

Aeronáutica civil

"Deberes y Derechos de los usuarios y del Transportador"

Reserva



Señor Pasajero:

- Realice su reserva y compra de tiquetes a través de su agencia de viajes preferida, en el mostrador de la aerolínea, por vía telefónica ó Internet.
- Consulte las diferentes tarifas que existen en el mercado y tenga presente sus condiciones y/o restricciones.
- Tome nota del récord de reserva (número y letras) otorgado por la aerolínea al momento de la compra del tiquete, la cual le será de utilidad para la confirmación, cambios o cancelación en sus trayectos.
- La mayoría de las tarifas económicas y promocionales, no son reembolsables.
- Suministre sus datos de contacto tanto del origen como del destino a fin de avisarle de cualquier cambio que afecte su reserva, en cuanto al vuelo, horario, etc.
- Consulte con la aerolínea escogida, las limitaciones de equipaje tanto facturado, como de mano.
- Igualmente, las condiciones para la reserva de servicio especiales (Servicio de recomendados, cunas, oxígeno, condiciones



Consulta

médicas especiales, silla de ruedas, guacales, etc.) y transporte de estos mismos.

- Consulte con la embajada del país donde viaja; sobre la documentación que requiere para ingresar, (Pasaporte, visa, certificado de vacunas, cartas de invitación, etc.)
- Informe previamente a la aerolínea o agencia, si la persona que viaja como recomendado tiene alguna condición especial física y/o mental, ya que de acuerdo con las normas de seguridad aérea, no se podrán llevar como recomendados, personas que no pueden valerse por sí solas y/o que no estén en capacidad de seguir instrucciones, recuerde que la aerolínea le brindará prelación para el embarque y la asistencia necesaria.
- Sí presenta alguna condición especial en cuanto a salud, la aerolínea le exigirá una constancia médica la cual debe tener una antelación no superior a doce (12) horas a la salida del vuelo, donde conste las condiciones de salud del pasajero para el viaje, y la respectiva autorización del médico tratante.
- En los trayectos donde va a realizar conexiones, puede utilizar más de una aerolínea y diferentes aeropuertos, por lo que se recomienda realizar la reserva con más o menos 4 horas, entre un vuelo y el otro.



Planea

- De otra parte, si desiste de viajar, debe dar aviso a la aerolínea con la debida anticipación, asumiendo las multas correspondientes de acuerdo a las condiciones de la tarifa adquirida.
- Preséntese con la debida anticipación para abordar el vuelo, se recomienda para vuelos nacionales con 2 horas de anticipación y con 3 horas para vuelos internacionales.
- Tenga en cuenta que al presentarse con anticipación puede contar con el suficiente tiempo para el check-in, trámites de policía, migración y controles de seguridad, antes del embarque. Consulte con su aerolínea el procedimiento de web check-in.
- Preséntese en el counter con su constancia de tiquete, cédula de ciudadanía o extranjería, pasaporte, pasado judicial, libreta militar, visa, cartas de invitación, certificados de vacunas u otros, según el caso, para facilitar su chequeo.
- Los menores de edad deben presentar la tarjeta de identidad o registro civil.
- Consulte con las aerolíneas si su hijo puede viajar como recomendado.
- En caso de viajar sin los padres o sin uno de ellos, deberá hacerlo acompañado de un mayor de edad y además debe presentar un documento autenticado donde conste el permiso de salida del menor, de la ciudad o del país. (Ley 1098 del 8 de noviembre de 2006).
- Una vez se haya registrado ante la aerolínea y con su pasabordo en la mano dirijase de inmediato a la sala de embarque asignada y esté atento a la orden de abordaje.



Revisa

- Recuerde que en su equipaje de mano puede llevar joyas, dinero en efectivo, cámaras, celulares, computadores, etc.
- Absténgase de llevar en el equipaje elementos no permitidos, como: cortopunzantes, envases o recipientes que contenga más de 100 ml (Líquidos, geles, aerosoles), exceptuando: las medicinas comprobadas por la prescripción médica, los alimentos necesarios para bebés y niños pequeños, sustancias para pasajeros con necesidades de dietas especiales.
- Señor Pasajero, tenga presente que en el desarrollo de la operación se pueden presentar retrasos en el horario por condiciones meteorológicas, obstrucción de pistas, etc., tanto en el aeropuerto de origen como en el destino; situaciones de fuerza mayor imprevisibles e irresistibles que exoneran de responsabilidad a las aerolíneas y, por lo tanto, no están obligadas a otorgar compensación.
- En los demás casos en que la operación se vea afectada por responsabilidad de la aerolínea, las compensaciones se otorgarán de acuerdo a lo estipulado en la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia.
- De otra parte, si su equipaje no llega en el mismo vuelo, o llega saqueado, dirijase de inmediato a la aerolínea y diligencie el formado de irregularidades de equipaje "PIR" documento que certifica que la aerolínea conoció del hecho de inmediato y así poder iniciar su reclamación.
- Ante cualquier eventualidad dirijase a los Puntos de Atención al Usuario de la Aeronáutica Civil, en los diferentes aeropuertos.

"Rights and duties of users and crew"

Reservation

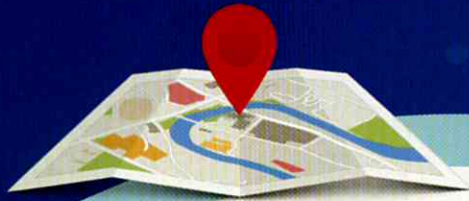


Consultation



Dear passenger:

- Make your reservation and ticket purchase through your preferred travel agent, in the airline counter, by telephone or Internet.
- Be attentive to the different rates that exist in the market and keep in mind the conditions and / or restrictions you might have.
- Note the reservation record (numbers and letters) delivered by the airline at the time of purchase of ticket, which will be useful for confirmation, changes or cancellation in your travels.
- Most economic and promotional fares are not refundable.
- Provide contact details of both the source and the destination to notify of any changes affecting your reservations related to flight schedule or any other inconvenience.
- Check with the airline chosen, baggage limitations (hand baggage and checked baggage). Similarly, the conditions for special service reservation (recommended service, cots, oxygen, special medical conditions, wheelchair, crates and others) and the transport of these.
- Inform to the airline or agency if the person traveling as recommended has any physical or mental condition, since according to the rules of air safety, people who cannot fend for themselves and / or who are not able to follow instructions cannot travel as recommended. The airline will give priority to the shipment and assistance needed. Minors must present the identify card or birth certificate.
- Check with the airline if your child can travel as recommended.
- Check with the embassy of the country where you travel the documentation required to enter. (Passport, visa, vaccination certificates, letter or invitation among others).
- If you have any special health condition the airline will require a medical record which should have a notice of less than 12 hours prior to flight departure, stating the health condition of the passenger for the trip and the relevant authorization of the attending physician.
- For journeys where you make connections, you can use more than one airline and different airports, so booking is recommended with about four hours, in between one flight and the other.
- On the other hand, if you decline to travel, give notice to the airline well in advance assuming the corresponding fines, according to the conditions of the fare purchased. Arrive to the airport with proper anticipation to board the flight. For domestic flight two hours before and three hours before to international flights are recommended.



Planing

- Note that if you arrive with anticipation you can have enough time for check-in, police paperwork, migrations and security checks before boarding. Check with your airline procedure web check-in.
- Show up at the counter with your ticket record, citizenship or expat identification card, passport criminal record, military card, visa, invitation cards vaccination certificates etc. for easy checking.
- In case that a minor is traveling without parents or without one of them, he should do it with an adult and must also present an authorized document, showing the lover exit permit form the city or the country. (Law 1098 of 2006)
- Once you have registered with the airline and with boarding pass in hand, go immediately to the assigned departure lounge and watch for the order ao approach.
- Remember that in your hand luggage you can carry jewelry, cash, cameras, phones, computers, among, others. Refrain from carrying items that are not allowed: cutting utensils, containers that contain more than 100 ml (liquids, gels, aerosols), except: proven drugs by prescription, the necessary food for babies and toddlers, substances for passenger with special diet.
- Dear passenger; note that in the development of the operation you may have delays in the schedule due to weather conditions, obstruction of tracks, among other complications, acts that cannot be predicted or controlled exempt the airline from liability and therefore, the agency, or airline, is not obliged to grant compensation.



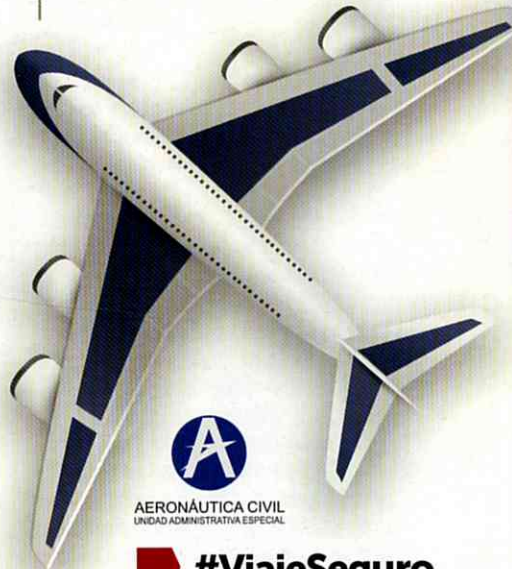
Check

- On the other hand if your luggage does not arrive on the same flight, or gets sacked, go immediately to the airline and fill out the baggage irregularities format "PIR" a document certifying that the airline is aware of the fact and knows the object of your claim.
- In any event please contact the customer service points of the civil aviation in the different airports.



VICEPRESIDENCIA

MINTRANSPORTE



AERONÁUTICA CIVIL
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

 #ViajeSeguro