



# Derechos y Deberes de los Usuarios del Transporte Aéreo



## Derechos de los Usuarios del Transporte Aéreo

### 1. Precontractual

### 2. Contractual

### 3. Post-contractual



#### 1.1. A la libre elección

#### 1.2. A la información

#### 2.1. A la expedición de tickete

#### 2.2. Sobre cambios que afecten la reserva

#### 2.3. A la corrección de datos personales

#### 2.4. A cancelar o a hacer cambios en la reserva

#### 2.5. A Desistir

#### 2.6. A Retractarse

#### 2.7. A ser transportado a su lugar de destino

#### 2.8. A los reembolsos

#### 2.9. A la expedición del pase de abordar

#### 3.1. A reclamar

Elegir el medio de transporte, sin que nadie interfiera en su decisión.

Ley 105 de 1993  
Artículo 3, numeral 1.

Ser informado sobre las características y condiciones del servicio: tarifas, su vigencia, sumas adicionales, aeropuertos de origen y destino, así como los derechos al desistimiento y retracto.

RAC 3  
3.10.1.1.

Este podrá ser físico o electrónico y con la información respectiva en español.

RAC3  
3.10.1.7.

A ser informado de cualquier cambio en la reserva a más tardar con 24 horas de antelación al vuelo.

RAC3  
3.10.1.6

Podrá solicitarla cancelando un valor que no deberá superar el valor de la tarifa administrativa.

RAC3  
3.10.1.10.

Dando aviso a la aerolínea con al menos 24 horas de antelación al vuelo.

RAC3  
3.10.1.14.3.

Hasta 24 horas antes de vuelo y tendrá derecho a la devolución de lo pagado en servicios de la aerolínea o agencia, después de las retenciones a que haya lugar, sin exceder el 10 % de la tarifa y cuando no se trate de tarifas promocionales.

RAC3  
3.10.1.8.1.

Cuando haya realizado la compra a través de métodos no tradicionales o a distancia y dará lugar a la devolución total del dinero en servicios de la aerolínea o agencia.

Ley 1480 de 2011  
Art. 47

El pasajero será transportado conforme a lo contratado.

Código de Comercio  
Art. 982  
RAC 3  
3.10.2.5.

Tendrá derecho a recibirlos en servicios de la aerolínea o agencia cuando desista, se retracte o por cancelaciones o demoras por causas atribuibles al transportador.

RAC3  
3.10.2.14

En donde se indique: La hora de salida, la sala y las condiciones de embarque.

RAC3  
3.10.2.1.

A través de una petición, queja o reclamo ante la aerolínea o agente intermediario o ante las autoridades administrativas o jurisdiccionales. Se deberá garantizar el Sistema de Atención al Usuario.

RAC3  
3.10.2.18.  
3.10.4



#### 1.3. En promociones y ofertas

#### 1.4. En comercio electrónico

#### 2.10. A ser informado del embarque

#### 2.11. A abordar

#### 2.12. A recibir asistencia

#### 2.13. A ser compensado

#### 2.14. A transportar equipaje

#### 2.15. A recibir el Bag-tag

#### 2.16. Al transporte de menores

#### 2.17. A Transportar mascotas

#### 2.18. A recibir el equipaje en buen estado y en el mismo vuelo

A recibir información clara sobre las condiciones y circunstancias de tiempo, modo y lugar que se requieran para hacer efectiva la promoción u oferta.

RAC 3  
3.10.1.11.2.

A conocer los datos de contacto completos de la empresa, las condiciones del contrato de transporte, los medios de pago y cualquier otra información cierta, fidedigna, suficiente, clara y actualizada, sin ser inducido en error. Tiene derecho a cancelar la transacción en cualquier momento antes de concluirla.

Resolución 1582 y Ley 1480 de 2011  
Art. 8 (R1582) Artículo 50 (L1480)

La aerolínea deberá brindar las instrucciones pertinentes.

RAC3  
3.10.2.2.

Deberá permitirse su abordaje a menos que el transportador tenga justificación legal para negarse a prestarle el servicio.

RAC3  
3.10.2.3.

Quiénes requieran asistencia especial podrán solicitarla (embarazadas, en situación de discapacidad, entre otras).

RAC3  
3.10.2.9.

Cuando la cancelación, interrupción o demora sea atribuible a la aerolínea.

RAC3  
3.10.2.13.

Podrá transportar según lo informado por la aerolínea, de acuerdo con la capacidad de la aeronave y conforme lo previsto en las normas específicas.

RAC3  
3.10.3.1.

Es la identificación del equipaje en bodega que permita determinar el número de piezas, su peso y destino.

RAC3  
3.10.3.2.

Los menores de edad podrán hacer uso del servicio cuando viajen en compañía de un adulto responsable o cumpliendo los requisitos y costos de viajar recomendado.

RAC3  
3.10.1.9.

Podrá llevar consigo una mascota informando previamente a la aerolínea y cumpliendo las condiciones y costos del servicio. Si pesa menos de 10Kg podrá llevarla en cabina.

RAC3  
3.10.3.11.

De lo contrario el usuario deberá ser compensado o indemnizado por pérdida, saqueo, daño o demora.

RAC3  
3.10.3.4.  
3.10.3.5.  
3.10.3.7.1.

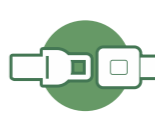


## Deberes de los Usuarios del Transporte Aéreo

### 1. Precontractual

### 2. Contractual

### 3. Post-contractual



#### 1.1. De informarse

#### 1.2. De suministrar información

#### 2.1. De pagar el precio

#### 2.2. De cumplir los términos para el retracto

#### 2.3. De presentarse con tiempo en el aeropuerto

#### 2.4. De cumplir las restricciones de equipaje

#### 2.5. De presentar la documentación de identificación para el viaje

#### 2.6. De presentar los documentos de aptitud

#### 2.7. De pagar por el exceso de equipaje

#### 2.8. De ocupar la silla asignada

#### 2.9. De acatar las normas de seguridad

#### 2.10. De informar que usará su reserva cuando no tome algún trayecto

#### 3.1. De presentar la reclamación dentro del término debido

Los usuarios tienen el deber de informarse previamente sobre las características y condiciones del servicio.

Ley 1480 de 2011  
Artículo 3, numeral 2.1

Deberá informar a la aerolínea o agencia de viajes sus datos personales, de las condiciones de salud, si transporta una mascota o un elemento de difícil de manejo.

RAC 3  
3.10.1.13.  
3.10.1.15

Al adquirir el tickete, está obligado a pagar su precio conforme a la tarifa vigente y en la forma acordada.

RAC3  
3.10.1.7.

Cuando la compra se haya realizado a distancia o por métodos no tradicionales, deberá ejercerlo dentro de los 5 días hábiles siguientes y siempre que el viaje no inicie dentro de los mismos 5 días.

Ley 1480 de 2011  
Art. 47

Deberá hacerlo con 2 horas de anticipación en vuelos nacionales y 4 en vuelos internacionales.

RAC3  
3.10.2.20.

No deberá llevar elementos prohibidos o peligrosos y respetará las dimensiones informadas por el transportador.

RAC3  
3.10.3.9.  
3.10.3.9.1.  
3.10.3.9.2.  
3.10.3.9.3.  
3.10.3.9.4.

Deberá presentar la documentación que lo identifique como pasajero, así como los permisos necesarios en casos particulares (Ej. menores de edad).

RAC3 -Res. 141 de2020  
3.10.2.21.

Son aquellos documentos o certificaciones que acrediten la aptitud médica para el viaje. Por ejemplo, embarazadas que superen las 30 semanas de gestación y personas enfermas.

RAC3  
3.10.2.12.

Cuando no cumpla con las dimensiones o peso informados por el transportador, deberá pagar por el exceso, aceptando que éste sea llevado en otro vuelo, en caso de ser necesario.

RAC3  
3.10.3.8.

A menos que por justificado requerimiento de la tripulación se le solicite ocupar otra.

RAC3  
3.10.2.24.

Deberá obedecer las normas de seguridad y procedimientos de control antes y durante el vuelo, y en el desembarque.

RAC3  
3.10.2.23.  
3.10.2.25

Deberá informar a más tardar dentro de la hora siguiente al vuelo que tomó, que si utilizará los trayectos subsiguientes o el de regreso.

RAC3  
3.10.1.14.

En caso de daño, saqueo, demora o pérdida del equipaje, la reclamación deberá presentarla dentro de los 7 o 21 días siguiente, según el caso.

RAC3  
3.10.3.6.