

# A los Usuarios del Transporte Aéreo

**E**l transporte aéreo de pasajeros y carga es hoy considerado como uno de los soportes vitales del desarrollo socioeconómico del país, gracias a la acelerada evolución que ha experimentado en los últimos años.

De la mano de este proceso, el servicio aeronáutico especialmente dirigido a los pasajeros y usuarios, también muestra adelantos importantes, lo cual compromete aún más el esfuerzo de la autoridad aeronáutica por optimizar los estándares de servicio en los aeropuertos y terminales aéreas.

Fiel a este compromiso, la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil constantemente revisa el cumplimiento estricto de las normas que detentan no solo los derechos, sino también los deberes del usuario del transporte aéreo, contenidos en “**La GUIA DEL PASAJERO**”.

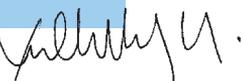
Es imperativo que los usuarios conozcan detalladamente las normas que facilitan un servicio seguro, cómodo y a la altura de nuestro medio; desde el mismo momento en que a través de la compra de un pasaje se protocoliza un contrato entre el pasajero y la aerolínea, con todas las atenuantes que los códigos determinan.

**La GUIA DEL PASAJERO** nos muestra, de forma pormenorizada, aspectos relacionados con la reserva de vuelo, las condiciones especiales que rigen durante la denominada temporada alta, los sistemas de tarifas, la utilización del avión, la documentación requerida por cada viajero, el transporte de pasajeros especiales, entre otros aspectos. Pero además consigna los derechos inmediatos de los usuarios y los reconocimientos que deben hacer las aerolíneas en casos especiales como retrasos y/o cancelaciones de vuelos, sobreventa, etc.

La Dirección General de la Aeronáutica Civil insiste en la importancia que este conjunto de normas tiene, en la medida en que de su observancia y cumplimiento depende el bienestar de los pasajeros y usuarios en general. Es un deber de todos conocer el contenido de **La GUIA DEL PASAJERO** y más todavía interpretar debidamente todas y cada una de sus partes, desde el comportamiento de la tripulación en cada vuelo, el estado de la aeronave en la que se viaja, hasta las posibilidades de transportar productos agropecuarios o mascotas.

Señor Usuario: confiamos en que cuando usted lea e interprete estas normas podrá disfrutar plenamente del placer de transportarse por vía aérea. Si aún le quedan inquietudes o dudas, respecto del servicio, no vacile en consultarnos a través de las oficinas de Atención al Usuario que la Aeronáutica Civil ha ubicado en los diversos aeropuertos colombianos.

Feliz vuelo.



JUAN CARLOS VÉLEZ URIBE

Director General de Aeronáutica Civil  
Colombia



# Contenido

Transporte Aéreo	3
Vuelos y reservas	4
Cancele sus reservas si no va a viajar	5
En temporada alta tenga en cuenta	6
Las Tarifas	7
El tiquete, billete o pasaje	8
Viajes todo incluido	9
Transporte de pasajeros	10
Es mejor llegar a tiempo	11
Revise su documentación	12
Pasajeros especiales	13
Usted tiene derecho a compensaciones	15
Sobre su equipaje	18
Productos prohibidos en su equipaje	20
Si se presentan incidencias en su equipaje	21
Para transportar productos agropecuarios	22
Para transportar a su mascota	23
Para su atención	24
Si tiene alguna reclamación	25
Responsabilidad de las compañías aéreas	26
Recuerde abstenerse de	27
Esté atento a las recomendaciones	28
Cupón de pasaje	29



# Transporte Aéreo

El transporte aéreo se desarrolla en virtud de un *contrato* entre el usuario y el transportador aéreo, así el tiquete o pasaje haya sido adquirido en una agencia de viajes. Este contrato genera derechos y obligaciones para las dos partes, que es importante que conozca, para la protección de sus intereses y su seguridad.

El Transporte Aéreo en Colombia, es un servicio público esencial, y las funciones de vigilancia y control del mismo son ejercidas por la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, adscrita al Ministerio de Transporte. Se rige por las normas del Código de Comercio, por los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, que dicta la AEROCIVIL, y por los convenios y prácticas internacionales

adoptados o aplicados por nuestro País sobre aviación civil y transporte aéreo.

Las recomendaciones que le presentamos a continuación están basadas en las normas relativas a los Derechos y Deberes de los Usuarios, contenidas en la Resolución 04498, expedida por la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil de Colombia, el 15 de noviembre de 2001, en concordancia con las normas citadas.

Antes de emprender su viaje le sugerimos leer detenidamente el contrato de transporte, que se encuentra impreso en la contra carátula de su tiquete de vuelo o si desea, exija una copia del mismo en su agencia de viajes.

## Nada se deja al azar

*Si usted es un usuario habitual del transporte aéreo o si va a emprender hoy su primer viaje, es posible que el desplazarse de un lugar a otro por el aire, le produzca temor; si esta es su situación, no se preocupe, recuerde que volar es seguro. La sensación de miedo es experimentada por muchas personas, y en la mayoría de los casos esto sucede por falta de información. En el Transporte Aéreo nada se deja al azar.*

*En términos generales el Transporte Aéreo, comparado con otros como el terrestre, el férreo, el marítimo o el fluvial, es el que presenta estadísticamente menor accidentalidad en el mundo.*



# Vuelos y Reservas

## Si tiene dudas, no dude en preguntar

**P**regunte siempre en la agencia de viajes o en la aerolínea sobre cualquier duda que le surja con respecto a la utilización del servicio. Usted tiene derecho a estar bien informado y la aerolínea o su agente a proveerle de los datos necesarios. Recuerde que tiene derecho a recibir información imparcial y exacta de los sistemas de reserva que disponga la oficina de viajes o la aerolínea. De esta manera usted puede escoger entre las diferentes opciones de horarios e itinerarios disponibles para su viaje, así como de las tarifas ofrecidas por las compañías aéreas en las clases disponibles y sus restricciones.

Entre otros aspectos, al celebrar un contrato de transporte, debe estar lo suficientemente informado sobre si su vuelo es directo, con escala intermedia o con conexión; los cambios de avión si los hubiera, la identidad del transportador aéreo, incluyendo quién vende el tiquete, con quién se contrató el transporte y quién proporcionará realmente el servicio, cuando sea una aerolínea diferente.

Las agencias de viajes deben consultar los registros de itinerarios aprobados por la Autoridad Aeronáutica para cada una de las aerolíneas, disponibles en la página WEB de la AEROCIVIL. [www.aerocivil.gov.co](http://www.aerocivil.gov.co)

Una forma útil para obtener la información sobre el vuelo que usted desea realizar es a través de Internet, consultando la página WEB de las compañías aéreas que realizan el itinerario por usted elegido, en las cuales muy

probablemente encontrará ofertas económicas y sus condiciones de utilización, así como otros datos de interés. Consulte las condiciones generales y las limitaciones de responsabilidad que pueden aparecer en la WEB.

Cuando solicite su reserva vía telefónica, asegúrese muy bien de anotar su récord correctamente. No olvide preguntarle a la persona que le atiende, las letras y números que conforman su clave de reserva para facilitar la confirmación, cancelación o reconfirmación de la misma.

Si hubiera algún cambio en cuanto al vuelo en el cual tiene un cupo reservado, la aerolínea deberá informárselo por el medio más rápido posible, ya sea telefónicamente, por fax o correo electrónico, mínimo con cuatro horas de antelación al vuelo. Por lo tanto es muy importante que suministre información clara y veraz sobre sus datos personales al momento de la reserva, y no olvide que tiene derecho a que sus datos no sean divulgados.

**¿Se quedó sin cupo?  
Pregunte por la lista  
de espera**

*La aerolínea le ofrecerá la opción de someter su nombre en una lista que le permitirá ocupar el lugar del pasajero que reservó y no se presentó para el viaje. En la misma se debe respetar el estricto orden de presentación personal de los pasajeros y deberá ser fijada en un sitio visible.*

*Al reservar, recuerde informar si viaja con mascota para que la aerolínea le separe el guacal para su transporte, siempre y cuando disponga de dicho servicio.*

## Cancele sus Reservas si no va a viajar



**E**s deber del pasajero confirmar y reconfirmar el cupo asignado por la aerolínea, así como cancelar las reservas realizadas cuando éstas no se vayan a utilizar. De no hacerlo, además de perjudicar a otros pasajeros, puede ocasionarle la pérdida de su reservación y en algunos casos multas.

Con frecuencia suele suceder que cuando se viaja en un trayecto ida y vuelta, *round trip*, no se reconfirma el regreso al llegar al lugar de destino, especialmente en la temporada alta; en estos casos las aerolíneas pueden disponer de su cupo. Por esto, para estar tranquilo y no tener inconvenientes con su regreso, reconfirme su reserva.

El pasajero podrá desistir del vuelo para el cual cuenta con reserva de cupo, con derecho a la devolución del precio del pasaje o a ser transportado posteriormente en el mismo trayecto, si da aviso con no menos de veinticuatro (24) horas de anticipación a la salida del vuelo, según los itinerarios publicados por la aerolínea. En este caso la aerolínea o la agencia de viajes podrá retener un porcentaje del pasaje, no superior al 10 % de su valor.

# En Temporada Alta tenga en cuenta



**S**i sus planes de viaje coinciden con un período de temporada alta, pida sus reservas con antelación, verifique que ésta se realice en la tarifa deseada. Los vuelos para la época de vacaciones pueden venderse totalmente con semanas e incluso meses de antelación; si necesita viajar durante un período de alta demanda, puede tener dificultad para disponer de cupo, si no lo solicita con antelación suficiente. Se considera alta temporada en Colombia del 20 al 31 de diciembre, del 1 al 10 de enero, Semana Santa (de domingo de ramos a domingo de resurrección) y del 20 de junio al 10 de julio.

No resulta aconsejable comprar un tiquete si usted ha realizado una reserva que no corresponde a la clase de tarifa adquirida. Antes de empezar su viaje, es conveniente confirmar su hora de vuelo pues eventualmente puede cambiar.

En vuelos internacionales la mayoría de las compañías aéreas requieren que se reconfirme la reserva de salida o regreso al menos con 72 horas de antelación a cada vuelo. Si no lo hace, sus reservas pueden ser canceladas.

Cuando salga de vacaciones o por asunto de negocios, es aconsejable en lo posible, lle-

var consigo una tarjeta de crédito con cupo disponible; igualmente se recomienda tomar un seguro médico que le cubra de cualquier eventualidad en salud mientras esté por fuera de su ciudad o municipio de origen.

Cuando haga la reservación, ya sea en una agencia de viajes, en el counter de la aerolínea, por teléfono o por Internet, asegúrese que sus datos hayan quedado bien tomados antes de retirarse o de colgar. Verifique la información importante (la escritura de su nombre, fecha, número de vuelo, horario, las ciudades entre las que va a viajar, etc).

Una vez expedido su pasaje revíselo y verifique datos como el nombre del pasajero, la ruta y trayectos requeridos, posibles conexiones, horas de presentación en el aeropuerto y horas de salida y demás condiciones para evitar contratiempos. Si detecta algo anormal no dude en preguntar y exigir correcciones si fuera necesario.

También conviene que compruebe su pasaje cada vez que embarque en un vuelo, para asegurarse de que solamente el cupón correspondiente a ese trayecto ha sido retirado por el empleado de la compañía aérea y no el cupón de su conexión o regreso.

Dentro de su billetera o equipaje de mano conviene llevar un documento donde esté claramente anotado su nombre y apellidos, nacionalidad, ciudad y país de residencia, nombre y teléfono de la persona a quién se le pueda avisar en caso de accidente, mientras está de tránsito en algún terminal aéreo.

# Las Tarifas



**L**a tarifa aérea es el precio que paga usted por su contrato de transporte desde el aeropuerto de origen hasta el de destino bajo unos estándares de calidad.

Debido al énfasis en la competencia de precios, los consumidores tienen la posibilidad de escoger la tarifa que más se acomode a sus necesidades. Generalmente las agencias de viajes están en capacidad de verificar las tarifas de todas las aerolíneas que atienden un determinado destino, o si lo prefiere puede consultarlas directamente con la compañía aérea, al igual que las promociones que se estén ofreciendo en el momento.

Para un mismo vuelo pueden existir varios tipos de tarifa. Existen tarifas muy económicas que, a cambio de condiciones más estrictas y limitadas, pueden representarle sustanciales descuentos pero tienen menos prelación para la consecución del cupo. Las verdaderas promociones casi siempre se venden muy rápido. ¡Pregunte por ellas!

## Y recuerde:

*Las tarifas más económicas suelen estar sujetas a ciertas condiciones restrictivas de uso que le conviene conocer (tiempo mínimo de estancia, imposibilidad de cambios, no devolución del dinero, etc.). Pida en su agencia de viajes o compañía aérea que le informen detalladamente sobre las condiciones aplicables. El desconocimiento de las condiciones de una tarifa promocional puede aumentarle sus costos de viaje y ocasionarle posteriores inconvenientes.*

*El transportador deberá ser absolutamente claro al momento de informarle las condiciones que rigen para las tarifas promocionales y planes de viajero frecuente, que le sean legalmente permitidos, a la vez que deberá garantizar su cumplimiento.*

*La tarifa aplicable en el momento en que el pasajero adquiere el respectivo tiquete debe ser respetada por el transportador mientras el tiquete conserve su vigencia.*

*De acuerdo con las normas internas colombianas, en vuelos nacionales los niños menores de dos años que pueden viajar en brazos, tienen derecho a ser transportados sin pagar tarifa; los niños mayores de dos años y menores de doce, pagarán como máximo las dos terceras partes de la tarifa normal y tendrán derecho a ocupar asiento, a excepción de algunas tarifas promocionales.*

# El Tiquete, Billete o Pasaje

**E**l pasaje o tiquete es el documento que contiene el contrato de transporte y que le da derecho a su titular a ser transportado en las condiciones que en el mismo se especifican.

Las cláusulas y demás aspectos del contrato deben estar impresas en letra clara y en tamaño legible.

El tiquete es intransferible, por lo que sólo puede ser utilizado por la persona a cuyo nombre ha sido expedido, salvo autorización previa del transportador.

Al recibir su billete, examínelo cuidadosamente y lea el contenido en su totalidad. Asegúrese que éste ha sido expedido para el vuelo que usted desea.

Si ve un error, trate de que la compañía aérea o la agencia lo corrija inmediatamente, no espere a llegar al aeropuerto para hacerlo. Una simple equivocación en la fecha, hora o alguna enmendadura puede hacerle perder su vuelo.

Considere también que la tecnología está imponiendo el llamado tiquete electrónico; en tal caso asegúrese de tener claridad total sobre el servicio que está adquiriendo.

Existe la posibilidad de que haya más de un edificio terminal de pasajeros o aeropuerto en su ciudad o municipio de salida o de destino, cerciórese por dónde sale su avión y a qué aeropuerto llega, consultando su tiquete o preguntando en la oficina que lo expide.

*Tenga en cuenta que al momento de solicitar un reembolso, por no uso del pasaje, este*

*será pagado en pesos colombianos, y en el caso de tiquetes internacionales valorados en dólares, se aplicará la tasa de cambio vigente.*

## Cuide su tiquete

El tiquete o pasaje tiene validez por un año a partir de la fecha de expedición, a no ser que se disponga otra cosa por parte de la compañía aérea. Si cumplido este plazo el pasajero decide viajar, podrá solicitar la reexpedición de otro tiquete o el reembolso del valor pagado teniendo en cuenta las reducciones o los excedentes por los cambios en la tarifa.

## Si pierde su tiquete

Los usuarios suelen creer que los tiquetes aéreos son fácilmente reemplazables, pero no es así. Los tiquetes aéreos reciben un tratamiento similar a otros documentos negociables; por esta razón, solicitar una devolución se dificulta si los tiquetes se pierden, son robados o destruidos.

Si pierde su tiquete o pasaje, debe dirigirse inmediatamente a la inspección de policía más cercana y poner el denuncia. Usted podrá solicitar la reexpedición de uno nuevo presentando la correspondiente denuncia, una vez se determine que el tiquete no fue utilizado por ninguna otra persona o haya expirado su término de vigencia. Se recomienda anotar el número del tiquete una vez sea expedido.

# Viajes Todo Incluido

**S**i usted proyecta realizar un viaje turístico, probablemente acudirá a una agencia de viajes para formalizar el mismo, con arreglo a un precio global. Si el contrato incluye, además del transporte (tanto en vuelo regular como «charter»), el alojamiento u otros servicios turísticos, y estos constituyen una parte significativa del viaje, el contrato correspondiente deberá formularse por escrito.

Adicionalmente, el organizador deberá poner a disposición de los viajeros un progra-

ma o folleto informativo que contenga la oferta sobre el paquete todo incluido, y que deberá contener de forma clara y precisa toda la información necesaria sobre las características que definen dicho viaje, tales como destino, itinerario y los medios de transporte a utilizar entre otras.

En todo caso, es muy importante que lea usted detenidamente todas las cláusulas del contrato, para que conozca claramente cada uno de los aspectos relativos a los viajes con paquete *todo incluido*.

## Cambio de Aerolínea



tas de aviones, la no disponibilidad de flota en un momento o período determinado, etc.

En el caso de que se produzca esta situación, la compañía titular del vuelo deberá informarle de los cambios de aeronave que haya previsto, ya sea directamente o a través de su agencia de viajes.

**P**uede ocurrir que el avión en el que usted vuela pertenezca a una compañía aérea distinta de aquella con la que ha contratado su viaje. Esto puede ser debido a diversas razones, como son la existencia de acuerdos comerciales entre las compañías para la utilización compartida de sus flo-



# Transporte de Pasajeros

## Presentación y embarque

**L**e recomendamos que tan pronto llegue al aeropuerto, se dirija a los mostradores de embarque o counters, aunque no lleve equipaje a fin de que previo chequeo, le sea entregado el Pasabordo o la Tarjeta de Embarque, y en caso de llevar equipaje, le sea entregado el talón correspondiente. En algunos aeropuertos hay mostradores especiales destinados para atender a los pasajeros que no llevan equipaje para aforar; ubíquelos para agilizar el trámite. Una vez se haya chequeado y tenga su pasabordo, se entiende que la compañía lo acepta como pasajero y tiene cupo (silla) en el avión.

Usted como pasajero tiene derecho a ser transportado conforme a lo contratado (tarifas, horarios, itinerarios, etc.),

siempre que cumpla con sus obligaciones frente a la aerolínea, de acuerdo con la Ley. Así mismo, deberá ser admitido a bordo sin ninguna discriminación de tipo racial, político, religioso o de otra índole, a menos que la compañía tenga una justificación legal para negarle el servicio, debiendo recibir un tratamiento digno y respetuoso por parte de los tripulantes y demás empleados del transportador aéreo.

El uso anómalo del ticket por una persona distinta del titular del mismo, puede implicar que el pasajero no sea aceptado por la compañía y que no pueda beneficiarse de los derechos derivados del contrato de transporte. Deberá saber que la compañía aérea tiene derecho a comprobar, en el momento del embarque, la identidad de la persona cuyo nombre figura en el pasaje con un documento que acredite su identidad.



# Es mejor Llegar a tiempo

**E**n caso de discrepancias, la compañía aérea podrá denegarle el embarque y exigirle la adquisición de un nuevo tiquete.

Las aerolíneas no incurrir en responsabilidad alguna por la no aceptación del pasajero, cuando éste se presente en los counters o mostradores pasada la *hora límite de aceptación al vuelo*, indicada por la aerolínea.

Generalmente, si viaja en vuelo doméstico regular, deberá presentarse en los mostradores al menos una hora antes de la hora de salida del vuelo. En los vuelos internacionales, normalmente usted debe presentarse con dos horas de anticipación.

Por tanto, tenga en cuenta el tiempo de registro de embarque, así como los trámites de policía y controles de seguridad, muy especialmente en los períodos vacacionales cuando se incrementa el tráfico en los aeropuertos. Así mismo, calcule un tiempo adicional para el transporte ciudad-aeropuerto, teniendo en cuenta las posibles dificultades de acceso al mismo. Iguales recomendaciones le hacemos en el caso de que vaya a efectuar enlaces o conexiones.

No tema llegar al aeropuerto demasiado pronto, ya que en la zona de pasajeros podrá utilizar las instalaciones destina-



das a hacer más cómodo su viaje: servicios de cafetería y restaurante, tiendas de artículos libres de impuestos (zona internacional), cambio de moneda, quioscos de prensa y libros, salas de belleza, entre otros.

Una vez en el aeropuerto, le recomendamos estar atento a las pantallas o sistemas de información disponibles en el terminal. En la Sala de Embarque, la aerolínea deberá informarle el momento en que ha de pasar a bordo de la aeronave con las instrucciones pertinentes. Si en el terminal no hay puentes de abordaje, deberá ser conducido hasta el avión, guiado por un representante de la aerolínea o mediante el empleo de vehículos.

# Revise su Documentación

No olvide llevar su documentación personal en los viajes. Normalmente bastará con un documento de identidad (cédula de ciudadanía, cédula de extranjería o tarjeta de identidad) en los vuelos nacionales, y el pasaporte para vuelos internacionales.

En determinados países exigen la presentación de otros documentos para entrar en su territorio, tales como visas y certificados de sanidad o de vacunación.

Le recomendamos que se informe convenientemente en su agencia de viajes o en su compañía aérea de la necesidad o no, de efectuar estos u otros trámites. En tal



caso será la embajada o consulado del país al que usted desea viajar, donde le comunicarán los detalles para la expedición de dichos documentos, los cuales le recomendamos llevar a la mano en el momento de su chequeo para evitar inconvenientes.

## En cuanto al Dinero

De acuerdo con la normatividad vigente en Colombia, la salida del territorio nacional de dinero es libre; no obstante, debe ser declarada cuando su importe sea superior al equivalente de 10.000 dólares por persona y por viaje. En algunos países sólo permiten el transporte de determinadas cuantías en efectivo. Igualmente al ingresar al País, debe declarar si su importe es igual o superior a esa misma cantidad.

# Pasajeros Especiales

**L**as compañías aéreas dispensan un trato especial a aquellos pasajeros que por sus condiciones físicas o mentales precisen una mayor atención. Los enfermos, minusválidos, menores, personas de edad avanzada y las mujeres en estado de gestación, constituyen los casos más usuales. Para que la compañía pueda ofrecerle las ayudas pertinentes, deberá informar de sus circunstancias especiales en el momento de adquirir su billete.

Las aerolíneas brindarán prelación para el embarque de estos pasajeros, así mismo la asistencia necesaria para la ubicación en la aeronave.

## Pasajeros enfermos

Para el transporte de pasajeros enfermos la aerolínea podrá exigir un certificado suscrito por un médico, expedido con una antelación no superior a doce horas al vuelo, en donde conste las condiciones de salud del pasajero y su aptitud para el viaje. Así



mismo, y dependiendo de las condiciones del pasajero se podrá exigir que un médico o cualquier otra persona idónea para el caso, lo asista durante el viaje bajo su propio costo.

Las aerolíneas deberán prestarle dentro de sus posibilidades, los cuidados ordinarios que exija su estado o condición, así como el auxilio y los cuidados que estén a su alcance, en la eventualidad de sufrir lesiones o de presentarse alguna enfermedad durante el vuelo.

## Mujeres en estado de gestación

Las compañías aéreas recomiendan no efectuar viajes en avión cuando el período de gestación supere los siete meses. En cualquier caso, antes de iniciar el viaje, la pasajera gestante deberá firmar un descargo de responsabilidad de la compañía, ante cualquier eventualidad que surja derivada de su estado.



## Menores de doce años

Como regla general, deberán viajar acompañados de una persona mayor de edad. Ésta puede ser un miembro de la tripulación de cabina designado por la compañía para el cuidado del menor. No obstante, si el niño ha cumplido los cinco años podrá viajar solo como recomendado, siempre y cuando sus padres o acudientes firmen un descargo de responsabilidad y garanticen que en el aeropuerto de llegada un adulto se hará cargo de él, previa identificación. Este servicio puede tener un costo adicional en algunas aerolíneas.

Si usted viaja con bebés o niños de corta edad, la mayoría de las compañías disponen de servicios especiales de atención (juegos, libros, menús especiales etc.). Solicite estos servicios al momento de hacer sus reservaciones.

## Pasajeros en condiciones jurídicas especiales

Para el transporte de las personas que viajan en condiciones jurídicas especiales a órdenes de alguna autoridad judicial, administrativa, policiva, o encontrándose privadas de la libertad por estar sindicadas de algún delito, existen especiales medidas de seguridad, las cuales deben ser consultadas con la aerolínea en el aeropuerto de origen a fin de evitar riesgo para los demás pasajeros.

Aspectos como el uso de esposas, el transporte de no más de dos pasajeros en estas condiciones en cada vuelo, la autorización de mínimo dos custodios por pasajero, la ubicación del pasajero en asiento diferente al de pasillo, la no utilización de cubiertos metálicos, ni de otro elemento que pueda ser usado como arma, así como el no suministro de bebidas alcohólicas tanto al pasajero en condición jurídica especial como a los custodios, están contemplados dentro de la reglamentación para su transporte.

Los demás pasajeros, por su propia seguridad, tienen derecho a exigir que tales medidas preventivas sean cumplidas a cabalidad.

## Pasajeros minusválidos

Aquellos que por una discapacidad física o síquica, edad o cualquier otra causa que sea un impedimento o que requiera una atención especial, serán los primeros en embarcar y gozarán de una atención preferente a cargo del personal auxiliar de cabina, como del personal encargado de conducir al pasajero en silla de ruedas, si fuera el caso, desde el punto de registro de embarque de la compañía correspondiente hasta el asiento en el avión y viceversa. Bastará con que lo comunique a la aerolínea con la suficiente antelación y especificando claramente sus circunstancias particulares.

Por incumplimiento de la aerolínea,

## Usted tiene Derecho a Compensaciones



### Por retrasos y cancelaciones de vuelo

**E**n alguna ocasión puede usted verse afectado por el retraso o incluso la cancelación del vuelo que iba a efectuar. Cuando la demora total sea superior a dos horas, la compañía aérea está obligada a informarle de las causas del retraso o de la cancelación y brindarle atención con refrigerios, comidas, transporte, hospede-

daje de acuerdo con el tiempo de la demora y otras compensaciones, conforme a las normas aplicables así:

- Cuando la demora sea mayor de dos (2) horas e inferior a cuatro (4), se 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.
- Cuando la demora sea superior a cuatro (4) horas e inferior a seis (6), además de lo anterior, se deberá proporcionar al pasajero alimentos (desayuno, almuerzo o comida, según la hora).
- Cuando la demora sea superior a seis (6) horas, además de lo anterior, el transportador deberá compensar al pasajero en dinero (25% del valor del trayecto) o de cualquier otra forma aceptada por el usua-



rio (ver compensación adicional). 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 domicilio) y gastos de traslado, 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.

### Por interrupción del transporte

En los casos de interrupción del transporte, si el pasajero no opta por la devolución de la parte proporcional del precio correspondiente al tramo no cubierto, se le com-

pensará la demora sufrida hasta la reanudación del viaje, conforme a las compensaciones para retrasos y cancelaciones de vuelo.

### Por cancelación del vuelo

Cuando la aerolínea decida cancelar el vuelo, teniendo el pasajero reserva confirmada, sin que se hubiese reintegrado el precio del pasaje, se le sufragarán los gastos de hospedaje (si no se encuentra en su domicilio) y transporte. Además, si se presenta demora antes de la cancelación del vuelo, el pasajero recibirá las compensaciones previstas según corresponda.

### Por sobreventa

Se ha comprobado estadísticamente que un por-

centaje de los pasajeros que realizan reservas para un determinado vuelo, no las utilizan. Esto ocasiona muchas veces que otros pasajeros interesados en efectuar ese vuelo no consigan cupo por estar reservado y sin embargo, el avión opere con asientos libres, con los consiguientes perjuicios tanto para la compañía como para el usuario.

Para evitar esta situación, las compañías aéreas utilizan procedimientos informáticos complejos, que ofrecen al público una oferta variable en tiempo y superior a la capacidad del avión, estimada en un porcentaje.

Si el embarque es denegado por sobreventa, teniendo el pasajero reserva confirmada y habiéndose presentado oportunamente en el aeropuerto, la aerolínea deberá proporcionar el viaje del pasajero a su destino final en el siguiente vuelo disponible de la propia aerolínea, en la misma fecha y en la misma ruta. En caso de no disponer de vuelo, el transportador aéreo deberá hacer las gestiones necesarias por su cuenta, para el embarque del pasajero en otra aerolínea a la mayor brevedad posible.

# otras Compensaciones

## Por anticipación del vuelo

Cuando la aerolínea anticipe el vuelo en más de una hora, sin avisar al pasajero, o cuando habiéndole avisado le resulte imposible viajar en el nuevo horario impuesto, se le deberá proporcionar el viaje a su destino final en el siguiente vuelo que le resulte conveniente, de la propia aerolínea en la misma ruta.

En caso de no disponer de vuelo, la aerolínea deberá hacer las gestiones necesarias por su cuenta, para el embarque del pasajero en otra aerolínea. 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, sin penalización alguna.

## Tránsitos y conexiones

Las compensaciones anteriores serán igualmente aplicables en lo pertinente a los pasajeros en tránsito o conexión, que

no puedan continuar su viaje por causa imputable a la aerolínea.

## Compensación adicional

Es la compensación al pasajero que deberá asumir la aerolínea por una suma equivalente mínimo al 25% del valor del trayecto, pagadera en dinero o cualquier otra forma que sea aceptada por éste, como tiquetes en la ruta de la empresa aérea, bonos para adquisición de tiquetes, reconocimiento de millas, etc., en los casos de **sobreventa**, según acuerdo directo con el pasajero, cuando éste acepte no viajar voluntariamente en el vuelo previsto, y por **demora** cuando sea superior a seis horas por causa de la aerolínea.

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

## Exoneraciones

*Cuando el pasajero no acepte ninguna de las anteriores opciones de compensación, podrá exigir el reembolso total de la suma pagada o la parte proporcional al trayecto no cumplido, sin penalización alguna para él ni para el transportador.*

*Cuando el vuelo se suspenda o retrase por causa de fuerza mayor o razones meteorológicas que afecten la seguridad del mismo, la aerolínea, quedará liberada de responsabilidad y solamente estaría obligada a devolverle el precio del tiquete.*

*Cuando haya compensación al pasajero conforme a lo previsto anteriormente, no habrá lugar a sanción para la aerolínea, por parte de la AEROCIVIL.*

# Sobre su Equipaje



## Transporte de equipajes y demás

Sea práctico en el momento de preparar su equipaje evitando portar objetos innecesarios. Recuerde que un equipaje voluminoso y pesado dificulta su viaje y puede ocasionar cobros por sobrepeso o incluso que no pueda ser transportado en el mismo avión en que lo es usted.

El transporte de su equipaje va incluido en el precio del pasaje. Normalmente, y a falta de otra estipulación aprobada por la aerolínea, la cantidad de equipaje se limitará en vuelos nacionales a un peso hasta de 30 Kg., para los pasajeros que viajan en clase ejecutiva y de 20 Kg. para clase económica. Para vuelos internacio-

nales el límite es de 40 kilos o el que establezca la aerolínea en el contrato de transporte. En aeronaves de menor capacidad estas cantidades podrán ser inferiores e incluso su equipaje puede ser transportado en otro vuelo. Estas restricciones se deben a que la capacidad de la aeronave es limitada en relación con el peso de las personas, del equipaje y del combustible.

El registro de su equipaje para ser aforado, debe hacerlo en el mostrador asignado a la compañía aérea por la cual realizará su viaje. Allí le entregarán un talón que debe contener las reglamentaciones fijadas para su transporte. *Se recomienda no llevar en él, documentos de importancia, dinero en efectivo o joyas.*

Si estima que el valor de su equipaje aforado o de mano es superior al establecido en la indemnización legal, podrá suscribir a título personal una póliza de seguro que le garantice una indemnización mayor, pues la aerolínea tiene responsabilidad establecida por el peso del equipaje y no por su valor.

En el tráfico internacional el sistema es el mismo que en los vuelos nacionales, donde se limita al peso y al volumen del equipaje. En algunos países está restricción también se hace sobre el número de piezas.

*Por su propia seguridad y la de los demás pasajeros, no registre ni transporte consigo ningún equipaje de personas desconocidas.*

## Requisa del equipaje

Por razones de seguridad, su equipaje puede ser inspeccionado por equipos de rayos X, personal de seguridad o perros adiestrados. Si contiene artículos que puedan afectarse solicite que le sean revisados a mano. Este procedimiento puede realizarse durante el embarque, el vuelo y el desembarque. Si al momento de la requisa porta objetos valiosos, que hayan sido declarados, podrá exigir que este procedimiento se adelante en privado.

## Equipaje de mano

Además del equipaje aforado o facturado se permite que el pasajero lleve, como equipaje de mano, determinados objetos de poco peso y volumen (paraguas, bolso de mano, cámara fotográfica, filmadora, etc.), siempre que no sobrepasen unas determinadas dimensiones que suelen venir indicadas al interior del billete, en caso contrario, consulte con la compañía aérea. Procure llevar a la mano paquetes o bolsos pequeños ya que las líneas aéreas pueden

rechazar aquellos equipajes que por su peso o tamaño no sean conceptuados como tales y no permitan ser guardados en los portaequipajes de las aeronaves.

Si planea ir de compras en su destino, para el regreso tenga en cuenta las limitaciones de la aeronave en la que viajará. Si usted registra para llevar en bodegas lo



que adquirió, es conveniente que las facturas de venta las lleve a la mano puesto que pueden ser requeridas para legalizar productos adquiridos en el exterior o para facilitar una eventual reclamación en caso que sus bienes sufran algún daño.

# Productos Prohibidos en su Equipaje

**A** sí no lo parezca, algunos productos aparentemente inofensivos pueden resultar peligrosos a bordo de un avión, si se incluyen dentro del equipaje. Si tiene duda consulte con la compañía aérea.

Durante el vuelo, las variaciones de temperatura y presión, y el propio movimiento de la aeronave, pueden causar escapes de líquidos o ignición de algunos artículos. Por eso en su equipaje no debe llevar los siguientes productos:



**Fósforos**, encendedores y cargas para encendedores, ya que pueden activarse por fricción; Productos pirotécnicos que puedan detonar por su naturaleza, fuegos artificiales o bengalas; líquidos inflamables, no inflamables venenosos y gases comprimidos en pequeñas bombonas de gas para camping, así como botellas de aire comprimido para bucear; combustibles, pinturas, disolventes, pegamentos, blanqueadores y abrasivos, que contienen sustancias químicas susceptibles de producir emanaciones tóxicas o corrosión.



**Corrosivos** como ácidos, álcalis, acumuladores eléctricos, mercurio o instrumentos que lo contengan; materiales radioactivos, maletas o maletines con sistema de alarma incorporados; equipos electrónicos que puedan perturbar los sistemas de comunicación de la aeronave y afectar a la seguridad del vuelo, tales como celulares, computadores portátiles, *walkman*, entre otros, así como armas y munición incluidas la de fogeo.

Si usted transporta armas de fuego, deberá reportarlas en el aeropuerto de salida con las autoridades competentes a través de su aerolínea, para obtener la autorización necesaria. Las armas han de ir embaladas en un estuche adecuado y serán devueltas en el aeropuerto de destino.



# Si se presentan incidencias con su equipaje

**L**a compañía aérea es responsable del daño o perjuicio que ocasione a los pasajeros y sus pertenencias durante el transporte.



En el caso de incidencias con el equipaje aforado, deterioro, retraso o pérdida, deberá acudir inmediatamente al mostrador de la compañía aérea para hacer constar ante los empleados de la misma el daño producido, e iniciar lo antes posible, los trámites correspondientes a su búsqueda o indemnización si fuera necesario.

Para ello deberá formalizar una reclamación por escrito (preferiblemente en los formatos que las compañías tienen establecidos para estos eventos), de ser posible en ese mismo momento.

Si tiene dificultad en localizar el mostrador de la compañía, diríjase al mostrador de Información o Atención al usuario del aeropuerto, donde se le facilitará su ubicación o se le indicará el procedimiento que debe seguir en su reclamación.

## Para vuelos nacionales

La reclamación por avería o retraso del equipaje facturado deberá formalizarse por escrito ante el transportador, dentro de los tres días siguientes al de la entrega, o a la fecha en que debió entregarse. Si transcurridos seis meses desde la fecha en la cual se produjo el daño, no ha presentado reclamación alguna, perderá sus derechos.

## Para vuelos internacionales

Deberá presentar una protesta inmediatamente después de haber sido notada dicha avería y, a más tardar, dentro de los siete días siguientes a la fecha de su recepción.

En caso de retraso en la entrega del equipaje, la protesta deberá hacerse, a más tardar, dentro de los siete días contados a partir de la fecha en que el equipaje haya sido puesto a disposición del destinatario. En todos los casos, la acción de responsabilidad ante la justicia deberá iniciarse dentro del plazo de dos años.



### Compensaciones por incidencias con su equipaje

Independiente de las indemnizaciones por pérdida, destrucción o demora establecidas en el Código de Comercio, para vuelos domésticos y en lo estipulado en los Convenios de Varsovia de 1929, La Haya de 1955 y Montreal IV de 1975 o los que en el futuro los sustituyan, las aerolíneas deberán compensar al pasajero sufragando los gastos mínimos por espera, mientras llega el equipaje; por traslado en caso de tener que regresar por él o por los elementos de aseo que requiera el usuario.

## Para transportar productos agropecuarios

**N**o incluya en su equipaje registrado o de mano, productos cuyo ingreso al País o a otros países, sea prohibido por el riesgo de ser portadores de plagas o enfermedades. Consulte con la aerolínea antes de adquirirlos, puesto que las autoridades sanitarias de los aeropuertos pueden retenerlos.

En Colombia, los requisitos sanitarios exigidos están contemplados en el Decreto 1840 de 1994. Entre los productos sujetos a esta restricción se encuentran semillas, flores, frutas, hierbas aromáticas, verduras, plaguicidas, productos biológicos, plantas con o sin tierra y subproductos de origen animal y vegetal como carnes y quesos. La no declaración de los mismos se considera como una infracción a la Ley.





## Para transportar su mascota

**S**i desea transportar una mascota, perro, gato, pájaro y demás animales domésticos, puede hacerlo previa autorización de la aerolínea que lo asumirá como parte de su equipaje. Por norma general las mascotas deben ir registradas y ubicadas en la bodega del avión, donde viajarán en un guacal o re-

### Para vuelos nacionales

Preséntese en la Oficina de Sanidad Portuaria del ICA con: Un certificado de salud del animal, expedido por un médico veterinario (original y copia) que incluya, raza, sexo, edad.

*Una copia del carnet de vacunas según edad y especie (vigente).*

*Presentar la mascota para la debida inspección.*

*El certificado expedido por el ICA tiene una validez de 24 horas.*

### Para vuelos nacionales

*Carné de vacunas vigente.*

cipiente especial, por lo general propiedad del aeropuerto.

Para ello debe informar que viajará con su mascota a la aerolínea o a la agencia de viajes con la debida anticipación, preferiblemente una vez haga su reserva, para que le sea separado el guacal. Normalmente debe hacerlo con cinco días de anticipación, pues la aerolínea no garantiza el transporte del animal sin reserva previa de guacal.

Además es necesario para la movilización aérea de su mascota, obtener el certificado zoonosanitario en la Oficina de Sanidad Portuaria del ICA, Instituto Colombiano Agropecuario, ubicada en los aeropuertos.

### Perros lazarillos

El perro que acompañe a un pasajero invidente y que esté amaestrado para la misión de perro guía, no precisa ir encerrado en jaula, y por su transporte, tanto en cabina como en bodega, no deberá cancelar ningún valor. No se necesita trámite alguno en este caso, basta que vaya debidamente equipado con bozal, collar y correa. En el caso de que viaje en cabina, irá junto al pasajero en el lugar que le sea asignado por la tripulación.





## Para su atención

**T**odas las empresas de servicios aéreos comerciales de transporte público regular de pasajeros que presten servicio en Colombia, deberán disponer en cada aeropuerto donde operen, de un Sistema de Atención al Usuario a través del cual recibirán y atenderán de manera inmediata y personal las quejas, reclamos o sugerencias de los pasajeros, ofreciendo las soluciones inmediatas que sean pertinentes de acuerdo a las circunstancias, y en su defecto, deberán transferir inmediatamente el requerimiento correspondiente a la persona o dependencia que debe darle solución, a la mayor brevedad posible.

## Procure el Arreglo directo



**A**nte cualquier evento de incumplimiento, trate de agotar primero las instancias de reclamación y arreglo directo ante la aerolínea o el operador aeroportuario. Ellos están obligados a escucharle y solucionar su problema.

Si no logra un acuerdo satisfactorio, acuda a la Oficina de Quejas y Reclamos del aeropuerto o a la División de Fiscalización de la Aerocivil. E-mail [quejasvuelos@aerocivil.gov.co](mailto:quejasvuelos@aerocivil.gov.co)

# Si tiene alguna Reclamación



Cuando usted considere que se han producido deficiencias en el cumplimiento de las condiciones de su contrato de transporte (retrasos, pérdidas o deterioro de equipajes, modificaciones de horario, mala calidad del servicio, escalas imprevistas, etc.), puede diligenciar las *hojas de reclamaciones* que las compañías aéreas y las agencias de viaje tienen a su disposición o el formulario de quejas disponible en la página web de la Aeronáutica Civil ([www.aerocivil.gov.co](http://www.aerocivil.gov.co)) o en los puntos de Servicio, Atención e Información, de cada aeropuerto.

Cuando la reparación de los perjuicios resultantes del cumplimiento de las obligaciones legales de la compañía, no se haya visto satisfecha a través de su reclamación, usted podrá, en cualquier caso, acudir a la justicia ordinaria para la determinación de la indemnización que pueda corresponder.

Las compañías aéreas normalmente disponen de hojas de reclamaciones para facilitar la presentación de las quejas de sus pasajeros, que deberán encontrarse en el mostrador de información o de venta de tiquetes de las correspondientes

compañías, y en ellas podrá usted reclamar contra las deficiencias observadas en los servicios de la aerolínea que haya utilizado. Recuerde que, en cualquier caso, y aunque las compañías no dispongan de hojas de reclamación, usted puede efectuar la misma mediante carta dirigida a la propia compañía aérea.

Al realizar su reclamación procure hacerlo de forma legible, concisa y clara, aportando datos concretos sobre los hechos ocurridos. Conserve para usted una copia de la reclamación con la constancia de que la presentó. No olvide consignar sus datos, domicilio, teléfono, dirección de correo electrónico y demás, a fin de poderle contestar en el más breve espacio de tiempo posible.

Tenga en cuenta que la presentación de una reclamación, cualquiera que sea el motivo de su formulación, no excluye la posibilidad de ejercer otro tipo de acciones judiciales o administrativas.

Por último, recuerde que las reclamaciones son también un medio eficaz de colaborar con la calidad de los servicios de transporte.

# Responsabilidad de las compañías aéreas

**En caso de accidente.** Las responsabilidades del transportador aéreo internacional en caso de daños, muerte o lesiones del pasajero, sufridas a bordo o durante la ejecución del transporte, están reguladas por el Convenio de Varsovia de 1929 y las modificaciones posteriores efectuadas por el Protocolo de la Haya de 1955, la Convención de Guadalajara de 1969, el Protocolo de Guatemala de 1971, los Protoco-

los de Montreal de 1975 y la Convención de Montreal de 1999 (no vigente aún) y en el Código de Comercio, artículos 1880 y 1881. Tanto para el transporte nacional como el internacional, se establecen montos máximos de indemnización en caso de muerte o lesión del pasajero, a los cuales hay lugar con la sola prueba de que el hecho que causó la muerte o lesión, se produjo a bordo o durante las operaciones de embarque o desembarque.

**E**s obligación de los pasajeros acatar las instrucciones impartidas a través de la tripulación, relativas a la seguridad o al comportamiento durante el vuelo, desde el momento mismo del embarque, así como durante el carreteo, despegue, vuelo, aterrizaje y desembarque. El comandante es la máxima autoridad a bordo de la aeronave, por lo que la tripulación y todos los pasajeros están sometidos a su autoridad.

De igual manera 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, así como de cualquier conducta que atente contra la disciplina o que de cualquier modo genere molestias a los demás pasajeros.

## Deberes del pasajero



# Y recuerde Abstenerse de:

**Desabrochar su cinturón de seguridad o levantarse de su asiento en momentos no autorizados por la tripulación.**

**Obstruir las alarmas y sistemas de detección de incendio o de otras contingencias, instaladas en la aeronave.**

**Llevar consigo a bordo de la aeronave o en los aeropuertos, armas o elementos cortantes, punzantes o contundentes que puedan ser utilizados como arma.**

**Consumir durante el vuelo alimentos o bebidas no suministradas por el transportador sin su autorización.**

**Ingresar a la aeronave o permanecer en ella en avanzado estado de intoxicación alcohólica o bajo el efecto de drogas prohibidas.**

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

**Asumir actitudes o expresar comentarios que puedan generar pánico entre los demás pasajeros.**

**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.**

**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 las condiciones generales del contrato de transporte o en las normas aeronáuticas.**

**Fumar en cualquier parte de la aeronave en vuelos nacionales, o en áreas no autorizadas de la misma, en aquellos vuelos internacionales donde sea permitido hacerlo.**

**Agredir física o verbalmente a cualquiera de los pasajeros o tripulantes de la aeronave o personal de tierra al servicio de la esta.**

**Asumir conductas o ejecutar actos obscenos.**

# Esté atento a las recomendaciones

**L**os pasajeros normalmente no prestan atención a los anuncios que hace la tripulación antes de iniciarse el vuelo o a través de videos. De la misma manera pocas veces se acata la recomendación de leer las tarjetas que se encuentran en los bolsillos de las sillas frente a usted, que son el refuerzo de dicha información.

Conocer la ubicación y el uso de las salidas de emergencia, de los chalecos salvavidas o de las máscaras de oxígeno, puede salvar su vida.

A través de investigaciones internacionales se ha demostrado que hay mayor proba-



bilidad de sobrevivir a un accidente aéreo si se está preparado. En momentos críticos, no todo es cuestión de suerte, es muy importante que usted esté bien informado para actuar en una eventualidad de este tipo.

***Viajar por avión es tan seguro, que muy probablemente nunca tendrá que aplicar los consejos que le daremos a continuación, sin embargo, siempre es mejor estar informado.***

## En caso de emergencia recuerde:



*Manténgase lo más calmado posible.*



*Escuche a los miembros de la tripulación y haga lo que ellos le digan. Los auxiliares de servicio a bordo han sido rigurosamente entrenados en el manejo de emergencias, y la labor más importante que deben cumplir, es la de ayudarlo a salir de la aeronave de manera segura.*



*Antes de abrir cualquier salida de emergencia, mire bien por la ventana. Si observa fuego en el exterior de ésta no la abra, ya que las llamas pueden extenderse a la cabina. En ese caso intente usar una ruta de escape alterna.*



*Recuerde que el humo se eleva. Trate de mantenerse cerca al piso si hay humo en la cabina. Siga las luces de emergencia empotradas en el suelo, las cuales siempre lo conducen a una salida. Si lleva consigo un pañuelo úselo para cubrir su nariz y boca.*