



## DERECHOS DE LOS USUARIOS DEL TRANSPORTE AÉREO

1. PRECONTRACTUAL

### 1.1. A la libre elección



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

Art. 3, numeral 1.7 / Ley 1480 de 2011

### 1.2. A la información



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.

3.10.1.1. (RAC 3) Art. 1 (R.1582/12)

### 1.3. En promociones y ofertas



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

3.10.1.1.2. (RAC 3) - Art. 3, 4 y 6 (R.1582/12)

### 1.4. En comercio electrónico



A conocer los datos de contacto de la empresa, las condiciones del contrato de transporte, los medios de pago y cualquier otra información de manera cierta, fidedigna, suficiente, clara y actualizada, sin ser inducido en error.

Tiene derecho a cancelar la transacción en cualquier momento antes de concluirla.

Art. 8 (R.1582) Art. 50 (L.1480/11)

2 CONTRACTUAL

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



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

3.10.1.14.3 / RAC 3

### 2.3. A la corrección de datos personales



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

3.10.1.10 / RAC 3

### 2.2. Sobre cambios que afecten la reserva



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

3.10.1.6 / RAC 3

### 2.1. A la expedición del ticket



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

3.10.1.7. (RAC 3) - Art. 2 (R.1582/12)

### 2.5. A desistir



Hasta 24 horas antes del vuelo y tendrá derecho a la devolución de lo pagado en dinero o 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.

3.10.1.8.1 (RAC 3) - Art.17 (D.482/20)

### 2.6. A retractarse



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

Art. 47 (L1480/11) - Art.17 (D.482/20)

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



El pasajero será transportado conforme a lo contratado.

Art. 982 (CCO) - 3.10.2.5, y 3.10.2.16 (RAC3) Código de Comercio - RAC 3

### 2.8. A los reembolsos



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

3.10.2.14 (RAC 3) - Art. 17 (D.482/20)

### 2.12. A recibir asistencia



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

3.10.2.9 / RAC 3

### 2.11. A abordar



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

3.10.2.3 / RAC 3

### 2.10. A ser informado del embarque



La aerolínea deberá brindar las instrucciones pertinentes.

3.10.2.2 / RAC 3

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



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

3.10.2.1 / RAC 3

### 2.13. A ser compensado



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

3.10.2.13 / RAC 3

### 2.14. A transportar equipaje



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

3.10.3.1 / RAC 3

### 2.15. A recibir el Bag-tag



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

3.10.3.2 / RAC 3

### 2.16. Al transporte de menores



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.

3.10.1.9 / RAC 3

## 3. Post - Contractual

FIN DEL CONTRATO

### 3.1. A reclamar



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

3.10.2.18, y 3.10.4 / RAC 3

### 2.19. A la protección contractual



Que los términos del contrato de transporte se interpreten de la manera más favorable a los intereses del usuario y no se vulneren sus derechos a través de cláusulas abusivas, ventas atadas o servicios no solicitados expresamente.

Art. 34, 38, 42 y 43 / Ley 1480 de 2011

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



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

3.10.3.4 / 3.10.3.5 / 3.10.3.7.1 / RAC 3

### 2.17. A transportar mascotas



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.

3.10.3.11 / RAC 3

## DEBERES DE LOS USUARIOS DEL TRANSPORTE AÉREO

1. PRECONTRACTUAL

### 1.1. De informarse



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

Art. 3, numeral 2.1 / Ley 1480 de 2011

### 1.2. De suministrar información



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 manejo.

3.10.1.13 y 3.10.1.15 / RAC.3

2. CONTRACTUAL

### 2.1. De pagar el precio



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

3.10.1.17 / RAC 3

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



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.

Art. 47 / Ley 1480 de 2011

### 2.6. De presentar los documentos de aptitud



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.

3.10.2.12 / RAC.3

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



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

3.10.2.21 / RAC.3 - Resolución 141 de 202

### 2.4. De cumplir las restricciones de equipaje



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

3.10.3.9, 3.10.3.9.1, 3.10.3.9.2, 3.10.3.9.3, 3.10.3.9.4 / RAC 3

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



Deberá hacerlo con 2 horas de anticipación en vuelos nacionales y 3 en vuelos internacionales.

3.10.2.20 / RAC.3

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



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.

3.10.3.8 / RAC.3

### 2.8. De ocupar la silla asignada



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

3.10.2.24 / RAC.3

### 2.9. De acatar las normas de seguridad



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

3.10.2.23, y 3.10.2.25 / RAC.3

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



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

3.10.1.14 / RAC.3

## 3. Post - Contractual

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



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.

3.10.3.6 / RAC 3

FIN DEL CONTRATO

