



Más información

# Derechos y deberes de los usuarios en la Compra de tiquetes aéreos a través de comercio electrónico

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 tener a su disposición los términos y condiciones del contrato de transporte.

7

A la reversión del pago cuando se evidencie fraude u operaciones no solicitadas.

8

A conocer el precio total del servicio, incluyendo impuestos, costos y gastos que deba pagar el usuario.

9

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

10

A 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 Interponer reclamaciones respetuosas ante la aerolínea o autoridad de protección al consumidor en caso de inconformidad por el servicio recibido.



## Objetivos:

1. Promover el consumo electrónico responsable y seguro.
2. Educar al usuario respecto de los derechos y deberes que surgen de la compra de tiquetes por medios electrónicos, por tratarse de un método que no implica contacto directo con el vendedor.
3. Fomentar el desarrollo continuo de la tecnología, como herramienta para proteger y empoderar al usuario del servicio de transporte aéreo.

## ¡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](mailto:ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co) [atencionciudadano@supertransporte.gov.co](mailto:atencionciudadano@supertransporte.gov.co).