación, el pasajero tendrá derecho a recibir de la aerolínea la explicación de los motivos que lo originaron.

3.10.2.18. Instancias de reclamación.

Frente a cualquier evento de incumplimiento o inconformidad con el servicio recibido, el pasajero podrá acudir a las siguientes instancias:

- (a) Formular su petición, queja o reclamo ante la aerolínea o el agente intermediario, para que éste proceda al arreglo directo mediante compensaciones o indemnizaciones en desarrollo de una conciliación o transacción. Dicha petición, queja o reclamo puede ser presentada a través de los diferentes canales dispuestos para tal fin, por escrito o de manera verbal, casos en los cuales el receptor de la petición, queja o reclamo asignará un número de radicado o código de asignación y se lo informará máximo dentro de los 5 días siguientes a su presentación al peticionario, como también le comunicará el tiempo máximo de respuesta de su petición, queja o reclamo.
- (b) Formular una queja ante la Autoridad Aeronáutica para que esta proceda a adelantar la investigación o actuación administrativa correspondiente, si no se hubiese compensado adecuadamente a dicho pasajero de conformidad con lo establecido en el RAC 13.
- (c) Acudir a la vía judicial en demanda de las indemnizaciones pertinentes.

3.10.2.20. Presentación del pasajero

El pasajero deberá presentarse en el aeropuerto de salida y realizar su chequeo dentro del tiempo indicado por la agencia de viajes o por la aerolínea al momento de adquirir su tiquete o reserva. A falta de tal indicación, deberá hacerlo por lo menos con una (1) hora de antelación a la salida

REPÚBLICA DE COLOMBIA



MINISTERIO DE TRANSPORTE

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE AERONAUTICA CIVIL

Principio de Procedencia

Resolución Número

3000.492

02466'

29 SET. 2015

“Por la cual se modifican y adicionan unos numerales a la Norma RAC 3 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia”

de los vuelos nacionales y de dos (2) horas a la salida de vuelos internacionales; tiempos que se entenderán duplicados durante períodos de alta temporada.

Artículo Segundo. Previa su publicación en el Diario Oficial, incorpórense las presentes disposiciones en la versión oficial de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, publicada en la Página web www.aerocivil.gov.co.

Artículo Tercero. Las demás disposiciones de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia que no hayan sido expresamente modificadas con el presente acto administrativo, continuarán vigentes conforme a su texto preexistente.

Artículo Cuarto. La presente resolución rige a partir de su publicación en el Diario Oficial y deroga las normas que le sean contrarias.

PUBLIQUÉSE Y CÚMPLASE
Dada en Bogotá D. C. a los

29 SET. 2015

GUSTAVO ALBERTO LENIS STEFFENS
Director General

Proyectó: Adriana del Pilar Tapiero Cáceres - Grupo Vigilancia Aerocomercial
Edgar B. Rivera Florez - Jefe Grupo Normas Aeronáuticas

Revisó/Aprobó: Eduardo Enrique Tovar Añez - Jefe Oficina de Transporte Aéreo

Ruta electrónica: Mis documentos