



La movilidad
es de todos

Mintransporte

Orientaciones sobre:

PROMOCIONES Y OFERTAS PARA EL SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE AÉREO

Lo que debo saber antes de
anunciar una promoción y oferta

Orientado a las empresas de servicios aéreos comerciales de transporte público regular de pasajeros, agencias de viajes e intermediarios.



3. Publicidad



Toda forma y contenido de comunicación que pretenda influir en la decisión de consumo de los usuarios es **publicidad**.

La publicidad sobre promociones y ofertas puede anunciarse en forma de volante, póster, publicación en redes o página web.

La información sobre promociones y ofertas deberá tener las siguientes características:

- Real.
- Clara.
- Veraz.
- Suficiente.
- Oportuna.
- Comprensible.

3.1. ¿Qué información debo anunciar?

Deberá informar las condiciones y restricciones para acceder a las promociones y ofertas, específicamente las relacionadas con el modo, tiempo y lugar.

3.1.1. ¡Tenga en cuenta!

Antes de la reserva y durante el proceso de compra del ticket deberá informar las condiciones del servicio que ofrece, incluyendo:

- Disponibilidad del servicio.
- Características y condiciones del servicio.
- Tarifas disponibles, su vigencia y condiciones.
- Valor de los tickets discriminando sumas adicionales.
- Tipo o capacidad de la aeronave.
- Aeropuertos y terminales aéreas de origen y destino del vuelo ofrecido.
- Condiciones generales del contrato de transporte.

3.1.2. Condiciones y restricciones para acceder a la promoción y oferta.



3.1.2.1. Modo: Aquella información general dirigida a especificar en qué casos aplicará la promoción o qué condiciones deberán acreditarse para poder hacerla efectiva.

Ej: “Cuando adquiera 2 o más tickets” - “Sólo para miembros del Plan Viajero Frecuente”



3.1.2.2. Tiempo: Desde y hasta cuándo estará vigente la promoción u oferta.

Se refiere a los extremos temporales o a la cantidad de cupos o unidades disponibles para hacer efectiva la promoción y oferta.

Cuando se refiera a unidades disponibles deberá indicar efectivamente cuántos ha vendido o cuántas unidades restantes hay.

Ej: “Promoción válida desde el 7 de abril de 2019 hasta el 30 de abril del 2020” - “500 tickets disponibles”.



3.1.2.3. Lugar: Se trata de aquella información relativa a los puntos en que se podrá adquirir la promoción y oferta, incluidos los canales de comercialización.

Ej: “Promoción válida sólo para reservas telefónicas”, “Sólo para ventas por internet”

4. ¿A qué estoy obligado si anuncio tarifas promocionales por métodos no tradicionales o a distancia?

- 4.1. Informar las condiciones en que procede el **desistimiento y retracto**, su término y las consecuencias de su ejercicio.
- 4.2. Aportar un resumen de las condiciones de la transacción.
- 4.3. Informar el valor total de los tiquetes, incluidas tasas e impuestos a que haya lugar; ruta, fechas y horas concretas del vuelo, así como las eventuales deducciones o condiciones para realizar cambios o cancelaciones del tiquete.

El usuario deberá poder confirmar lo relacionado con valor, ruta y horarios a través de “doble click”, o una aceptación expresa.

Además deberá informar siempre el número de sillas disponibles para cada promoción u oferta.



5. ¿Qué pasa si no incluyo información sobre la vigencia?

- En caso de que no se indique la fecha de **iniciación** de la promoción u oferta: Se entenderá que rige a partir del momento en que fue dada a conocer al público.
- En caso de que no se indique la fecha o condición de **terminación** de la promoción u oferta: Se entenderá que está vigente hasta que la empresa dé a conocer la revocatoria de la misma por los mismos medios e intensidad en que fue anunciada.

A pesar de que las disposiciones normativas vigentes suplen esta información.



Se podrán adelantar las investigaciones administrativas a que haya lugar por la presunta vulneración a los derechos de los usuarios.





Para información sobre derechos y deberes de los usuarios accede a este código QR:



6. ¿Cuáles son las consecuencias derivadas del ofrecimiento de promociones y ofertas a los usuarios?

¡Deberá garantizar el cumplimiento de los planes de fidelización y las promociones ofrecidas al usuario, cumpliendo cabalmente con lo anunciado!

Aquellas empresas de servicios aéreos comerciales, agencias de viajes o cualquier intermediario que difunda información para el usuario, sin incluir las condiciones necesarias cuando se refiera a promociones u ofertas, de conformidad con los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, podrá incurrir en Sanciones Administrativas.



Supertransporte



Supertransporte



@supertransporte



supertransporte_oficial



Superintendencia de Transporte