Publicada en el Diario Oficial Número 48.820 del 13 de Junio de 2013

REPÚBLICA DE COLOMBIA

MINISTERIO DE TRANSPORTE

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE AERONAUTICA CIVIL

Principio de Procedencia:
3000.492

Resolución Número

(# 0 2 5 9 1) 06 JUN. 2013

"Por la cual se modifican y adicionan unos numerales a la Parte Tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, en materia de derechos y obligaciones de los usuarios y prestadores del servicio de transporte aéreo"

EL DIRECTOR GENERAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE AERONÁUTICA CIVIL

En uso de sus facultades legales y en especial las que le confieren los artículos 1782 y 1875 del Código de Comercio, en concordancia con lo establecido en el artículo 47 de la Ley 105 de 1993, el artículo 25 de la Ley 1558 de 2012 y los artículos 5° numerales 8 y 10 y 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 debe intervenir en la regulación, control y vigilancia de la calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad.

Que de conformidad con el Artículo 1782 del Código de Comercio, a la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil le corresponde, en su calidad de Autoridad Aeronáutica, expedir los Reglamentos Aeronáuticos.

Que de conformidad con el Artículo 5º, numeral 5 del Decreto 260 de 2004, corresponde a la Autoridad Aeronáutica, dirigir, organizar, coordinar y regular técnicamente el transporte aéreo.

Que el evidente crecimiento mostrado por la aviación comercial colombiana durante los últimos años y el consecuente aumento en el número de pasajeros transportados, ha mostrado también un significativo incremento en los casos de inconformidad de los usuarios, motivado en situaciones de incumplimiento, tipificadas en cancelaciones, sobreventas y demoras de los vuelos, entre otras, en muchos casos imputables al transportador aéreo, mas allá de las meras condiciones técnicas o meteorológicas, que pudieran eximirlo.

Que de conformidad con lo previsto en el Artículo 25, parágrafo 2º, de la ley 1558 de 2012, las reclamaciones que se susciten en desarrollo de la prestación del servicio de transporte aéreo, serán resueltas por la autoridad aeronáutica, como única Entidad competente del sector.

Que con el fin de garantizar la efectividad de los derechos de los usuarios y brindar herramientas, para su reclamación y oportuna compensación, es necesario modificar y/o adicionar algunas normas a las existentes en los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, sobre la materia.

Que en cumplimento de lo previsto en la ley 1581 de 2012, *"Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales"*, es necesario adoptar

Publicada en el Diario Oficial Número 48.820 del 13 de Junio de 2013

algunas disposiciones nuevas y modificar las existentes, en relación con la protección de la información y datos personales suministrados a las empresas de servicios aéreos comerciales de transporte público regular y a sus agentes o intermediarios, por parte de los usuarios de dichos servicios.

Que en mérito de lo expuesto.

RESUELVE:

Articulo Primero: Modificanse y adiciónanse los siguientes numerales a la Parte Tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, así:

"3.10. TRANSPORTE AÉREO REGULAR DE PASAJEROS

DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

Las presentes normas contienen los derechos y obligaciones del pasajero y del transportador o del agente de viajes, cuando actúe en su nombre, en relación con los servicios aéreos comerciales de transporte público regular de pasajeros prestados por las aerolíneas, las cuales no tienen carácter taxativo, sino enunciativo, y lo serán sin perjuicio de los derechos y obligaciones que estén señalados en el Código de Comercio para el Transporte Aéreo Interno y en los Convenios Internacionales del Sistema de Varsovia/29- La Haya/55, Montreal/99 y la Decisión 619 de la Comunidad Andina, o aquellos que los modifiquen o sustituyan, para el transporte aéreo internacional.

3.10.1. RESERVAS Y TIQUETES

DERECHOS DEL PASAJERO Y DEBERES DEL TRANSPORTADOR

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, el pasajero tiene derecho a que el transportador o la agencia de viajes 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 código compartido entre aerolíneas.

b. 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 y su vigencia, todo con indicación clara de las restricciones aplicables en caso de existir y de las condiciones de reembolso.

c. 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.

d. Los aeropuertos y terminales aéreos de origen y destino del vuelo ofrecido.

e. El tipo o capacidad de la aeronave prevista para el vuelo.

f. 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 para que le presten un adecuado servicio de transporte aéreo.

g. 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.

h. 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 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 y en el Manual de Pasajes de la aerolínea, o mediante un vínculo o *link* que permita descargarla cuando se trate de pasajes electrónicos.

3.10.1.2. Solicitud de Reserva La reserva puede ser solicitada personalmente, por teléfono, o por cualquier medio electrónico o mensajes de datos, en cuanto sean disponibles, contactando directamente a la aerolínea respectiva o por conducto de una agencia de viajes o a través de otro intermediario autorizado.

3.10.1.4. Protección de la información La información y datos personales del pasajero solo podrán ser utilizados para la formalización de la reserva y para hacer posible la ejecución del contrato de transporte y demás servicios complementarios, según lo previsto en este numeral.

El transportador realizará el tratamiento de la información, incluyendo la recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión, transmisión y/o transferencia de los datos suministrados por el pasajero, para la ejecución de las actividades relacionadas con los servicios de transporte o de paquetes todo incluido contratados por el pasajero, tales como, realización de reservas, modificaciones, cancelaciones y cambios de itinerario, reembolsos, atención de consultas, quejas y reclamos, programas de fidelización, registros contables, entre otros, procesos en los cuales pueden estar involucrados terceros que sean proveedores de servicios al transportador, incluyendo, entre otros, los sistemas de reservas y distribución, centros de contacto (call centers), los representantes, agentes o intermediarios del transportador y los terceros proveedores de servicios de éstos, y que pueden surtirse en países diferentes al lugar en donde se realiza la reserva, así como para cualquier otra finalidad aceptada por el pasajero en los términos y por el plazo establecidos en la política de privacidad del transportador.

El transportador, los terceros proveedores de servicios al transportador, los representantes y los agentes o intermediarios del transportador, deberán proteger los datos de los pasajeros para evitar su utilización con fines indebidos y los mismos no podrán ser cedidos ni comercializados a ningún título.

3.10.1.5. Respeto de la reserva

Efectuada la reserva para uno o más trayectos, ésta deberá ser respetada por el transportador, sus agentes o intermediarios, en los términos y condiciones de la misma.

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, 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.

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 cual de las aerolíneas es la comercializadora y cual 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 o boleto 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 usuario, mediante un vínculo o link que lo permita.

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.

3.10.1.8. Desistimiento del pasajero

En aplicación del artículo 1878 del Código de Comercio, el pasajero podrá desistir del viaje antes de su iniciación, dando aviso al transportador con al menos veinticuatro (24) horas de antelación a la realización del vuelo. En estos casos el transportador o agencia de viajes, cuando corresponda y conforme a lo acordado con el transportador, podrá retener un porcentaje de reducción de acuerdo a las estipulaciones desarrolladas por la empresa, que hayan sido aprobadas por la Autoridad Aeronáutica, en cuyo caso el reembolso se hará conforme a las condiciones de la tarifa, el cual no podrá exceder del 10% del valor recibido por el transportador, salvo que se trate de tarifas promocionales debidamente registradas, en cuyo caso el reembolso se hará conforme a las condiciones de la tarifa promocional.

Las tarifas promocionales no podrán ser publicadas u ofrecidas, hasta tanto sus condiciones no sean registradas ante la Oficina de Transporte Aéreo de la UAEAC.

3.10.1.9. Transporte de menores

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.

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.

Los beneficios de que tratan los párrafos anteriores no serán obligatorios para la aerolínea cuando se trate de tarifas promocionales, debidamente registradas.

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.

Los padres o representantes legales del menor, deberán dar los datos personales de la persona autorizada para 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.

3.10.1.9.1. Las aerolíneas en el transporte de los pasajeros menores de que trata esta parte, deben sujetarse a lo establecido en la Ley 1098 de 2006 de infancia y adolescencia, principalmente en lo establecido en los artículos 89 numeral 11, de dicha Ley; en lo referente al apoyo de la autoridad policial, de migración y demás autoridades competentes, en lo tocante a la vigilancia permanente del tránsito de niños, niñas y adolescentes en los terminales terrestres, aéreos y marítimos y el artículo 110 en lo referente a los permisos para salir del país.

3.10.1.9.1.1. Con el fin de evitar la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes, toda empresa de servicios aéreos comerciales de transporte público adoptará, de conformidad lo previsto en la Ley 679 de 2001, adicionada por la Ley 1336 de 2009, y en la Resolución 04311 de 2010 de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, un protocolo de autorregulación o Código de Conducta, documento que debe ser acatado por sus representantes legales, directores, administradores, empleados y contratistas vinculados a la prestación de servicios de transporte aéreo con posterioridad a la vigencia de la presente resolución.

El Código de Conducta antes indicado será incluido en las Políticas Empresariales o en el Código de Ética de la empresa de servicios aéreos comerciales de transporte público, y deberá incorporar al menos, previsiones sobre las siguientes medidas mínimas de autocontrol:

a) Abstenerse de ofrecer a pasajeros y público en general, expresa o subrepticiamente, planes de turismo o servicios de transporte que de forma alguna incluyan explotación sexual de niños, niñas y adolescentes.

b) Abstenerse de suministrar información a pasajeros y público en general, directamente o por interpuesta persona, sobre lugares desde donde se coordinen o practique explotación sexual de niños, niñas y adolescentes.

c) Abstenerse de conducir a pasajeros o público en general, directamente o a través de terceros, a establecimientos o sitios donde se practique la explotación sexual de niños, niñas y/o adolecentes.

d) Abstenerse de conducir, directamente o a través de terceros, niños, niñas o adolescentes a establecimientos o sitios, incluso si se trata de buques fondeados o en altamar con propósitos de explotación sexual.

e) Abstenerse de facilitar aeronaves en rutas con fines de explotación o de abuso sexual con niños, niñas y adolescentes.

f) Adoptar las medidas del caso para garantizar que en los contratos con sus proveedores, que se celebren con posterioridad a la vigencia de la presente resolución, esté claramente indicado la exigibilidad de las previsiones contenidas en el Código de Conducta.

g) Denunciar ante las autoridades competentes los hechos que, en desarrollo del servicio de transporte aéreo, hubiere tenido conocimiento fundamentado, así como la existencia de sitios relacionados con explotación sexual de niños, niñas y adolescentes.

h) Las empresas de servicios aéreos comerciales de transporte público, en sus procedimientos internos, se asegurarán de cumplir con los procedimientos establecidos para la denuncia ante las autoridades competentes de todos aquellos hechos relacionados con la presunta explotación sexual de niños, niñas y adolecentes.

i) Diseñar y divulgar, al interior de la empresa y sus proveedores de bienes o servicios, relacionados con la prestación del servicio de transporte aéreo, las medidas para prevenir toda forma de explotación sexual de niños, niñas y adolescentes.

j) Dar a conocer e informar a todo su personal vinculado, la existencia de disposiciones legales sobre prevención de la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes y demás medidas que sobre este aspecto adopte la empresa.

k) Informar a todos sus usuarios o clientes sobre las consecuencias legales en Colombia de la explotación y el abuso sexual de niños, niñas y adolescentes.

Publicada en el Diario Oficial Número 48.820 del 13 de Junio de 2013

l) Dar a conocer a sus empleados el Código de Conducta para la prevención de la explotación sexual de niños, niñas y adolecentes, a través de los medios o mecanismos de difusión de que disponga la empresa.

m) Publicar en su página Web el Código de Conducta para la prevención de la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes.

3.10.1.10. Errores en la expedición del tiquete

En caso de detectar el pasajero un error en la información contenida en el tiquete, atribuible a la aerolínea o su intermediario, puede tan pronto lo detecte, solicitar su inmediata corrección al transportador o agente. La corrección que se haga, no generará pago adicional alguno por parte del pasajero.

3.10.1.11. Cumplimiento de promociones

El transportador debe garantizar el cumplimiento de los planes de viajero frecuente y demás promociones ofrecidas al pasajero, que sean legalmente permitidas. En estos casos, primarán las condiciones especiales de las tarifas promocionales que hayan sido registradas.

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.

Las promociones ofrecidas deben ser absolutamente claras y sus tarifas aéreas debidamente registradas, debiendo cumplirse a cabalidad con lo anunciado.

3.10.1.12. Paquetes todo incluido

Sin perjuicio de lo establecido en la Ley 1558 de 2012 (Ley de Turismo), cuando se ofrezcan paquetes "todo incluido" el transportador y/o agente de viajes deberá informar claramente al pasajero las condiciones de dicho producto.

A los efectos de esta norma se entiende por paquetes todo incluido, el producto ofrecido por una aerolínea o agencia de viajes incluyendo además de los tiquetes para el transporte aéreo, porción terrestre, es decir, alojamiento, alimentación, transporte aeropuerto - hotel - aeropuerto, y/o tours, ente otros.

En todo caso, la aerolínea no será responsable por los servicios adicionales al transporte aéreo comprendidos en los "paquetes todo incluido" que no hayan sido organizados directamente por ella.

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 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.

Si la información dada por el pasajero fuera errónea, incompleta o inexacta, no será responsabilidad de la empresa aérea la falta de información al pasajero sobre los cambios que ocurran en los vuelos e itinerarios.

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 de que trata el numeral 3.10.1.7. Ibídem.

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.

3.10.1.14. Confirmación de reservas y pago de anticipos

3.10.1.14.1. Para la ejecución del transporte, no será necesario que el pasajero confirme previamente la reserva efectuada, a menos que el transportador lo solicite. No obstante, cuando el pasajero, habiendo adquirido tiquete y reserva para vuelo de ida y vuelta (round trip) o con conexión(es) decida no usar el tiquete para el trayecto de ida, o el previo a la conexión, por haber realizado dicho trayecto en otro vuelo de la misma o de otra empresa, o empleando otro medio de transporte; deberá avisar a la aerolínea, que si volará el trayecto siguiente o el de regreso, si así lo decide, confirmando de ese modo dicho cupo, lo cual deberá hacerse antes de la salida del vuelo correspondiente al primer trayecto, o a mas tardar una hora después. De no hacerlo, la aerolínea podrá disponer de la reserva hecha para el trayecto subsiguiente a la conexión y/o el de regreso, según el caso.

3.10.1.14.2. Con el fin de minimizar los casos de pasajeros no presentados (no show) y las prácticas de sobreventa, y poder garantizar la seriedad de las reservas, las aerolíneas,

directamente o a través de sus agentes, podrán exigir al momento de la reserva, el pago de un anticipo del valor del pasaje, en efectivo o respaldado por una tarjeta de crédito, el cual se imputará a su precio cuando se materialice la compra.

Sin las anteriores condiciones, la aerolínea o su agente podrán abstenerse de efectuar la reserva o cancelarla según corresponda.

3.10.1.15. Información sobre requerimientos especiales del pasajero

En caso de necesitar el pasajero alguna condición o dispositivo especial para el vuelo, tales como oxígeno de uso médico o silla de ruedas, deberá hacerse el requerimiento al momento de solicitar la reserva, o con no menos de la veinticuatro (24) horas de antelación al vuelo, para que dichos elementos le sean reservados, si la aerolínea dispone de ese servicio. En todo caso, el transportador deberá contar con el equipamiento y la logística apropiada para el embarque, desembarque y movilización segura de este tipo de pasajeros, evitando todo procediendo que de forma alguna pueda ponerlo en riesgo, causarle dolor, o agravar su condición.

Si el pasajero llevase consigo alguna mascota, deberá igualmente, al momento de la reserva o con al menos veinticuatro (24) de antelación al vuelo, informarlo indicando si requerirá un guacal para su transporte, a fin de que le sea reservado.

Así mismo, el pasajero deberá informar si llevará consigo algún elemento de difícil manejo o que sea objeto de algún tipo de restricción, o que implique el empleo de dispositivos o procedimientos especiales para su transporte, para que igualmente le sean reservados si la aerolínea dispone de dicho servicio.

3.10. 2. EJECUCIÓN DEL TRANSPORTE

DERECHOS DEL PASAJERO Y DEBERES DEL TRANSPORTADOR

3.10.2.1. Expedición de pasabordo

Tan pronto el pasajero se presente al mostrador (counter) y, verificada la existencia de la reserva o cupo para el respectivo vuelo y el cumplimiento de los demás requisitos exigibles para el viaje (pasaporte, visados, autorización de ingreso cuando sea aplicable, etc.), se le deberá expedir el correspondiente pasabordo o autorización para embarcar, informándole la hora prevista de salida, muelle o sala y condiciones para el embarque. Simultáneamente se le entregarán al pasajero los correspondientes talones, en relación con el equipaje que afore o registre para su transporte en bodega, como constancia de su entrega a la aerolínea.

3.10.2.3. Admisión del pasajero

El pasajero deberá ser admitido para su embarque y posterior transporte, previa presentación del tiquete y/o pasabordo, a no ser que el transportador tenga justificación legal para negarse a prestarle el servicio. En ningún caso podrán existir consideraciones que impliquen discriminación de tipo racial, político, religioso, de género, o de cualquier otra índole, en relación con la admisión del pasajero.

El transportador deberá verificar la identidad de quién embarca, de acuerdo con la documentación que presente el pasajero; así como su destino y correspondencia del vuelo al momento del embarque.

3.10.2.7. Información sobre cambios o demoras

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

3.10.2.9. Pasajeros especiales

Los pasajeros con alguna limitación y los adultos mayores, que requieran asistencia especial, así como los niños menores de cinco (5) años y las mujeres embarazadas, junto con sus acompañantes (en caso de ser necesario), tendrán prelación para el embarque.

La aerolínea deberá brindar a estos pasajeros la asistencia necesaria para su ubicación en la aeronave y en lo posible asignarles el asiento más cómodo en su clase.

En el caso de enfermos graves que requieran viajar con un médico, la aerolínea deberá asignar cupo y embarcar prioritariamente tanto al enfermo como al médico acompañante.

Para el transporte de enfermos, la aerolínea, el pasajero y las dependencias de Sanidad Portuaria de los aeropuertos deberán cumplir lo dispuesto en el Capítulo VIII del Manual de Operaciones Aeroportuarias.

El transportador deberá contar con el equipamiento y la logística apropiada para el embarque, desembarque y movilización segura de este tipo de pasajeros, evitando todo procedimiento que de forma alguna pueda ponerlos en riesgo, causarle dolor, o agravar su condición.

3.10.2.12. Mujeres en estado de embarazo

En el caso de mujeres en estado de embarazo, no deberán viajar por vía aérea si el período de gestación supera las treinta (30) semanas, a menos que el viaje sea estrictamente necesario. En todo caso, tales pasajeras deberán suscribir y presentar al transportador un documento avalado con una certificación médica acerca de su aptitud para el viaje, descargando la responsabilidad de la compañía ante cualquier eventualidad que surja de su estado durante el vuelo.

La certificación médica antes indicada deberá tener en cuenta el trayecto y tiempo de duración del vuelo y ser expedida dentro de las veinticuatro (24) horas que lo anteceden.

3.10.2.13.2. Compensaciones al pasajero

En los casos de cancelaciones, interrupciones o demoras en que no haya tenido lugar el reembolso, conforme a lo previsto en el numeral anterior, o ante cualquier otro evento que sea imputable al transportador, así como en los de sobreventa de cupos, éste compensará al pasajero conforme a lo siguiente:

a) **Demoras**. Cuando haya demora en la iniciación del vuelo (inicio del rodaje inmediatamente precedente al despegue) y por lo tanto no se cumpla con el horario programado del vuelo, autorizado por la UAEAC , se observará lo siguiente:

- Cuando la demora sea mayor de una (1) hora e inferior a tres (3), 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. No obstante, cuando la causa de la demora haya sido superada y sea previsible la pronta salida del vuelo, (dentro de los 15 minutos siguientes) el transportador podrá abstenerse de suministrar esta compensación, si al hacerlo se fueran a ocasionar más demoras.

- Cuando la demora sea superior a tres (3) horas e inferior a cinco (5), además de lo anterior, se deberá proporcionar al pasajero alimentos (desayuno, almuerzo o cena, según la hora).

- Cuando la demora sea superior a cinco (5) horas, además de lo anterior, el transportador deberá compensar al pasajero conforme a lo establecido en el literal f) de este numeral. 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 lugar de residencia) y gastos de traslado entre el aeropuerto y el lugar de hospedaje y viceversa, 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.

b) **Interrupción del transporte.** En los casos de interrupción del transporte, conforme a lo previsto en el numeral anterior, si el pasajero no opta por la devolución de la parte proporcional del precio correspondiente al tramo no cubierto, se le compensará la demora sufrida hasta la reanudación del viaje, conforme a lo indicado en el literal a) precedente.

c) **Cancelación.** En los casos que la aerolínea decida cancelar el vuelo, teniendo el pasajero reserva confirmada, sin que se hubiese reintegrado el precio del pasaje conforme lo establece el numeral 3.10.2.13.1, se le sufragarán los gastos de hospedaje (si no se encuentra en su lugar de residencia) y gastos de traslado entre el aeropuerto y el lugar de hospedaje y viceversa. Además, si se presenta demora antes de la cancelación del vuelo, el pasajero recibirá las compensaciones previstas en el literal a) según corresponda.

En los casos en que la cancelación no obedezca a fuerza mayor o razones meteorológicas que afecten la seguridad, además de la devolución del precio pagado por el trayecto correspondiente al vuelo cancelado, se pagará al pasajero una compensación adicional en la forma prevista en el literal f).

Si debido a la cancelación u otra circunstancia, el pasajero fuera transferido a otro vuelo de la misma o de otra aerolínea, se le compensará conforme corresponda al tiempo de espera hasta que salga ese otro vuelo. Si el mismo saliera antes de seis (6) horas, contadas desde la hora prevista para la salida del vuelo original, no habrá lugar a la compensación adicional de que trata el literal f).

d) **Sobreventa.** Si el embarque es denegado por sobreventa, teniendo el pasajero reserva hecha y habiéndose presentado oportunamente en el aeropuerto, el transportador 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 deberá hacer las gestiones necesarias, por su cuenta, para embarcar al pasajero en otra aerolínea, a la mayor brevedad posible.

e) **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, el transportador deberá hacer las gestiones necesarias, por su cuenta, para embarcar al pasajero en otra aerolínea, a la mayor brevedad posible. 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 por el trayecto o trayectos, sin penalización alguna.

f) **Compensación adicional.** La aerolínea deberá compensar al pasajero con una suma adicional, equivalente mínimo al 30% del valor del trayecto pagadera en dinero efectivo, a menos que el pasajero acepte expresamente otra forma, como tiquetes en las rutas de la aerolínea, bonos para adquisición de tiquetes, reconocimiento de millas, etc., en los siguientes casos:

- Sobreventa, mediando acuerdo directo con el pasajero cuando éste acepte no viajar voluntariamente en el vuelo previsto.
- Demora superior a cinco (5) horas, por causas imputables al transportador.
- Cancelación del vuelo por causa imputable al transportador.

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

g) **Tránsitos y Conexiones.** Las compensaciones anteriores serán igualmente aplicables en lo pertinente a los pasajeros en tránsito o conexión, en la misma aerolínea o bajo acuerdos de cooperación inter empresas, cuando no puedan continuar su viaje.

En estos casos la aerolínea o aerolíneas verificarán que el pasajero sea efectivamente embarcado en el vuelo correspondiente a su siguiente trayecto y asumirán las demoras que le sean imputables, más allá de los tiempos de tránsito o conexión pactados con el pasajero.

3.10.2.13.3. [Reservado]

3.10.2.13.4. [Reservado]

3.10.2.14. Reembolsos

Por fuera de los casos anteriormente previstos, el pasajero podrá exigir el reembolso del precio del pasaje, por las siguientes razones:

3.10.2.14.1. Por desistimiento del pasajero

En los casos de desistimiento del viaje por parte del pasajero, este tiene derecho al reembolso del valor pagado del tiquete, sin perjuicio de los porcentajes de reducción aplicables a favor de la aerolínea, conforme a los reglamentos de la empresa, aprobados por la Autoridad Aeronáutica (siempre que se trate de tarifas rembolsables), conforme a lo previsto en 3.10.1.8.

Publicada en el Diario Oficial Número 48.820 del 13 de Junio de 2013

Cuando el desistimiento del pasajero se produzca como consecuencia de cualquier variación imputable a la aerolínea en la hora del vuelo, o de sus condiciones a tal punto que bajo las nuevas circunstancias, él estime que ya no le resulte útil o conveniente, no habrá lugar a ninguna penalidad o porcentaje de reducción para el reembolso.

3.10.2.14.2. Por pérdida del tiquete

En caso que el pasajero alegue pérdida o destrucción total del tiquete, éste tiene derecho a la expedición de uno nuevo o al reembolso de su valor, presentando la correspondiente denuncia y una vez se determine que dicho tiquete extraviado o destruido no puede ser utilizado por ninguna otra persona, o que haya expirado su término de vigencia.

3.10.2.14.3. Por incumplimiento del pasajero

También habrá lugar al reembolso del valor del tiquete o de la parte proporcional al tramo o trayecto no cubierto, cuando por incumplimiento de sus obligaciones, conductas indebidas, o actos de perturbación por parte del pasajero, descritos en el numeral 3.10.2.25.1., el transportador se vea en la necesidad de abstenerse de transportarlo o interrumpir el transporte. En estos casos el transportador podrá retener el porcentaje de reducción de que trata el numeral 3.10.1.8., así como los valores correspondientes a los costos o demoras en que incurra con ocasión de tales conductas.

3.10.2.14.4. Tipo de moneda

Todo reembolso que se efectúe en Colombia, deberá pagarse en pesos colombianos. Cuando se trate de tiquetes internacionales valorados en dólares, se aplicará la tasa de cambio vigente de acuerdo con la Ley, al momento de la compra.

3.10.2.14.5. Inmediatez del reembolso

En cumplimento del artículo 1882 del Código de Comercio, todo reembolso deberá hacerse efectivo tan pronto se reciba la solicitud del pasajero luego de ocurrida la cancelación, retraso, interrupción, desistimiento o circunstancia que dé lugar a él.

A los fines de este numeral, se considerará que el reembolso ha sido inmediato, en el caso de pagos hechos de contado, en dinero efectivo, si el mismo se produce dentro de las seis (6) horas hábiles siguientes a la solicitud. En el caso de pagos hechos mediante tarjeta de crédito, u otros medios de pago diferidos, o medios electrónicos, si dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la solicitud, se produce la orden a la entidad financiera u otro intermediario, según corresponda, para que proceda a hacer efectiva la devolución.

Si se presentasen circunstancias que impidieran el reembolso, en los términos indicados, estas deberán informarse al pasajero, indicándole la fecha en que este tendrá lugar, el cual en todo caso deberá hacerse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del término correspondiente.

En cualquier caso, la aerolínea podrá hacer las averiguaciones que estime conducentes a establecer la pertinencia del reembolso y en caso de no serlo, así lo informará al pasajero dentro del término correspondiente, lo cual no impide que éste adelante las acciones judiciales o administrativas que considere necesarias.

3.10.2.16. Obligación de resultado para el transportador

Como resultado del contrato de transporte, en aplicación del Artículo 982 del Código de Comercio, el transportador deberá conducir al pasajero por vía aérea, sano y salvo a su lugar de destino, a la hora convenida conforme a los horarios itinerarios y demás normas contenidas en los reglamentos aeronáuticos, en un término prudencial y por una vía razonablemente directa, sin perjuicio de lo establecido en los numerales 3.10.2.10 y 3.10.2.11 del presente reglamento.

Las estipulaciones del transportador, en el sentido que *"hará su mejor esfuerzo"* para transportar al pasajero u otras similares, tendientes a exonerar o disminuir su obligación y las responsabilidades de ella derivadas, contravienen lo previsto en el párrafo anterior y la disposición legal citada.

3.10.2.17. Daños al pasajero

En caso de daños, muerte o lesiones del pasajero sufridas a bordo o durante la ejecución del transporte, a partir de las operaciones de embarque y hasta que concluya el desembarque, éste o sus causahabientes, tienen derecho a ser indemnizados conforme a lo dispuesto en los artículos 1880 y 1881 del Código de Comercio, para transporte aéreo nacional y conforme a los Convenios de Varsovia/29, La Haya/55, Guadalajara/61, Guatemala/71 y Protocolos de Montreal/75, o del Convenio de Montreal/99 y la Decisión 619 de la Comunidad Andina, aprobados por Colombia, o normas que en el futuro los sustituyan, para el transporte internacional, según resulten aplicables.

Lo anterior no impide que el pasajero por su cuenta, adquiera seguros de vida o de viaje.

3.10.2.19. Listas de espera

El transportador podrá someter a listas de espera a los pasajeros que se presenten, sin tener una reserva para el respectivo vuelo, en el evento de no contar con cupos disponibles, para que estos puedan ocupar los asientos de pasajeros que no se presenten. Los turnos de estas

listas serán asignados en estricto orden de presentación personal de los pasajeros, asignándoles un número y serán rigurosamente respetados. La inclusión en una lista de espera no da derecho al embarque si éste no fuera posible.

Los funcionarios del Grupo de Atención al usuario de la UAEAC, podrán acudir a los counters o puntos de atención de las aerolíneas en los aeropuertos, para examinar la información real sobre tiquetes y reservas, y que se les facilite visualizar la información contenida en la terminal computarizada donde se atiende el vuelo, con el objeto de detectar posibles situaciones de sobreventa u otras que afecten indebidamente los derechos de los usuarios.

3.10.2.25. Comportamiento del pasajero

Es obligación del pasajero acatar las instrucciones del transportador y de sus tripulantes, relativas a la seguridad o al comportamiento durante el vuelo, impartidas desde las operaciones de embarque, así como durante el carreteo, despegue, vuelo, aterrizaje y desembarque. De acuerdo con la Ley, el comandante es la máxima autoridad a bordo de la aeronave, por lo que los demás tripulantes y todos los pasajeros durante el viaje, estarán sometidos a su autoridad.

3.10.2.25.1. Actos indebidos o contra la seguridad

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 o cosas a bordo, así como de cualquier conducta que atente contra el buen orden, la moral o la disciplina a bordo o en los aeropuertos; o que de cualquier modo implique molestias a los demás pasajeros.

Particularmente los pasajeros deberán abstenerse de:

a. Desabrochar su cinturón de seguridad, levantarse de su asiento o permanecer de pie al interior de la aeronave mientras esta se encuentre en movimiento, en tierra o en vuelo, contrariando las instrucciones de la tripulación.

b. Operar durante el vuelo o sus fases preparativas, teléfonos celulares o satelitales, radios transmisores o receptores portátiles computadores, y demás equipos electrónicos que puedan interferir con los sistemas de vuelo, comunicaciones o navegación de la aeronave, contrariando las instrucciones de la tripulación.

c. 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, o manipularlos innecesariamente.

d. Abrir o manipular innecesariamente cualquier salida de emergencia en las aeronaves o aeropuertos.

e. Obstruir el acceso a las salidas normales o de emergencia de la aeronave o la circulación de personas al interior de la misma, mediante la colocación inapropiada de equipajes de mano u otros objetos, o entorpecer indebidamente los procedimientos de evacuación.

f. Obstruir las alarmas y sistemas de detección de incendio u otras contingencias instaladas en la aeronave.

g. Fumar en cualquier parte de la aeronave durante operaciones nacionales, o en áreas no autorizadas de la aeronave durante aquellas operaciones internacionales, en las que sea permitido hacerlo.

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

i. Agredir física o verbalmente a cualquiera de los pasajeros o tripulantes de la aeronave o personal de tierra al servicio de la misma, o a representantes de la autoridad aeronáutica.

j. Causar indebidamente, molestias o cualquier tipo de perturbación a otros pasajeros.

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

l. Llevar consigo, o en el en equipaje de mano o facturado, cualquier elemento clasificado como mercancía peligrosa, o elementos o sustancias prohibidas, en violación de las normas de seguridad aplicables.

m. Asumir conductas o ejecutar actos obscenos a bordo de las aeronaves o en los aeropuertos.

n. Consumir durante el vuelo, alimentos o bebidas no suministrados por el transportador, sin su autorización.

ñ. Embarcar o permanecer a bordo de la aeronave en avanzado o evidente estado de intoxicación alcohólica o bajo el efecto de sustancias sicoactivas, drogas prohibidas, o ingresar a ella tales drogas.

Publicada en el Diario Oficial Número 48.820 del 13 de Junio de 2013

o. Ingresar a la aeronave o permanecer en ellas sin autorización de la aerolinea, o de la tripulación, o negarse a desembarcar cuando se le haya dado instrucciones en tal sentido.

p. Moverse masiva o tumultuariamente al interior de la aeronave, de modo que pueda verse afectado su centro de gravedad, salvo caso de emergencia que lo ameriten.

q. Obstruir o impedir por cualquier medio la movilización, remolque o rodaje de la aeronave en que viaja o ha de viajar, o de cualquiera otra.

r. Desacatar las instrucciones de la tripulación, fomentar desorden o incitar a otros a que lo hagan.

s. Llevar animales vivos o mascotas en la cabina de pasajeros en los casos en que no sea permitido, contrariando las normas vigentes al respecto, o las instrucciones de la tripulación.

t. Llevar consigo o en el equipaje de mano o registrado, objetos valiosos, dinero en efectivo, divisas, piedras o metales preciosos, cuyo valor exceda los cincuenta (50) salarios mínimos legales mensuales vigentes, sin declararlos al transportador (sin perjuicio de la declaración que deba hacerse a la autoridad aduanera u otras que sean competentes) o en cantidades tales que, declaradas o no, puedan en manera alguna, poner en peligro la seguridad del vuelo o de las personas a bordo o en los aeropuertos.

u. Ejecutar cualquier acto que innecesariamente, imponga demoras a la salida del vuelo u obligue a su interrupción o desvío.

v. Cualquier otro acto o hecho que se considere como indebido por parte de la aerolinea o de la autoridad aeronáutica y que se encuentre definido en las condiciones generales del contrato de transporte o en las normas aeronáuticas, penales o policivas, o que atente contra la seguridad, el orden o la disciplina a bordo.

3.10.2.25.2. Incumplimiento del pasajero

Cuando un pasajero incumpla una cualquiera de las anteriores obligaciones o asuma a bordo de la aeronave, o en el aeropuerto, conductas perturbadoras o ejecute actos que afecten la seguridad del vuelo, el buen orden, o la disciplina, la aerolinea podrá considerar terminado el contrato del transporte y, dependiendo de las circunstancias, abstenerse de transportarlo en dicho vuelo; o interrumpir el transporte que hubiera iniciado.

En tales casos el transportador podrá reclamar o retener del pasajero los valores correspondientes a los costos o demoras en que incurra con ocasión de tales conductas,

quedando el reembolso del valor del tiquete sometido a las reducciones de que trata el numeral 3.10.2.14.3.

3.10.3. EQUIPAJES

DERECHOS DEL PASAJERO Y DEBERES DEL TRANSPORTADOR

3.10.3.3. Condiciones para el transporte de equipaje

El contrato de transporte impreso en el tiquete, así como en el vinculo o *link* con información sobre las condiciones del transporte, en el caso de tiquetes electrónicos; deberán incluir claramente las estipulaciones previstas para el transporte de equipajes.

3.10.3.5. Pérdida, retraso, saqueo o daño

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

3.10.3.6. Tiempo para reclamación por fallas en el transporte de equipaje

El transportador deberá atender la reclamación por pérdida, saqueo, destrucción total o parcial, avería, o retraso, del equipaje facturado, siempre que ésta sea presentada por el pasajero dentro de los siguientes términos:

a) En caso de pérdida, saqueo, destrucción total o parcial, o avería del equipaje, el pasajero deberá presentar al transportador una protesta escrita inmediatamente después de haber sido notada esta, o a más tardar, dentro de un plazo de siete (7) días, a partir de la fecha de su recibo, o de la fecha en que dicho equipaje debió llegar a su destino.

b) En caso de retraso, la protesta deberá hacerla a más tardar dentro de (21) veintiún días, a partir de la fecha en que el equipaje debió llegar a su destino, o de la fecha en que haya sido puesto a su disposición.

c) En aplicación del Artículo 1028 del código de comercio, una vez recibido el equipaje transportado, sin observaciones, se presumirá cumplido el contrato. En los casos de pérdida parcial, saqueo o avería notorios o apreciables a simple vista, la protesta deberá formularse en el acto de la entrega y recibo del equipaje.

Cuando por circunstancias especiales que impidan el inmediato reconocimiento del equipaje, sea imposible apreciar su estado en el momento de la entrega, podrá el destinatario recibirlo bajo la condición de que se haga su reconocimiento. El examen se hará en presencia del transportador o de la persona por él designada, dentro de los tres (3) días siguientes a la fecha de la entrega.

3.10.3.6.1. Equipajes no reclamados

Transcurridos los plazos anteriores sin que el pasajero efectúe reclamo, la aerolínea no estará obligada a responder por el equipaje o las cosas abandonadas que no hayan sido reclamadas.

Pasado un (1) mes a partir de la fecha de la llegada del equipaje, sin que el pasajero o un representante suyo portador del talón de equipaje acuda a retirarlo, la aerolínea lo requerirá para que lo retire dentro de los dos (2) meses siguientes a la remisión de la comunicación. En caso de no hacerlo, las cosas se considerarán abandonadas y serán inventariadas y entregadas a la Autoridad Aeronáutica, para que sean donadas a entidades públicas de beneficencia.

3.10.3.7. Perjuicios por pérdida, saqueo, destrucción, avería, o retraso de equipajes

En caso de pérdida, saqueo, destrucción total o parcial, avería, o retraso, el pasajero tiene derecho a ser indemnizado conforme a lo previsto en el Código de Comercio, cuando se trate de transporte en vuelos domésticos; o, para vuelos internacionales, de conformidad con lo estipulado en los convenios del sistema Varsovia/29- La Haya/55, o Montreal/99 y Decisión 619 de la Comunidad Andina, según sean aplicables, o los que en el futuro los sustituyan.

3.10.3.7.1. Compensaciones

Además de lo indicado anteriormente, si el equipaje acompañado o no, de un pasajero no llega, o si llega en otro vuelo, de modo que implique espera para su dueño o que tenga que regresar al aeropuerto para reclamarlo, el costo de los traslados hasta y desde el aeropuerto si son necesarios, serán asumidos por el transportador. En tales casos, el transportador también le sufragará al pasajero los gastos mínimos por elementos de aseo personal, o le suministrará tales elementos. Si la demora del equipaje fuera superior veinticuatro (24) horas, la compensación incluirá además, una suma suficiente para adquirir prendas básicas de vestir, en todo caso no inferior al veinte por ciento (20%) del valor del trayecto por cada día de retraso, a cada pasajero afectado.

3.10.3.9. Restricciones y prohibiciones

Publicada en el Diario Oficial Número 48.820 del 13 de Junio de 2013

El pasajero no deberá portar como equipaje de mano elementos cuyo peso o tamaño impidan su transporte seguro, que provoquen incomodidad a las demás personas a bordo, o que de cualquier modo obstruyan el tránsito de personas durante una eventual evacuación de emergencia. En todo caso, los objetos de mano, deberán ser ubicados en los compartimentos de la aeronave destinados al efecto, o debajo del asiento según instrucción de la tripulación de cabina.

3.10.3.9.1. Mercancías peligrosas

El pasajero no deberá embarcar a la aeronave ningún tipo de elemento, sustancias o materiales, que pueda ser considerado como mercancía peligrosa (explosivos, inflamables, tóxicos, corrosivos, radiactivos, etc.), según la Parte Décima de estos Reglamentos, lo cual incluye entre otros, fósforos, fuegos artificiales, combustibles, pinturas, disolventes, pegantes, blanqueadores, ácidos, gases comprimidos o insecticidas. Del mismo modo deberá el pasajero abstenerse de embarcar cualquier tipo de elemento, droga o sustancia cuyo porte, tenencia, comercio o consumo sea prohibido. Cualquier elemento ordinario, cuyo carácter sea dudoso, deberá ser reportado al momento del chequeo, para que se determine si puede admitirse a bordo o no.

3.10.3.9.2. Porte de armas

En caso de portar cualquier tipo de arma o munición legalmente permitida, el pasajero deberá previo al embarque, presentarla ante las autoridades policiales en el aeropuerto de origen, acompañada de sus respectivos documentos de salvoconducto, debidamente descargada, para que sea inspeccionada y llevada a un lugar seguro. Si el transportador acepta su transporte, exigirá la entrega del arma y su munición, asumiendo su custodia hasta la llegada del pasajero al terminal de destino. El transportador podrá cobrar un valor adicional por el transporte del arma, proporcional a los costos administrativos y operacionales en que incurra con ocasión de su transporte. En estos casos se entregará al pasajero un recibo o constancia para reclamar el arma y su munición completa según haya sido recibida, una vez concluido el vuelo. El arma será devuelta inmediatamente después de la llegada del vuelo a su destino y, en condiciones normales, a más tardar dentro de la hora siguiente, en los sitios designados para ello en los aeropuertos. Las armas o municiones cuyo porte resulte ilegal, o en cantidades superiores a las permitidas en la Parte Décimo Séptima de estos Reglamentos, no serán admitidas a bordo.

3.10.3.9.3. Articulos de dificil transporte

El pasajero no podrá incluir en su equipaje facturado artículos frágiles o perecederos, dinero, joyas, piedras o metales preciosos, platería, documentos negociables, títulos u otros valores; dinero en efectivo, pasaportes, cámaras fotográficas o de video, filmadoras, computadoras, tabletas electrónicas, teléfonos móviles, calculadoras, lentes, botellas con licor o perfumes,

entre otros, respecto de los cuales el transportador no se responsabiliza si se transportan en esas condiciones. Tales elementos deben ser transportados a la mano, o en el equipaje de mano, si sus características lo permiten, bajo la custodia y responsabilidad del propio pasajero.

3.10.3.9.4. Otros objetos restringidos

Además de los elementos mencionados anteriormente, el pasajero se abstendrá de ingresar a las áreas restringidas de seguridad del aeropuerto, o a la aeronave, portando a la mano o como equipaje de mano, objetos cortantes, punzantes, corto punzantes, líquidos, geles, spray o aerosoles, entre otros, los cuales eventualmente pudieran ser utilizados indebidamente para atentar o poner en riesgo la seguridad de la aviación. Tales elementos, si se admiten, deben viajar en el equipaje facturado.

3.10.3.10. Objetos valiosos

Los objetos valiosos, papel moneda, divisas, títulos valores, joyas, piedras o metales preciosos, si se admiten, deberán transportase bajo manifestación de valor declarado, para lo cual las aerolíneas deberán disponer de formatos especialmente destinados a dicho fin. Si el valor declarado es aceptado por el transportador, este responderá hasta el límite de ese valor. No obstante, en estos casos el transportador podrá exigir al pasajero condiciones o medidas de seguridad adicionales, para el transporte de tales objetos.

Cuando el transportador acepte llevar a cabo este tipo de transporte, en cuantía o cantidad superior a la indicada en el numeral 3.10.2.25.1., literal (t), deberá aplicar las medidas de seguridad exigidas para el transporte aéreo de valores.

Nota: El protocolo aplicable al transporte aéreo de valores está contenido en la Circular Externa No. 029 de octubre 2 de 2008, emanada de la Superintendencia de Seguridad Privada, o disposiciones que en el futuro la modifiquen o remplacen.

3.10.3.12. Transporte de alimentos y plantas

El pasajero no podrá incluir en su equipaje registrado o de mano, productos cuyo ingreso al país o a otros países, o su traslado de unas regiones a otras dentro del país, sea prohibido o restringido, por el riesgo de ser portadores de plagas o enfermedades para los seres humanos, animales o plantas; tales como, semillas, flores, frutas, hierbas aromáticas, verduras, plaguicidas, plantas con o sin tierra, productos biológicos, cárnicos y subproductos de origen animal o vegetal. Tales productos pueden ser retenidos y destruidos por las autoridades sanitarias en los aeropuertos.

3.10.3.13. Acatamiento de instrucciones

Publicada en el Diario Oficial Número 48.820 del 13 de Junio de 2013

Al arribar al aeropuerto de destino, todo pasajero deberá permanecer en su puesto y con su cinturón de seguridad ajustado hasta tanto se le indique, luego de haberse detenido la aeronave completamente.

3.10.4. SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO

Toda empresa de servicios aéreos comerciales de transporte público regular de pasajeros que opere en Colombia, deberán disponer de un Sistema de Atención al Usuario, con módulos en cada aeropuerto donde opere, a través del cual deberá recibir y atender, 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, deberá transferir inmediatamente el requerimiento correspondiente a la persona o dependencia que deba darle solución a la mayor brevedad posible. Este sistema también será aplicable para la reclamación de los pasajeros cuando consideren que se vulneran sus derechos de protección de datos personales, suministrados a transportadores aéreos, sus agentes o intermediarios.

El servicio de atención al usuario funcionará en coordinación con el servicio de asistencia a familiares de víctimas de accidentes de que trata el numeral 3.10.2.17.1.

3.10.4.2. El sistema de atención al usuario funcionará durante las horas en las cuales la empresa tenga operaciones y para cada aeropuerto donde opere, lo activará cada día, como mínimo una (1) hora antes del primer vuelo según esté programado en el itinerario, hasta una (1) hora después del último que allí realice, ya sea llegando o saliendo. No obstante, podrá interrumpirlo cada vez que para ella transcurran en dicho aeropuerto, intervalos previamente programados, superiores a dos (2) horas sin ninguna operación y reactivarlo una (1) hora antes de la siguiente según la programación hecha.

3.10.4.4. Una vez implementado el correspondiente Sistema de Atención al Usuario, cada empresa deberá informarlo a la Oficina de Transporte Aéreo de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, indicando su forma y horario de atención, su modus operandi y anexando copia de los formatos implementados.

3.10.4.5. Difusión

Las disposiciones relativas a derechos y deberes de los usuarios y de los transportadores aéreos contenidas en este Reglamento, son de obligatorio cumplimiento por parte del personal de las empresas de aviación y de agencias de viaje a cargo de las ventas de pasajes, reservas y chequeo en mostradores (Counters), así como por parte de los tripulantes y del personal responsable de la atención al usuario, conforme a los numerales precedentes; en consecuencia, debe formar parte de programa entrenamiento que la empresa aérea imparte a dicho personal.

Igualmente, para los vuelos nacionales, las aerolíneas, sus agentes e intermediarios, darán a conocer el texto de las presentes disposiciones a su personal y a sus usuarios, debiendo tener copia de las mismas en los puntos de atención, en los mostradores, en las centrales de reserva; así como también, a bordo de las aeronaves un ejemplar en el bolsillo de cada una de las sillas de pasajeros, o en su defecto incluir información suficiente sobre sus deberes y derechos en la revista de abordo, si tuvieran tal publicación.

De la misma manera, tales disposiciones sobre derechos y deberes de los usuarios y transportadores aéreos, deberán publicarse de forma constante en la página web del transportador o la agencia de viajes, a través de un vínculo (link) o ventana especial principal.

3.10.5. INCUMPLIMIENTO

El incumplimiento de cualquiera de las disposiciones anteriores por parte de las empresas de servicios aéreos comerciales de transporte público regular, sus agentes o intermediarios, así como por parte de los usuarios; será sancionable de conformidad con lo previsto en la Parte Séptima de estos Reglamentos, sin perjuicio de las eventuales acciones civiles o penales a que pudiera haber lugar.

3.10.6. DISPOSICIONES FINALES

De conformidad con los artículos 1875 y 1878 del Código de Comercio, los contratos de transporte y reglamentaciones que sean impuestas por las aerolíneas y sus enmiendas, deberán sujetarse a lo dispuesto en este reglamento, lo cual será tenido en cuenta como criterio general para la aprobación por parte de la autoridad aeronáutica.

Las empresas de servicios aéreo comerciales de transporte público autorizadas para operar en Colombia, deberán someter a aprobación de la Autoridad Aeronáutica –Oficina de Transporte Aéreo- las estipulaciones y reglamentaciones de que trata el párrafo anterior.

PARÁGRAFO TRANSITORIO: Las empresas que ya tenían aprobación de sus contratos o reglamentaciones, efectuarán las modificaciones que sean necesarias con ocasión de la expedición y entrada en vigencia de las presentes disposiciones, y las someterán a aprobación de la Autoridad Aeronáutica, dentro de un plazo de seis (6) meses, contados a partir de la publicación de esta Resolución, en el Diario Oficial."

Publicada en el Diario Oficial Número 48.820 del 13 de Junio de 2013

REPÚBLICA DE COLOMBIA

MINISTERIO DE TRANSPORTE

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE AERONAUTICA CIVIL

Principio de Procedencia: 3000.492

Resolución Número

(# 02591) 06 JUN. 2013

"Por la cual se modifican y adicionan unos numerales a la Parte Tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, en materia de derechos y obligaciones de los usuarios y prestadores del servicio de transporte aéreo"

Articulo Segundo Los demás numerales de la Parte Tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, no modificados o adicionados con esta Resolución, continuarán vigentes conforme a su texto prexistente.

Artículo tercero: 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 Cuarto: La presente resolución rige a partir de su publicación en el Diario Oficial.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE
Dada en Bogotá D.C. a los 06 JUN. 2013

SANTIAGO CASTRO GÓMEZ
Director General

MÓNICA MARIA GÓMEZ VILLAFAÑE
Secretaria General

Proyectó: Edgar. Rivera/ Clara Stevens/ Mónica Pinto/ Mayuly Londoño
Aprobó: Adriana Sanclemente

República de Colombia
AERONÁUTICA CIVIL
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL
RESOL UCIÓN NÚMERO
No 04498

"Por la cual se desarrollan normas relativas al servicio de Transporte Aéreo de Pasajeros y se adicionan a la Parte Tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia"

ARTÍCULO PRIMERO: Adiciónense los siguientes numerales a la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos, así:

3.10. TRANSPORTE AEREO REGULAR DE PASAJEROS, DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

Las presentes normas contienen los derechos y obligaciones del pasajero y del transportador o del agente de viajes, cuando actúe en su nombre, en relación con los servicios aéreos comerciales de transporte público regular de pasajeros prestados por las aerolíneas, las cuales no tienen carácter taxativo, sino enunciativo, y lo serán sin perjuicio de los derechos y obligaciones que estén señalados en el Código del Comercio para el Transporte Aéreo Interno y en los Convenios del Sistema de Varsovia/29- La Haya/55 o aquellos que los sustituyan, para el Transporte Aéreo Internacional.

3.10.1. RESERVAS Y TIQUETES

Derechos del pasajero y deberes del transportador

3.10.1.1. Información. Durante la solicitud de la reserva, el pasajero tiene derecho a que el transportador o la agencia de viajes 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 código compartido entre aerolíneas.

b. 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 y su vigencia, todo con indicación clara de las restricciones aplicables en caso de existir y de las condiciones de reembolso.

c. El valor del tiquete conforme a la tarifa aplicada discriminando cualquier suma adicional (IVA, tasa aeroportuaria, impuesto de salida o cualquier otro sobrecosió autorizado) que deba ser pagado por el pasajero.

d. Los aeropuertos y terminales aéreos de origen y destino del vuelo ofrecido.

e. El tipo o capacidad de la aeronave prevista para el vuelo, sí lo solicita.

f. 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 deberes, restricciones y requisitos que debe cumplir el pasajero para que le presten un adecuado servicio de transporte aéreo.

g. 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 para que el pasajero consulte dicha información o indicarle el lugar o medio en donde pueda encontrarlas. La anterior información deberá estar contenida entre otras, en el contrato de transporte que se incorpore en el tiquete o en el manual de pasajes.

3.10.1.2. Solicitud de reserva. La reserva puede ser solicitada por el pasajero personalmente, por teléfono, o por cualquier medio electrónico o mensajes de datos, en cuanto sean disponibles, contactando directamente a la aerolínea respectiva o por conducto de una agencia de viajes.

3.10.1.3. Récord de reserva. Al efectuarse la solicitud de reserva y ser aceptada ésta, al pasajero debe asignársele un récord de la misma, el cual le será informado con la mayor claridad posible, indicándole particularmente la clase de tarifa.

3.10.1.4. Protección de la Información. Al entregar el pasajero sus datos personales, éstos deben ser utilizados únicamente para la formalización de la reserva y para poder suministrarle datos relacionados con el servicio de transporte, y serán protegidos por el transportador o sus agentes, para evitar su utilización con fines indebidos.

3.10.1.5. Respeto de la reserva. Efectuada la reserva ésta debe ser respetada a menos que no haya sido confirmada oportunamente, en concordancia con los numerales 3.10.1.14 y 3.10.1.16 del presente reglamento.

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, etc.) a más tardar con cuatro horas de antelación al vuelo.

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.

b. Que se le expida el correspondiente tiquete o boleto de pasaje en los términos acordados. Dicho tiquete 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 y en un color de tinta que haga

contraste con el del papel. En el caso de expedición de tiquetes por vía electrónica, la información básica del contrato de transporte deberá ser conocida por el pasajero.

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.

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.

3.10.1.8. Desistimiento del pasajero. En aplicación del artículo 1878 del Código de Comercio, el pasajero podrá desistir del viaje antes de su iniciación, dando aviso al transportador con al menos veinticuatro (24) horas de antelación a la realización del vuelo. En estos casos el transportador o agencia de viajes, cuando corresponda y conforme a lo acordado con el transportador, podrá retener un porcentaje de reducción de acuerdo a las estipulaciones desarrolladas por la empresa, que hayan sido aprobadas por la Autoridad Aeronáutica, en cuyo caso el reembolso se hará conforme a las condiciones de la tarifa, el cual no podrá exceder del 10% del valor del tiquete, salvo que se trate de tarifas promocionales debidamente aprobadas, en cuyo caso el reembolso se hará conforme a las condiciones de la tarifa.

3.10.1.9. Transporte de menores. Un pasajero adulto puede viajar en trayectos nacionales con un niño menor de dos años sin pagar tarifa alguna por éste, siempre y cuando el menor viaje en sus brazos y no ocupe un asiento.

A los niños menores de doce años, se les cobrará en vuelos nacionales una tarifa máxima equivalente a las dos terceras partes de la tarifa correspondiente, con derecho a ocupar asiento.

Los beneficios de que tratan los párrafos anteriores no serán obligatorios para la aerolínea cuando se trate de tarifas promocionales, debidamente aprobadas.

Los pasajeros menores de que trata el presente numeral, en caso de no viajar con sus padres o un adulto responsable, 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 costos deben ser de público conocimiento y serán informados al pasajero al momento de adquirir el tiquete.

3.10.1.10. Errores en la expedición del tiquete. En caso de detectar el pasajero un error en la información contenida en el tiquete, puede solicitar su inmediata corrección al transportador o agente.

3.10.1.11. Cumplimiento de promociones. El transportador debe garantizar el cumplimiento de los planes de *viajero frecuente* y demás promociones ofrecidas al pasajero, que sean legalmente permitidas. En estos casos, primarán las condiciones especiales de las tarifas promocionales que hayan sido aprobadas.

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.

Las promociones ofrecidas deben ser absolutamente claras y sus tarifas aéreas debidamente registradas. En caso de anunciarse públicamente sus condiciones, deberá cumplirse a cabalidad con lo anunciado.

3.10.1.12. Paquetes todo incluido. Sin perjuicio de lo establecido en la Ley 300 de 1996 (Ley General de Turismo), cuando se ofrezcan paquetes "todo incluido" el transportador y/o agente de viajes deberá informar claramente al pasajero las condiciones de dicho producto.

A los efectos de esta norma se entiende por paquetes *todo incluido*, el producto ofrecido por una aerolínea o agencia de viajes incluyendo además de los tiquetes para el transporte aéreo, porción terrestre, es decir, alojamiento, alimentación, transporte aeropuerto - hotel - aeropuerto, y tours, ente otros.

En todo caso, la aerolínea no será responsable por los servicios adicionales al transporte aéreo comprendidos en los "paquetes todo incluido" que no hayan sido organizados directamente por ella.

Deberes del Pasajero y Derechos del Transportador

3.10.1.13. Veracidad de la Información. El pasajero debe suministrar a la aerolínea o al agente de viajes información veraz sobre sus datos personales. Tales datos incluirán al menos, nombre completo, documento de identidad, dirección, domicilio y teléfono de contacto en el lugar de adquisición del tiquete o de origen del viaje y 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. En caso que la información dada a la aerolínea sea errónea, incompleta o inexacta, no será obligación informar al pasajero sobre los cambios que ocurran en los vuelos e itinerarios.

3.10.1.14. Confirmación de Reservas. Si la aerolínea o la agencia lo solicitan, la reserva debe ser confirmada por el pasajero, de acuerdo con las condiciones especiales aplicables y conforme le sea indicado.

Para la confirmación de la reserva, las aerolíneas podrán exigir al pasajero o a la agencia de viajes, el número del tiquete adquirido por el pasajero o prueba de su adquisición.

Asimismo, con el fin de minimizar las prácticas de sobrevenía y garantizar la seriedad de las reservas las aerolíneas, directamente o a través de sus agentes, podrán exigir al momento de la reserva o confirmación el pago de un anticipo del valor del pasaje, en efectivo o respaldado por una tarjeta de crédito, el cual se imputará a su precio cuando se materialice la compra.

Sin las anteriores condiciones, la aerolínea o su agente podrán abstenerse do efectuar la reserva o cancelarla según corresponda.

3.10.1.14.1. Reconfirmación. La aerolínea podrá exigir que la reserva confirmada del cupo de regreso, una vez efectuado el vuelo de ida, sea reconfirmada por el pasajero con una antelación no inferior a veinticuatro (24) horas, salvo que el regreso esté previsto para el mismo día.

3.10.1.14.2. Omisión en la confirmación. Si el pasajero no confirma o reconfirma su reserva conforme a lo señalado en los numerales precedentes, el transportador podrá disponer del respectivo cupo, sin perjuicio de que dicho pasajero pueda solicitar una nueva reserva para fecha posterior.

3.10.1.14.3. Cancelación o cambio de reserva. Cuando la reserva no se vaya a utilizar, el pasajero deberá cancelarla con antelación no inferior a veinticuatro (24) horas al vuelo, a menos que se trate de regreso el mismo día. Cualquier cambio pretendido en su reserva, deberá solicitarlo con la misma antelación siempre que no se trate de tarifas que tengan restricciones y deberes especiales de confirmación, asumiendo eventuales sobrecostos según las condiciones de la tarifa y las disponibilidades del cupo.

3.10.1.15. Reserva de guacal para mascotas. El pasajero informará en el momento de la reserva si llevará consigo mascota para la respectiva separación de guacal siempre y cuando la aerolínea disponga de dicho servicio. Así mismo el pasajero informará sobre cualquier otro elemento cuyo transporte pueda ser restringido.

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.

3.10.1.17. Pago del precio. Al momento de la adquisición del tiquete, el pasajero está obligado a pagar su precio conforme a la tarifa vigente en la forma acordada (efectivo, crédito, tarjeta de crédito, cheque, etc.).

3.10.1.17.1. Excedentes. El pasajero deberá pagar el excedente, en caso de que decida viajar haciendo uso de un cupo bajo una tarifa superior a la acordada previamente o por fuera de los términos pactados en las tarifas promocionales. Del mismo modo se le reembolsará el excedente en caso de viajar en una categoría o clase inferior a la adquirida.

3.10. 2. EJECUCIÓN DEL TRANSPORTE

Derechos del Pasajero y Deberes del Transportador.

3.10.2.1. Expedición de pasabordo. Presentado el tiquete por parte del pasajero al transportador en el mostrador (counter), y verificada la existencia de la reserva o cupo para el respectivo vuelo, y el cumplimiento de los demás requisitos exigibles para el viaje (pasaporte, visados, etc.), se le deberá expedir el correspondiente pasabordo o autorización para embarcarse en el vuelo, informándole a cerca de la hora prevista, muelle o sala y condiciones para el embarque. En el mismo momento al pasajero se le entregarán los correspondientes talones, en relación con el equipaje que afore o registre para su transporte en bodega, como constancia de su entrega a la aerolínea.

3.10.2.2. Aviso para el embarque. Una vez en la sala de embarque, al pasajero se le debe informar el momento en que ha de pasar a bordo de la aeronave, con las instrucciones pertinentes al respecto. En caso de no existir puentes de abordaje en el respectivo aeropuerto, el pasajero deberá ser conducido hasta la aeronave, guiado por un representante del transportador o mediante el empleo de vehículos destinados al efecto, de conformidad con las disposiciones aplicables sobre operaciones y seguridad aeroportuaria.

3.10.2.2.1. Pasajeros en conexión en una misma aerolínea. Si al momento de disponer el embarque para el trayecto inicial de un pasajero con conexión en una misma aerolínea, existiere cualquier tipo de demora o fuere previsible que en condiciones normales de vuelo éste no llegará con suficiente antelación al punto de conexión, la aerolínea deberá informarle tal circunstancia, brindándole la opción de desistir del viaje, sin que haya lugar a penalidad alguna.

3.10.2.3. Admisión del pasajero. El pasajero deberá ser admitido para su embarque y posterior transporte, previa presentación del tiquete y/o pasabordo, a no ser que el transportador tenga justificación legal para negarse a prestarle el servicio. En ningún caso podrán existir consideraciones que impliquen discriminación de tipo racial, político, religioso o de cualquier otra índole, en relación con la admisión del pasajero.

3.10.2.4. Facilitación del embarque/desembarque. El transportador deberá disponer de los recursos técnicos, humanos y logísticos pertinentes, para facilitar los trámites de presentación y embarque o desembarque del pasajero y su equipaje, en condiciones razonables de comodidad, siempre y cuando el pasajero se presente a tiempo y cumpla las instrucciones pertinentes.

3.10.2.5. Transporte del pasajero. El pasajero será transportado conforme a lo contratado, de acuerdo con la tarifa, itinerario, frecuencia y horario pactados, siempre que cumpla con los deberes y obligaciones contenidos en el presente reglamento.

3.10.2.6. Tratamiento al pasajero. Durante todo momento el pasajero deberá ser tratado por el transportador o sus representantes y empleados, con dignidad y respeto.

3.10.2.7. Información sobre cambios o demoras. El transportador deberá informar al pasajero sobre demoras en los vuelos, cancelación y desvío de los mismos. Durante el vuelo, al pasajero se le suministrará la información que requiera relativa al viaje, en cuanto esté al alcance de la tripulación y no entorpezca sus labores.

3.10.2.8. Anuncios sobre seguridad. Al pasajero se le suministrará antes y durante el vuelo la información necesaria para su seguridad (sobre uso de equipo de emergencia, evacuación, etc.) mediante demostraciones físicas, anuncios, medios audiovisuales e impresos. Así mismo se le proporcionará una permanencia con máximas condiciones de seguridad durante el vuelo, de conformidad con los estándares y normas de aviación civil, aplicables al respecto. Las obligaciones del transportador en relación con la seguridad del pasajero se inician desde el momento en que éste se dirige a la aeronave, abandonando el terminal, muelle o edificio del aeropuerto, hasta que acceda a sitios similares una vez concluido el vuelo, de conformidad con el artículo 1880 del Código de Comercio.

3.10.2.9. Pasajeros especiales. Los pasajeros con alguna limitación y los adultos mayores, que requieran asistencia especial, así como los niños menores de cinco (5) años y las mujeres embarazadas, junto con sus acompañantes (en caso de ser necesario), tendrán prelación para el embarque. La aerolínea deberá brindar a estos pasajeros la asistencia necesaria para su ubicación en la aeronave y en lo posible asignarles el asiento más cómodo en su clase.

En el caso de enfermos graves que requieran viajar con un médico, la aerolínea deberá asignar cupo y embarcar prioritariamente tanto al enfermo como al médico acompañante.
Para el transporte de enfermos, la aerolínea, el pasajero y las dependencias de Sanidad Portuaria de los aeropuertos deberán cumplir lo dispuesto en el Capítulo VIII del Manual de Operaciones Aeroportuarias.

3.10.2.9.1. Cuidados para pasajeros enfermos, dementes o menores. En aplicación del artículo 1005 del Código de Comercio, cuando el transportador a sabiendas, admita a bordo pasajeros enfermos, dementes o menores de edad, deberá prestarles dentro de sus posibilidades, los cuidados ordinarios que exija su estado o condición. Así mismo prestará auxilio y los cuidados que estén a su alcance en relación con pasajeros que súbitamente sufran lesiones o presenten alguna enfermedad durante el vuelo.

Para el transporte de tales pasajeros, la aerolíneas deberá exigir un certificado suscrito por un médico expedido con una antelación no superior a doce (12) horas al vuelo, conforme lo exige el capítulo VIII del Manual de Operaciones Aeroportuarias, con indicación de su respectivo registro profesional, en donde consten las condiciones de salud del pasajero y su aptitud para el viaje. Del mismo modo y dependiendo de las condiciones del pasajero, se podrá exigir que un médico o cualquier otra persona idónea para el caso, lo asista a su costa durante el viaje, a menos que el médico certifique que no es necesario.

Conforme a las condiciones señaladas anteriormente, la aerolínea podrá cobrar cargos adicionales en caso de requerirse la asignación de personal para la atención del pasajero o cualquier cuidado que implique costos para ella.

3.10.2.9.2. Cláusulas de exoneración. Las declaraciones que contengan cláusulas de exoneración de responsabilidad del transportador en relación con los hechos de que trata el numeral anterior, no producirán efectos, de acuerdo con la ley. Sin embargo, nada impide que se suscriba una declaración en la cual conste la enfermedad o lesión que padece el pasajero, los cuidados que requiere durante el vuelo, en cuanto estén al alcance del transportador así como los riesgos específicos que para él implicaría el vuelo, a efectos de demostrar la preexistencia de tales circunstancias en aplicación del numeral siguiente y poder adoptar las medidas preventivas pertinentes.

3.10.2.10. Exoneración del transportador. En Aplicación de los artículos 1003 y 1880 del Código de Comercio, el transportador no será responsable de daños sufridos por los pasajeros, cuando estos ocurran por obra exclusiva de terceras personas, cuando ocurran por culpa exclusiva del pasajero, por lesiones orgánicas o enfermedad anterior al vuelo que no hayan sido agravadas a consecuencia de hechos imputables a dicho transportador y a condición de que acredite igualmente que tomó todas las medidas necesarias para evitar el daño o que le fue imposible tomarlas. Lo anterior, sin perjuicio de las disposiciones aplicables en virtud de convenios internacionales vigentes para Colombia.

3.10.2.11. A los pasajeros de que tratan los numerales 3.10.2.9 y 3.10.2.9.1. anteriores, no se les podrá negar el servicio de transporte a menos que sea evidente que bajo las condiciones normales del vuelo, su estado de salud pueda agravarse; que en la aeronave no se disponga de los recursos necesarios para trasladarlo con seguridad; y que las condiciones de dicho pasajero impliquen riesgos o perjuicios para los demás.

3.10.2.12. Mujeres en estado de embarazo. En el caso de mujeres en estado de embarazo, no deberán viajar por vía aérea si el período de gestación supera los siete (7) meses, a menos que el viaje sea estrictamente necesario. En todo caso, tales pasajeras deberán suscribir un documento avalado con una certificación médica acerca de su aptitud para el viaje, descargando la, responsabilidad de la compañía ante cualquier eventualidad que surja de su estado durante el vuelo.

3.10.2.13. Incumplimientos y compensaciones

En todos los casos de incumplimiento por parte del transportador deberá informar inmediatamente al pasajero sobre las políticas previstas por la compañía para la correspondiente compensación, sin perjuicio de las normas prevista en este reglamento.

3.10.2.13.1. Cancelación, interrupción o demora

De conformidad con lo dispuesto por el artículo 1882 del Código de Comercio, cuando el viaje no pueda iniciarse en las condiciones estipuladas o se retrase su iniciación por causa de fuerza mayor o por razones meteorológicas que afecten su seguridad, el transportador quedará liberado de responsabilidad devolviendo el precio del billete. El pasajero podrá en tales casos, exigir la devolución inmediata del precio total sin que haya lugar a penalidad alguna.

Si una vez comenzado el viaje este se interrumpiere por cualquiera de las causas señaladas en el inciso anterior, el transportador quedará obligado a efectuar el transporte de viajeros y equipajes por su cuenta, utilizando el medio mas rápido posible hasta dejarlos en su destino, salvo que los pasajeros opten por el reembolso de la parte del precio proporcional al trayecto no recorrido.

También sufragará el transportador los gastos razonables de manutención y hospedaje que se deriven de cualquier interrupción.

3.10.2.13.2. Compensaciones al pasajero.

En los casos de cancelaciones, interrupciones o demoras en que no haya tenido lugar el reembolso, conforme a lo previsto en el numeral anterior, o ante cualquier otro evento que sea imputable al transportador, así como en los de sobrevenía de cupos, éste compensará al pasajero conforme a lo siguiente:

a) Demoras. Cuando haya demora en la iniciación del vuelo (inicio del rodaje para decolar) y por lo tanto no se cumpla con el horario programado del vuelo, autorizado por la Aeronáutica Civil, se observará lo siguiente:

-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, l
-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 conforme a lo establecido en el literal f) de este numeral. Sin embargo, cuando esta demora sobrepase de las 10: 00 p.m (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.

b) Interrupción del transporte. En los casos de interrupción del transporte, conforme a lo previsto en el numeral anterior, si el pasajero no opta por la devolución de la parte proporcional del precio correspondiente al tramo no cubierto, se le compensará la demora sufrida hasta la reanudación del viaje, conforme a lo indicado en el literal a) precedente.

c) Cancelación. En los casos que la aerolínea decida cancelar el vuelo, teniendo el pasajero reserva confirmada, sin que se hubiese reintegrado el precio del pasaje conforme lo establece el numeral 3.10.2.13.1, 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 en el literal a) según corresponda.

d) Sobreventa. Si el embarque es denegado por sobrevenía, teniendo el pasajero reserva confirmada y habiéndose presentado oportunamente en el aeropuerto, el transportador 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 deberá hacer las gestiones necesarias por su cuenta, para el embarque del pasajero en otra aerolínea con la mayor brevedad posible.

e) 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, el transportador 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.

f) Compensación adicional. La aerolínea deberá compensar al pasajero con una suma equivalente mínimo al 25% del valor del trayecto, pagadera en dinero o cualquier otra forma aceptada por el pasajero, como tiquetes en las rutas de la aerolínea, bonos para adquisición de tiquetes, reconocimiento de millas, etc., en los siguientes casos:
- Sobrevenía, mediando acuerdo directo con el pasajero cuando éste acepte no viajar voluntariamente en el vuelo previsto.
- Demora superior a seis (6) horas, por causas imputables al transportador.

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.

g) 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.

3.10.2.13.3. Exoneración de sanción. Cuando haya habido compensación al pasajero conforme a lo previsto en los numerales anteriores, no habrá lugar a sanción para la aerolínea, por parte de la U.A.E.A.C.

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

3.10.2.13.4. Sanciones. Si el transportador no atiende la compensación a que haya lugar de conformidad con los numerales anteriores, se le sancionará de acuerdo a lo previsto en la Parte Séptima de los Reglamentos Aeronáuticos.

3.10.2.14. Reembolsos.

Por fuera de los casos anteriormente previstos, el pasajero podrá exigir el reembolso del precio del pasaje, por las siguientes razones:

3.10.2.14.1. Por desistimiento del pasajero. En los casos de desistimiento del viaje por parte del pasajero, este tiene derecho al reembolso del valor pagado del tiquete, sin perjuicio de los porcentajes de reducción aplicables a favor de la aerolínea, conforme a los reglamentos de la empresa, aprobados por la Autoridad Aeronáutica (siempre que se trate de tarifas reembolsables).

3.10.2.14.2. Por pérdida del tiquete. En caso que el pasajero alegue pérdida o destrucción total del tiquete, éste tiene derecho a la expedición de uno nuevo o al reembolso de su valor, presentando la correspondiente denuncia y una vez se determine que dicho tiquete extraviado o destruido no puede ser utilizado por ninguna otra persona, o que haya expirado su término de vigencia.

3.10.2.14.3. Tipo de moneda. Todo reembolso que se efectúe en Colombia, deberá pagarse en pesos colombianos. Cuando se trate de tiquetes internacionales valorados en dólares, se aplicará la tasa de cambio vigente de acuerdo con la Ley, al momento de la compra.

3.10.2.15. Suministro de alimentos y bebidas. Cuando se suministren alimentos y bebidas a bordo de la aeronave ello no. constituye un deber para el transportador, pero este será responsable por los daños a la salud derivados directamente de su mal estado de conservación o condiciones higiénicas, cuando sean consumidos a bordo.

3.10.2.16. Obligación de resultado para el transportador. Como resultado del contrato de transporte, en aplicación del Artículo 989 del Código de Comercio, el transportador deberá conducir al pasajero por vía aérea, sano y salvo a su lugar de destino, conforme a los horarios itinerarios y demás normas contenidas en los reglamentos aeronáuticos; a la hora convenida, en un término prudencial y por una vía razonablemente directa, sin perjuicio de lo establecido en los numerales 3.10.2.10 y 3.10.2.11 del presente reglamento.

3.10.2.17. Daños al pasajero. En caso de daños, muerte o lesiones del pasajero sufridas a bordo o durante la ejecución del transporte, a partir de las operaciones de embarque y hasta que concluya el desembarque, éste o sus causahabientes, tienen derecho a ser indemnizados conforme a lo dispuesto en los artículos 1880 y 1881 del Código de Comercio, para transporte aéreo nacional y conforme a los Convenios de Varsovia/29, La Haya/55, Guadalajara/61, Guatemala/71 y Protocolos de Montreal/75, vigentes y aprobados por Colombia, o normas que en el futuro los sustituyan, para el transporte internacional.

Lo anterior no impide que el pasajero por su cuenta, adquiera seguros de vida o de viaje.

3.10.2.17.1. Localización y asistencia a familiares de víctimas de accidentes. En caso de accidente o incidente, o que de cualquier otra manera se produzca la muerte o lesiones al pasajero durante la ejecución del transporte, el transportador contactará a la apersona referenciada por el pasajero al momento de efectuar la reserva o en ocasión 1 posterior, y le proporcionará la información y apoyo pertinente a dicha persona, o a falta de ésta, a otra que acredite parentesco.

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: Formular su reclamación personalmente ante la aerolínea, por escrito o de manera verbal, para que se proceda al arreglo directo mediante compensaciones o indemnizaciones en desarrollo de una conciliación o transacción; formular una queja ante la Autoridad Aeronáutica para que esta proceda a la investigación a que haya lugar, si no se hubiese compensado adecuadamente a dicho pasajero y/o acudir a la vía judicial en demanda de las indemnización pertinentes.

3.10.2.19. Listas de espera. El transportador podrá someter a listas de espera a los pasajeros que se presenten a un vuelo en cantidad superior a los cupos disponibles, para que estos puedan ocupar los asientos de pasajeros que no se presenten. Los turnos de estas listas serán asignados en estricto orden de presentación personal de los pasajeros, asignándoles un número y serán rigurosamente respetados. La inclusión en una lista de espera no da derecho al embarque si este no fuera posible

Deberes del Pasajero y Derechos del Transportador

3.10.2.20. Presentación del pasajero. El pasajero deberá presentarse al 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 de los vuelos nacionales y de dos (2) horas a la salida de vuelos internacionales.

3.10.2.20.1. Cuando el pasajero no se presente al vuelo con la debida antelación a su salida, el transportador podrá disponer de su cupo. No obstante, sí al momento de presentarse hubiese asientos disponibles y el vuelo no hubiera sido cerrado, podrá ser admitido.

3.10.2.20.2. Si el pasajero no se presenta o se presenta extemporáneamente y no logra viajar, se le podrá asignar cupo y reserva en otro vuelo, caso en el cual el transportador le podrá imponer una penalidad que no exceda del diez por ciento (10 %) del valor pagado por el trayecto, exigible como condición previa al embarque.

3.10.2.21. Identificación del pasajero. El pasajero deberá identificarse y presentar sus documentos de viaje (tiquete, pasaporte, etc.) cuando se lo solicite el transportador o las autoridades de migración, policiales o aduaneras en los aeropuertos. Si el pasajero no presenta los documentos de identificación exigidos, la aerolínea podrá rehusarse a su embarque.

Para el transporte de menores de edad, sus padres o representantes deberán presentar una copia del registro civil o documento equivalente para su identificación.

3.10.2.22. Sala de embarque. En los aeropuertos en que existan salas de embarque, el pasajero deberá acatar la instrucción del transportador de ingresar a esta en el tiempo indicado, una vez se haya producido el chequeo y le sea asignado el respectivo pasabordo; y procederá al embarque cuando se le indique.

3.10.2.23. Requisas y procedimientos de control. El pasajero está obligado a acatar las normas sobre seguridad y operación aeroportuaria vigentes y a someterse a las requisas y demás procedimientos de control y medidas de seguridad dispuestos por la autoridad aeroportuaria o la aerolínea respectiva durante el embarque, el vuelo y el desembarque. En caso de pedirse identificar el equipaje antes del embarque, ni el pasajero ni su equipaje podrán embarcar si tal procedimiento no se agota.

3.10.2.23.1. Requisa de objetos valiosos. El pasajero deberá someterse a las requisas dispuestas en los aeropuertos antes y durante el embarque. No obstante, en caso de portar objetos valiosos debidamente declarados o de padecer alguna limitación, podrá exigir que dicha requisa se efectúe en privado.

3.10.2.24. Asignación de sillas. El pasajero deberá ocupar la silla que le sea asignada al momento del chequeo, a menos que por justificado requerimiento de la tripulación se le solicite ocupar otra, o que la misma se lo autorice.

3.10.2.24.1. Asignación a pasajeros especiales. Los pasajeros menores de edad, enfermos o que tengan alguna limitación, así como aquellos que por cualquier motivo requieran de la asistencia de otra persona, no deberán ocupar asientos contiguos a las puertas de acceso o salidas de emergencia de la aeronave, a fin de facilitar una eventual evacuación. En el caso de usar muletas, sillas de ruedas o cualquier otro dispositivo, estos deberán ubicarse de modo que no obstruyan la circulación dentro de la aeronave o impidan la evacuación en una situación de emergencia.

3.10.2.25. Comportamiento del pasajero. Es obligación del pasajero acatar las instrucciones del transportador y de sus tripulantes, relativas a la seguridad o al comportamiento durante el vuelo, impartidas desde las operaciones de embarque, así como durante el carreteo, despegue, vuelo, aterrizaje y desembarque. De acuerdo con la Ley, el comandante es la máxima autoridad a bordo de la aeronave, por lo que los demás tripulantes y todos los pasajeros durante el viaje, estarán sometidos a su autoridad.

3.10.2.25.1. Actos indebidos o contra la seguridad. 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 o cosas a bordo, así como de cualquier conducta que atente contra el buen orden, la moral o la disciplina; o que de cualquier modo implique molestias a los demás pasajeros.

Particularmente los pasajeros deberán abstenerse de:

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

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

c. 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.

d. Obstruir las alarmas y sistemas de detección de incendio u otras contingencias instaladas en la aeronave.

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

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

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

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

i. Asumir conductas o ejecutar actos obscenos.

j. Consumir durante el vuelo, alimentos o bebidas no suministrados por el transportador sin su autorización.

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

I. 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.

3.10.2.26. Pasajeros en condiciones jurídicas especiales. Para el transporte de un pasajero bajo condicione jurídicas especiales, que viaje a órdenes de cualquier autoridad judicial, administrativa, policiva, o encontrándose privado de la libertad por estar sindicado de algún delito, deberán observarse estrictamente las especiales medidas de seguridad previstas en el Plan Nacional de Seguridad Aeroportuaria, o circulares expedidas por la Autoridad Aeronáutica al efecto, y las adicionales que la aerolínea requiera con fundamento en la especial condición del mismo. La persona o funcionario responsable de la custodia de dicho pasajero deberá, al ingresar al aeropuerto de origen, contactar a las autoridades de policía, a las de seguridad aeroportuaria y a la propia aerolínea, reportando a dicho pasajero a efectos de que se adopten las medias pertinentes. En caso de inobservancia de las medidas en cuestión, la aerolínea rechazará al pasajero.

3.10.3. EQUIPAJES

Derechos del Pasajero y Deberes del Transportador

3.10.3.1. Tipo de equipaje. El pasajero tiene derecho a transportar consigo y en el mismo vuelo la cantidad de equipaje que le indique el transportador de acuerdo con la capacidad de la aeronave y en todo caso, dentro de los cupos previstos en las normas aplicables.

A falta de otra estipulación aprobada a la aerolínea, la cantidad de equipaje se limitará para vuelos nacionales a 20 Kilos en clase económica y a 30 en clase ejecutiva. Para vuelos internacionales el límite será de 40 Kilos. En aeronaves de menor capacidad estos cupos podrán ser reducidos.

El equipaje puede ser transportado como equipaje de mano en la cabina de pasajeros, cuando por su peso, características y tamaño sea factible; o como equipaje facturado o registrado en las bodegas de la aeronave. El transporte del equipaje, dentro del peso permitido, va incluido en el precio del pasaje.

Se entiende como equipaje de mano u objetos de mano, aquellos elementos requeridos por el pasajero que no sean prohibidos o peligrosos y cuyo peso y volumen permita su transporte en los portaequipajes ubicados arriba de los asientos o debajo de estos. Su peso no afectará el peso máximo admisible del equipaje de cada pasajero.

3.10.3.2. Talón de equipaje. El transportador deberá entregar al pasajero como constancia de recibo del equipaje registrado para bodega, un talón o talones que permitan determinar el número de bultos o piezas, su peso y destino. Dichos documentos se anexarán al tiquete y al bulto a que corresponda. La entrega del equipaje se hará contra presentación del talón. La falta de tal presentación da derecho al transportador a verificar la identidad del reclamante pudiendo diferir la entrega hasta cuando ello se verifique. Para estos casos, el pasajero deberá marcar adecuadamente su equipaje con su nombre, país, ciudad y número de teléfono.

3.10.3.3. Condiciones para el transporte de equipaje. En el contrato de transporte impreso en el tiquete, deberán incluirse claramente las estipulaciones previstas para el transporte del equipaje.

3.10.3.4. Transporte y conservación del equipaje. En el transporte de equipaje facturado o de cosas, el transportador debe recibirlas, conducirlas y entregarlas al pasajero en el estado en que las recibió, el cual se presume en buen estado, salvo constancia en contrario. De acuerdo con la Ley, el transportador es responsable por el equipaje desde el momento de su recibo en el aeropuerto de origen hasta su entrega en el de destino, pero no lo será mientras se encuentre a órdenes de la autoridad aduanera, policiva o de otra autoridad.

3.10.3.5. Pérdida, retraso, saqueo o daño. En el supuesto de pérdida, retraso, saqueo o daño del equipaje facturado, el pasajero tiene derecho a las indemnizaciones previstas en el Código de Comercio, para el transporte aéreo interno y en los Convenios del Sistema Varsovia/29- La Haya /55 o aquellos que los sustituyan, para el transporte aéreo internacional.

3.10.3.5.1. Si el equipaje no llegara en el mismo vuelo del pasajero, el transportador deberá entregarlo de manera que su propietario pueda verificar su estado.

3.10.3.6. Tiempo para reclamación por fallas en el transporte de equipaje. El transportador deberá atender la reclamación por destrucción, retraso, saqueo o pérdida del equipaje facturado, siempre que ésta sea presentada por el pasajero dentro de los siguientes términos:

a. Para transporte Nacional, de conformidad con el artículo 1028 del Código de Comercio, en el acto de la entrega o a más tardar dentro de los tres (3) días siguientes cuando circunstancias especiales impidan el inmediato reconocimiento del equipaje.

b. Para transporte Internacional, de conformidad con el artículo 26 del convenio de Varsovia/29 modificado por el Convenio de La Haya/55, inmediatamente después de haber sido notada dicha avería y a mas tardar, dentro de los siete (7) días siguientes a la fecha de su recibo. En caso de retraso, la protesta deberá hacerse a más tardar dentro de los 21 días siguientes.

La empresa una vez reciba la reclamación o protesta, iniciará inmediatamente los trámites correspondientes a la búsqueda o indemnización si fuera necesario.

3.10.3.6.1. Equipajes no reclamados. Si transcurridos seis (6) meses desde la fecha en la cual debió haber llegado el equipaje, el pasajero no lo ha reclamado, el transportador no estará obligado a responder y tales equipajes o cosas abandonadas podrán ser destruidos.

3.10.3.7. Perjuicios por pérdida, saqueo, destrucción o demora de equipajes.

En caso de pérdida, destrucción o demora en la entrega del equipaje del pasajero, este tiene derecho a ser indemnizado conforme a lo previsto en el Código de Comercio cuando se trate de transporte en vuelos domésticos o de conformidad con lo estipulado en los convenios de Varsovia de 1.929, La Haya de 1.955 o Montreal IV de 1.975, según sean aplicables o los que en el futuro los sustituyan, para vuelos internacionales.

3.10.3.7.1. Compensaciones

Además de lo indicado anteriormente, si el equipaje acompañado o no, de un pasajero no llega, o si llega en otro vuelo, de modo que implique espera para su dueño o que tenga que regresar al aeropuerto para reclamarlo, el costo de los traslados hasta y desde el aeropuerto si son necesarios, serán asumidos por el transportador. En tales casos, el transportador también le sufragará al pasajero los gastos mínimos por elementos de aseo.

Deberes del Pasajero y Derechos del Transportador

3.10.3.8. Exceso de equipaje. El pasajero deberá pagar la cantidad estipulada por el exceso de equipaje que presente, aceptando que éste sea transportado en otro vuelo, en caso de ser necesario.

3.10.3.9. Restricciones y prohibiciones. El pasajero no deberá portar como equipaje de mano elementos cuyo peso o tamaño impidan su transporte seguro, que provoquen incomodidad a las demás personas a bordo o que de cualquier modo obstruyan el tránsito de personas durante una eventual evacuación de emergencia. En todo caso dichos elementos deberán ser ubicados en los compartimentos de la aeronave destinados al efecto, o debajo del asiento según instrucción de la tripulación de cabina.

3.10.3.9.1. Mercancías peligrosas. El pasajero no deberá embarcar a la aeronave ningún tipo de elemento que pueda ser considerado como mercancía peligrosa (explosivos, inflamables, tóxicos, corrosivos, radiactivos, etc.) lo cual incluye entre otros, fósforos, fuegos artificiales, combustibles, pinturas, disolventes, pegantes, blanqueadores, ácidos, gases comprimidos o insecticidas. Del mismo modo deberá el pasajero abstenerse de embarcar cualquier tipo de elemento, droga o sustancia cuyo porte, tenencia, comercio o consumo sea prohibido. Cualquier elemento ordinario, cuyo carácter sea dudoso, deberá ser reportado al momento del chequeo, para que se determine si puede admitirse a bordo.

3.10.3.9.2. Porte de armas. En caso de portar cualquier tipo de arma o munición legalmente permitida, el pasajero deberá previo al embarque presentarla ante las autoridades policiales en el aeropuerto de origen, acompañaba de sus respectivos documentos de salvoconducto, debidamente descargada, para que sea inspeccionada y llevada a un lugar seguro. Si el transportador acepta su transporte, exigirá la entrega y custodia del arma y su munición asumiendo su custodia hasta la llegada del pasajero al terminal de destino, el transportador podrá cobrar un valor adicional por el transporte del arma, proporcional a los costos administrativos y operacionales en que incurra la aerolínea para su transporte. En estos casos se entregará al pasajero un recibo o constancia para reclamar el arma en dicho terminal una vez concluido el vuelo. Las armas cuyo porte resulte ilegal no serán admitidas a bordo.

3.10.3.9.3. Artículos de difícil transporte. El pasajero no debe incluir en su equipaje facturado artículos frágiles o perecederos, dinero, joyas, piedras o metales preciosos, platería, documentos negociables, títulos u otros valores; dinero en efectivo, pasaportes, cámaras fotográficas o de video, filmadoras, computadoras, calculadoras, walkman (o radio cásete portátil), lentes, o botellas con licor, respecto de los cuales el transportador no se responsabiliza si se transportan en esas condiciones.

3.10.3.10. Objetos valiosos. Los objetos valiosos deberán transportase bajo manifestación de valor declarado. Si dicho valor es aceptado por el transportador, este responderá hasta el límite de ese valor. No obstante, en estos casos el transportador podrá exigir al pasajero condiciones o medidas de seguridad adicionales para dicho transporte.

3.10.3.11. Transporte de mascotas. No se deberán llevar en la cabina de pasajeros animales o mascotas que puedan provocar riesgos o molestias a las demás personas a bordo. Dichos animales deberán viajar en las bodegas de carga, salvo autorización del transportador cuando se compruebe que tales especies no constituyen riesgo o molestia, o se trate de perros lazarillos para personas invidentes. En todo caso antes del transporte, el interesado deberá acreditar el cumplimiento de todos los requerimientos sanitarios formulados por la autoridad competente en el aeropuerto de origen (ICA -Sanidad Portuaria) lo que incluye entre otros, certificado de salud del animal, carné de vacunación e inspección a la mascota cuando se trate de vuelo internacional. El animal deberá viajar en jaula o guacal de que disponga el pasajero siempre que sea apto para su transporte, o previamente solicitado al transportador. El pasajero será responsable de las precauciones mínimas de higiene y sanidad de la mascota.

3.10.3.12. Transporte de alimentos y plantas. El pasajero no deberá incluir en su equipaje registrado o de mano, productos cuyo ingreso al país o a otros países, sea prohibido o restringido por el riesgo de ser portadores de plagas o enfermedades para los humanos, animales o plantas; tales como, semillas, flores, frutas, hierbas aromáticas, verduras, productos cárnicos, plaguicidas, productos biológicos, plantas con o sin tierra y subproductos de origen animal y vegetal. Tales productos pueden ser retenidos y destruidos por las autoridades sanitarias en los aeropuertos.

3.10.3.13. Acatamiento de instrucciones. Al arribar al aeropuerto de destino, todo pasajero deberá permanecer en su puesto y con su cinturón de seguridad ajustado hasta tanto se le indique.

3.10.3.14. Responsabilidad del pasajero por incumplimiento. El incumplimiento de sus obligaciones por parte del pasajero constituye violación al contrato de transporte aéreo, en cuyo caso el transportador no será responsable de los perjuicios sufridos por dicho pasajero como consecuencia de tal incumplimiento. En tales casos y dependiendo de la gravedad de la situación el transportador, representado por el comandante de la aeronave en los términos de ley, podrá inadmitir al pasajero, disponer su desembarque si la aeronave estuviese en tierra o durante el siguiente aterrizaje o escala, ya sea que esta fuese prevista o efectuada con ese exclusivo propósito, solicitando si fuera necesario, el apoyo de las autoridades aeroportuarias o policivas en el respectivo aeropuerto. Lo anterior, sin perjuicio de la responsabilidad de dicho pasajero y de las acciones legales en su contra, por los daños inferidos al transportador o a otros pasajeros.

Interrumpido el transporte bajo las anteriores condiciones, el transportador quedará relevado de su obligación de conducir al pasajero hasta el destino convenido, sin que haya lugar al reembolso y sin perjuicio de que éste acepte llevarlo en el mismo o en otro vuelo, cuando existan razones para cree'r que la situación de peligro o incumplimiento ha cesado y no se producirán nuevos hechos similares. En estos casos el transportador informará inmediatamente a la Autoridad Aeronáutica, sobre las decisiones adoptadas.

3.10.4. SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO

Todas las empresas de servicios aéreos comerciales de transporte público regular de pasajeros que operen en Colombia, deberán disponer en cada aeropuerto donde operen, de un Sistema de Atención al Usuario a través del cual deberán recibir y atender, 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. Este sistema funcionará en coordinación con el servicio de asistencia a familiares de víctimas de accidentes de que trata el numeral 3.10.2.17.1.

3.10.4.1. El Sistema de Atención al Usuario en cada aeropuerto, podrá ser implementado con personal especial, dispuesto para el efecto ó con el personal que ordinariamente tenga la aerolínea para otras labores siempre y cuando esté convenientemente capacitado y sus labores habituales se lo permitan.

3.10.4.2. El Sistema de Atención funcionará durante las horas en las cuales la empresa tenga vuelos, al menos desde una hora antes del primer vuelo y una después del último del día.

3.10.4.3. Para la presentación de la queja, reclamo o sugerencia, las empresas deberán diseñar y tener disponible para el público formatos de fácil diligenciamiento. Dichos formatos contendrán la información contemplada en el modelo incluido como apéndice de este Capítulo. Cuando las empresas operen internacionalmente, los formatos empleados serán escritos en español y al menos en idioma inglés.

3.10.4.4. Una vez adoptado el correspondiente Sistema de Atención al Usuario, cada empresa deberá informarlo a la División de Fiscalización de la Oficina de Transporte Aéreo de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, indicando su forma de atención, su modos operandi y anexando copia de los formatos implementados.

3.10.4.5. Difusión. Las disposiciones relativas a derechos y deberes de los usuarios y de los transportadores aéreos contenidas en este Reglamento, serán de obligatorio cumplimiento por parte del personal de las empresas de aviación y de agencias de viaje a cargo de las ventas de pasajes, reservas y chequeo en mostradores (counters), así como por parte de los tripulantes y del personal responsable de atención al usuario, conforme a los numerales precedentes, y en consecuencia formará parte del entrenamiento que reciba dicho personal.

Del mismo modo, las aerolíneas, así como sus agentes e intermediarios, darán a conocer el texto de las presentes disposiciones a sus usuarios, debiendo tener copia de las mismas para consulta de los pasajeros en los puntos de Atención al Usuario en los mostradores, en las centrales de reserva y al menos un ejemplar a bordo de cada aeronaves, para consulta del personal de la compañía o de los pasajeros.

3.10.5. INCUMPLIMIENTO.

El incumplimiento de cualquiera de las disposiciones anteriores por parte de las empresas de servicio aéreo comerciales, sus agentes o intermediarios, así como por parte de los usuarios; será sancionable de conformidad con lo previsto en la Parte Séptima de estos Reglamentos, sin perjuicio de las eventuales acciones civiles o penales a que pudiera haber lugar.

3.10.6. DISPOSICIONES FINALES

De conformidad con los artículos 1875 y 1878 del Código de Comercio, los contratos de transporte y reglamentaciones que sean impuestas por las aerolíneas y sus enmiendas, deberán sujetarse a lo dispuesto en este reglamento, lo cual será tenido en cuenta como criterio general para la aprobación por parte de la autoridad aeronáutica.

PARÁGRAFO TRANSITORIO. Las empresas de servicios aéreo comerciales de transporte público autorizadas para operar en Colombia, deberán someter a aprobación de la Autoridad Aeronáutica las estipulaciones y reglamentaciones de que trata el párrafo anterior, o las modificaciones que sean necesarias con ocasión de la expedición de las presentes disposiciones, dentro de un plazo de seis (6) meses contados a partir su publicación en el Diario Oficial.

ARTÍCULO SEGUNDO. La presente resolución rige a partir de su publicación en el Diario oficial y deroga las disposiciones que le sean contrarias Y Particularmente, la Resolución No. 4480 del 9 de junio de 1982.