La movilidad es de todos | Mintransporte

Derechos y Deberes de los Usuarios en la Compra de Tiquetes Aéreos a Través de Comercio Electrónico

Para mayor información accede al QR:

Derechos:

1 A recibir información sobre las características del servicio de transporte antes y después del proceso de compra, la que debe ser permanente, de fácil acceso y estar disponible.

2 A conocer las condiciones de tiempo, modo y lugar de las promociones u ofertas de vuelos, así como las restricciones y el número de sillas disponibles.

3 A que se garantice la doble aceptación del pasajero o “doble click” en lo relacionado con el valor, la ruta y los horarios antes de finalizar el proceso de compra.

4 A retractarse o desistir de la compra, obteniendo el reembolso total o parcial en dinero o servicios prestados por la aerolínea o agencia de viajes.

5 A que se emita el comprobante de la transacción una vez ha finalizado la misma.

6 A realizar compras seguras.

7 A la reversión del pago cuando se evidencie fraude, operaciones no solicitadas o cuando el servicio adquirido no corresponda con el solicitado.

8 A que se verifique la edad del comprador y la autorización de los padres en transacciones de menores de edad.

9 A presentar peticiones, quejas o reclamos cuando tenga alguna inconformidad o duda respecto al servicio de transporte o la transacción.

10 conocer la información relacionada con el nombre, identificación y domicilio de la aerolínea o agencia de viajes con quien realiza la transacción.

Deberes:

1. Informarse de los beneficios y restricciones de la tarifa que adquiere, así como de los términos y condiciones de las promociones y ofertas.
2. Verificar la información correspondiente a la ruta, horario, fecha y valor, antes de finalizar la transacción.
3. Comprobar que el sitio web por el cual realiza la transacción es seguro, observando las recomendaciones que realiza la aerolínea o agencia de viajes para efectuar reservas o compras por internet.
4. Atender los requisitos para ejercer los derechos a desistir o retractarse de la compra.
5. Supervisar el uso, que los menores de edad a su cargo, le dan al internet.

¡Importante!

Si sientes que tus derechos no han sido respetados, puedes comunicarte con nosotros en los siguientes canales:

- **Página web de la Superintendencia de Transporte:** https://www.supertransporte.gov.co/.
- **Correos electrónicos:** ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co
- **Canales de atención:** Línea gratuita nacional 01-8000-915-615
- **Chat WhatsApp Delegatura para la Protección de Usuarios:** +57 318 594 6666

Usuario Avisa — INFORMAR ES COMPROMISO DE TODOS

Siguenos en redes sociales:

- Supertransporte
- Supertransporte
- @supertransporte
- supertransporte_oficial
- Superintendencia de Transporte

SuperTransporte