

Contrato de Transporte Avianca

El transporte de Pasajeros y equipaje prestado por Aerovías del Continente Americano S.A. AVIANCA o las aerolíneas que operan bajo la marca AVIANCA, se encuentra sujeto a los siguientes términos y condiciones, en adición a los términos y condiciones impresas en cualquier tiquete, cubierta de tiquete o tiquete electrónico. Al comprar un boleto o aceptar el transporte, el Pasajero acepta estas disposiciones.

Índice

[Capítulo 1](#) - Definiciones

[Capítulo 2](#) - Aplicación

[Capítulo 3](#) - Seguridad Aeroportuaria

[Capítulo 4](#) - Reservas y Call Center

[Capítulo 5](#) - Servicios especiales

[Capítulo 6](#) - Boletos

[Capítulo 7](#) - Tarifas y otros cargos

[Capítulo 8](#) - Equipaje

[Capítulo 9](#) - Embarque y formalidades administrativas

[Capítulo 10](#) - Sobreventa

[Capítulo 11](#) - Conducta a bordo

[Capítulo 12](#) - Vuelos cancelados, demorados y cambios operacionales

[Capítulo 13](#) - Servicios a bordo

[Capítulo 14](#) - Acuerdos comerciales

[Capítulo 15](#) - Aspectos jurídicos de la responsabilidad cívil (Nacional e internacional)

CAPÍTULO 1 - DEFINICIONES

“Acuerdos de Código Compartido” son acuerdos que permiten el uso del código designador de una o varias aerolíneas en un vuelo o segmento operado por otra.

“Aerolínea Autorizada” es cualquier otra aerolínea autorizada por EL TRANSPORTADOR para usar de forma no exclusiva el código designador AV* o su marca para identificar comercialmente su operación, manteniendo cada aerolínea su control operacional.

“Agente Autorizado” es la persona natural o jurídica con la que EL TRANSPORTADOR tiene una relación comercial para la venta y distribución de sus servicios, y de los servicios de otras aerolíneas, cuando así se autorice. El agente es un comerciante, independiente, que ejerza actividad a través de una empresa propia con personal a su cargo, en nombre y representación de EL TRANSPORTADOR, de acuerdo con las instrucciones que para tal fin le imparta EL TRANSPORTADOR.

“Armas y Otros Artículos u Objetos Peligrosos” cualquier objeto que pueda ser usado para atentar contra la integridad física de personas, o para causar daños en instalaciones aeroportuarias, aeronaves u otros bienes.

“Autoridades” miembros de la fuerza pública, policía nacional, fuerzas militares, agentes o representantes de seguridad, migración, aduanas o aeronáutica o quien haga su vez en el país correspondiente y que esté investido de poder por las leyes u órganos competentes.

“AVIANCA” significa la marca utilizada por las Aerolíneas Autorizadas para efectos de comercializar sus servicios. Las Aerolíneas Autorizadas para usar la marca AVIANCA son: (i) TACA International Airlines, S.A., (ii) Avianca Costa Rica S.A., (iii) Regional Express Americas S.A., (iv) Aviateca S.A, (v) Isleña de Inversiones S.A.D.C.B. y, (vi) Avianca Ecuador S.A.

“AVIANCA S.A.” significa Aerovías del Continente Americano S.A. Avianca.

“Billete de Pasaje, Tiquete o Boleto” es el registro del contrato, incluyendo los Tiquetes electrónicos para el transporte aéreo suministrado por EL TRANSPORTADOR bajo ciertos términos y condiciones, para el transporte de aquel Pasajero cuyo nombre aparezca en el Tiquete y de conformidad con las tarifas y regulaciones que resulten aplicables. Un Tiquete electrónico es el registro del contrato del Tiquete procesado y mantenido dentro del sistema electrónico de reservas de EL TRANSPORTADOR. A quien compra un Tiquete se le suministra un recibo que contiene la referencia para ubicar el registro dentro de los sistemas de registro de EL TRANSPORTADOR, y un resumen de la información del Tiquete.

“Cambios Operacionales” es la afectación de un vuelo por razones asociadas o relacionadas con la operación las cuales podrán ser de tipo interno o externo.

“Certificado Médico” documento, expedido como consecuencia de un examen médico, que constituye evidencia aceptable de la condición psicofísica del titular.

“Circunstancias Imprevistas” son causas ajenas al normal desenvolvimiento de la actividad del TRANSPORTADOR que impiden que el vuelo se lleve a cabo o que retrasen su salida o llegada, tales como factores meteorológicos, fallas técnicas no correspondientes al mantenimiento programado o rutinario de la aeronave, factores o circunstancias relacionadas con Pasajeros o terceros, fallas de los equipos de soporte en tierra, factores políticos, huelgas, insurrección civil, guerras, estado de sitio, cierre de aeropuerto, entre otros.

“Código Designador del Transportador” designa el código alfanumérico de 2 letras/números asignado por la IATA (Asociación Internacional de Transporte Aéreo por sus siglas en inglés) que el TRANSPORTADOR o cualquiera de las Aerolíneas Autorizadas decide utilizar para identificarse como tal. Una o más aerolíneas pueden utilizar el mismo código.

“Condiciones del Contrato de Transporte” son las que se encuentran contenidas en este documento.

“Conexión” cambio de un vuelo a otro que el Pasajero realiza en un punto distinto a los de origen y destino indicados en el Boleto para llegar a su destino. Puede conllevar o no cambio de aeronave y cambio en el número de vuelo.

“Control de Seguridad” está constituido por los procedimientos y medidas tendientes a evitar que se introduzcan en los aeropuertos, zonas estériles y aeronaves, personas, armas y artículos u objetos peligrosos, como se encuentran definidos en este documento, que puedan cometer o utilizarse para cometer actos de interferencia ilícita o que por su naturaleza se constituyan en riesgo para la seguridad de las personas y de las aeronaves.

“Convención” significa cualquiera de los siguientes instrumentos, según sea aplicable:

- El Convenio para la Unificación de Ciertas Reglas Relativas al Transporte Aéreo Internacional, firmado en Varsovia el 12 de octubre 1929 (El Convenio de Varsovia).
- Protocolo que modifica el convenio para la unificación de ciertas reglas relativas al transporte aéreo. La Haya, 28 de septiembre 1955.
- Protocolos Montreal I, II, III y IV. Montreal, 1975.
- Convenio complementario del Convenio de Varsovia para la unificación de ciertas reglas relativas al transporte aéreo internacional realizado por quien no sea el TRANSPORTISTA O TRANSPORTADOR contractual. Guadalajara de 1961.
- El Convenio para la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional. Montreal de 1999.

Y en general cualquier instrumento o tratado internacional que sea aplicable a los servicios de EL TRANSPORTADOR

“Cupón de Vuelo” documento que por su contenido habilita al beneficiario del mismo a realizar el vuelo que se especifica en éste, bajo las condiciones que allí se indican. Puede ser emitido en papel o por medio electrónico, en cuyo caso el contenido del estado de los cupones que se refleja en el boleto electrónico se encuentra en la base de datos de EL TRANSPORTADOR.

“Derecho Especial De Giro” (SDR “Special Drawing Right” o DEG) es un activo de reserva internacional creado en 1969 por el Fondo Monetario Internacional para complementar las reservas oficiales de los países miembros. Su valor está basado en una cesta de cuatro monedas internacionales fundamentales. Los DEG se pueden intercambiar por monedas de libre uso, de acuerdo con la la definición del Fondo Monetario Internacional.

“Días” son días calendario completos. Para propósitos de notificaciones, el día en el cual se emite la comunicación no será contado, y para efectos de determinar el término de un período de validez, el día en el que el tiquete fue emitido o el vuelo inició, no será contado.

“Equipaje” designa los artículos, efectos y otros objetos personales de un Pasajero, destinados a ser llevados o utilizados por él, necesarios para su comodidad y bienestar durante el viaje. Salvo disposición contraria, dicho término designa tanto los equipajes registrados del Pasajero como los no registrados o equipaje de mano.

“Equipaje de Mano” es aquel que el Pasajero conserva consigo bajo su custodia, cuidado, control y responsabilidad durante el vuelo y su permanencia dentro de los aeropuertos involucrados.

“Equipaje de Transferencia entre Líneas Aéreas” equipaje registrado que se transborda de la aeronave de un TRANSPORTADOR a la aeronave de otro transportador, durante el viaje del usuario.

“Equipaje Extraviado” equipaje registrado que no se ubica después de veintiún (21) días de búsqueda, contados a partir del día en que finaliza el vuelo.

“Equipaje Libre Permitido” es la cantidad de equipaje en peso, piezas y/o en volumen que tiene derecho a llevar el Pasajero sin costo adicional. La cantidad de piezas, el volumen y el peso se determinarán para cada ruta y/o tarifa.

“Equipaje No Reclamado” equipaje que llega a un aeropuerto y ningún Pasajero reclama, este equipaje puede llegar sin Etiqueta o Talón de equipaje.

“Equipaje Registrado (y/o Facturado)” es aquel que ha sido puesto bajo custodia de EL TRANSPORTADOR para su transporte y por el cual se ha entregado una etiqueta de equipaje al Pasajero y además se coloca a cada pieza recibida.

“EL TRANSPORTADOR” designa al transportador (de aire o tierra) que emite el boleto y todos los transportadores que ejecutan el transporte del Pasajero y/o de su Equipaje.

“Escalas” designa cada uno de los puntos donde se interrumpe temporalmente el trayecto de un Pasajero, con excepción de los puntos de origen y de destino indicados en el boleto o mencionados en los horarios de EL TRANSPORTADOR como paradas intermedias previstas en el itinerario de los Pasajeros.

“Etiqueta o Talón de Equipaje” documento emitido por EL TRANSPORTADOR con el fin de identificar los equipajes registrados.

“Exceso de Equipaje” cualquier excedente sobre el Equipaje Libre Permitido en peso, volumen o en número de piezas autorizadas, el cual se cobrará en adición al boleto, y solo podrá ser transportado una vez lo determine EL TRANSPORTADOR.

“Frecuencia” cantidad de vuelos que se realizan en una determinada ruta.

“IATA” International Air Transport Association por sus siglas en inglés, Asociación Internacional de Transporte Aéreo en español.

“Inspección” aplicación de medios visuales, técnicos o de otro tipo para detectar la presencia o posesión de armas, explosivos, materias o sustancias peligrosas o ilegales que pueden utilizarse para cometer actos de interferencia ilícita, o para detectar personas que

podieren cometer tales actos. Esta puede ser realizada por EL TRANSPORTADOR, el Operador de Aeropuerto o las autoridades correspondientes.

“Itinerario” conjunto ordenado de los vuelos de EL TRANSPORTADOR enmarcados dentro de un esquema horario, o número plural de vuelos operados con regularidad por EL TRANSPORTADOR. Puede incluir equipos, horarios, rutas y Frecuencias.

“Mercancías Peligrosas y/o Prohibidas” son todos aquellos elementos o sustancias catalogadas como explosivos, inflamables, gases, ácidos, corrosivos, radioactivos, material biológico, y/o aquellas decretadas como tales por la línea aérea o por las leyes o regulaciones nacionales o internacionales.

Son materias u objetos que presentan riesgo para la salud, para la seguridad o que pueden producir daños en el medio ambiente, en las propiedades o a las personas.

“Operador de Aeropuerto” persona natural o jurídica autorizada para administrar o explotar un aeropuerto.

“Parada Estancia” interrupción deliberada de un viaje, solicitada por el Pasajero en el curso de su viaje, previamente convenido con el transportista y en un punto intermedio entre el lugar de origen y de destino, superior a veinticuatro (24) horas (hora local).

“Pasajero o Viajero” es la persona, exceptuando los miembros de la tripulación, transportada o que debe ser transportada en una aeronave en virtud de un contrato de transporte. Es la otra parte del contrato de transporte.

“Individuo en Condición de Discapacidad” es la persona que tiene o ha tenido un impedimento físico o mental, ya sea permanente o transitorio, que limita sustancialmente una o más de las actividades vitales principales. Se consideran actividades vitales las siguientes: cuidar de sí mismo, llevar a cabo tareas manuales, caminar, ver, oír, hablar, respirar, aprender, entender y obedecer órdenes sencillas y trabajar.

“Reembolso” es la devolución de la totalidad o una parte de la tarifa, sobrecargos e impuestos no utilizados de un tiquete o MCO, de acuerdo con las condiciones de la tarifa o del MCO, según aplique.

“Reserva Confirmada” se entiende por reserva confirmada la separación de uno o más cupos para una o más personas, en uno o más vuelos, en fechas, tarifas y rutas específicas. La confirmación de la reserva en los registros internos de EL TRANSPORTADOR consta en el código de reserva (*Passenger Name Record* (PNR)) de cada vuelo. Se debe consultar con EL TRANSPORTADOR según el Boleto que sea expedido, si se requiere o no la confirmación anticipada de la reserva.

“Servicio A bordo” es aquél ofrecido por EL TRANSPORTADOR durante el vuelo y varía dependiendo del tipo de aeronave, la ruta, duración y características del vuelo. El

servicio a bordo puede incluir bebidas, comidas y entretenimiento.

“Tarifa” es el precio que paga el Pasajero por el servicio de transporte y las condiciones de aplicación de la misma. Las tarifas están sujetas a condiciones de utilización que se refieren entre otros a periodos de validez en el tiempo, condiciones de pago, restricciones de endosos, estipulaciones sobre reembolsos, utilización en determinados vuelos, tiempo mínimo o máximo de estadía en el lugar de destino, días específicos de viajes, penalidades, reglas de equipaje permitido y otras condiciones aplicables.

“Tasa Aeroportuaria” es el valor que se cobra al Pasajero por el uso de las facilidades aeroportuarias, y que podrá ser recaudado por el Transportador, bien sea en el boleto o en cada aeropuerto, y debe ser pagado por el Pasajero.

“Tránsito” es la permanencia de la aeronave o del Pasajero en tierra entre destino y destino.

“Trayecto” tramo entre dos puntos determinados. Para efectos comerciales hace referencia al servicio de transporte aéreo que se presta entre una ciudad y otra.

“Vuelo Cancelado” Es aquel vuelo que habiendo estado programado no se realiza por causas internas o externas al Transportador Aéreo.

“Vuelo Demorado” Es aquel vuelo cuya hora de salida es mayor a la hora de itinerario.

CAPÍTULO 2 - APLICACIÓN

Artículo 2.1. General. Las Condiciones contenidas en el presente Contrato de Transporte, aplican en aquellos vuelos o segmentos de vuelo donde el nombre: “AVIANCA”, o el código designador AV estén indicados en la casilla de la aerolínea en el Cupón de Vuelo respectivo.

Artículo 2.2. Aplicabilidad. Estas Condiciones de Transporte son aplicables a menos que sean contrarias a la Constitución Nacional, los Convenios y las leyes o reglamentaciones de los países donde apliquen. Si alguna disposición de estas Condiciones de Transporte no tiene validez, las otras disposiciones continuarán siendo válidas.

Artículo 2.3. Acuerdos. Para algunos o todos los servicios EL TRANSPORTADOR ha celebrado Acuerdos de Código Único, Código Compartido, de fletamento o chárter con otras aerolíneas, transportadores o particulares. Esto significa que incluso en el evento en que al Pasajero le haya sido expedido un boleto con el código designador de EL TRANSPORTADOR, o con su nombre como aerolínea transportadora, el transportador que operará el vuelo puede ser otro diferente. En este caso, y en aplicación del numeral anterior, serán aplicables estas Condiciones Generales de Transporte, sin perjuicio de lo previsto en los Convenios o leyes aplicables al caso particular.

Artículo 2.4. Acuerdos Interlínea. Cuando EL TRANSPORTADOR lleve a cabo la expedición de un Tiquete, registro de equipaje, o haga cualquier otro tipo de arreglo para vender en sus propios tiquetes sectores de otra aerolínea en la modalidad interlínea (ya sea que dicho transporte haga parte de un servicio directo o no), EL TRANSPORTADOR únicamente actuará como agente para la otra aerolínea en lo que respecta a estas capacidades limitadas, y no asumirá ninguna responsabilidad por los actos u omisiones de la otra aerolínea.

CAPÍTULO 3 - SEGURIDAD AEROPORTUARIA

Artículo 3.1. Seguridad Aeroportuaria.

3.1.1. Objetivo. Los transportadores que se dediquen a la aviación civil nacional e internacional podrán desarrollar e implementar acciones y procedimientos tendientes a prevenir actos violatorios de las leyes y regulaciones nacionales e internacionales y a prevenir actos de interferencia ilícita. Este Contrato de Transporte está sujeto a las leyes, reglamentos, normas y directivas de seguridad impuestas por las agencias gubernamentales, incluyendo, pero sin limitarse a las impuestas durante o como resultado de una emergencia nacional, guerra, disturbios civiles o actividades terroristas. En el caso de un conflicto entre las normas contenidas en el presente Contrato de Transporte y las leyes gubernamentales, regulaciones, reglas y directivas de seguridad aplicables, estas últimas prevalecerán.

3.1.2. Alcance. Estos procedimientos podrán regir la Inspección, la seguridad de la aeronave y las instalaciones, conocimiento y reporte de actos de interferencia ilícita, entrenamiento y planeamiento de contingencias y emergencias en todos los puntos servidos por EL TRANSPORTADOR.

Artículo 3.2. Control de Equipajes.

3.2.1. Equipaje Registrado.

3.2.1.1. Todo Equipaje Registrado podrá ser revisado mediante cualquier tipo de dispositivo o medio, en presencia o aún en ausencia del Pasajero, y con o sin su conocimiento o consentimiento, con el fin de evitar actos de interferencia ilícita o cualquier daño a la aeronave, a los pasajeros y terceros. Este control podrá ser ejercido por las Autoridades del país correspondiente. Cada Pasajero es responsable ante EL TRANSPORTADOR y las Autoridades competentes del contenido de su Equipaje.

3.2.1.2. Ni EL TRANSPORTADOR ni cualquiera de sus empleados o agentes será responsable por cualquier daño, destrucción, pérdida, demora, denegación de transportar, confiscación de propiedad etc. que resulte de las Inspecciones de seguridad o de la negativa o incumplimiento del Pasajero de cumplir con lo requerido en materia de seguridad.

3.2.1.3. El Pasajero deberá abstenerse de incluir dentro de su Equipaje Registrado los elementos que pueden ser afectados por las máquinas de rayos x o de inspección.

3.2.2. Equipaje de Mano.

3.2.2.1. Todo Equipaje de Mano también podrá ser sometido a revisión de seguridad, en las mismas condiciones establecidas para el Equipaje Registrado en los artículos anteriores.

3.2.2.2. Adicionalmente, todo el Equipaje deberá cumplir con las normas y procedimientos establecidos en el Capítulo 8, Equipaje, del presente Contrato de Transporte.

Artículo 3.3. Control de Pasajeros.

3.3.1. Revisión. EL TRANSPORTADOR podrá practicar revisiones o requisas al Pasajero en beneficio de la seguridad, utilizando cualquier medio diseñado para tales fines.

3.3.2. Identificación de Pasajeros. Los Pasajeros deberán identificarse plenamente, en el momento del chequeo o del embarque, mediante la verificación de un documento de identidad válido de acuerdo con lo requerido por la Autoridad competente y del nombre en el Billete de pasaje.

Los Pasajeros son responsables de presentar los documentos de viaje y de identidad requeridos por las leyes de los diversos países a través de, desde los cuales o hacia donde se vayan a transportar o que estén incluidos en sus trayectos de viaje. EL TRANSPORTADOR podrá rehusar válidamente y sin responsabilidad alguna el transporte del Pasajero cuando éste no se identifique plenamente o no posea todos los documentos y visas necesarios para el viaje. Las fotocopias de los documentos necesarios para el viaje no serán aceptadas. Solo se aceptarán documentos originales que estén en buena condición y vigentes. Para todos los efectos deberá tenerse en cuenta lo establecido en el Capítulo IX sobre Formalidades Administrativas.

Artículo 3.4. Negación al Transporte. EL TRANSPORTADOR tendrá el derecho de negar el embarque o de bajar de la aeronave en cualquier punto, a cualquier Pasajero por las siguientes razones:

- (a) Cuando el Pasajero incumpla con las condiciones establecidas en el Contrato de Transporte.
- (b) Cuando dicha persona participa o está involucrada en algún incidente que atenta o ponga en riesgo la integridad física o la seguridad de los Pasajeros, los miembros de la tripulación, el Equipaje, la carga o la aeronave.
- (c) Cuando dicha persona no permite ser requisada.

- (d) Cuando dicha persona no permite la inspección de su Equipaje Registrado o de Mano.
- (f) Cuando dicha persona puede representar una amenaza para la seguridad del vuelo, para la comodidad, el orden o disciplina abordo, salud o conveniencia de los otros Pasajeros y de la tripulación y la sanidad del vuelo.
- (e) Cuando dicha persona ha cometido una falta grave en un vuelo anterior.
- (g) Cuando dicha persona está incluida en las listas con impedimento de viaje emitidas por las Autoridades competentes en cualquiera de los países donde EL TRANSPORTADOR tiene operaciones.
- (h) Cuando dicha persona no ha sufragado las tarifas, impuestos y demás cargos aplicables.
- (i) Cuando dicha persona no posee los documentos de viaje válidos, pretende ingresar a un país para el que no posee la documentación necesaria, o si destruye su documentación durante el viaje, o rehúsa entregar sus documentos a la tripulación contra entrega del correspondiente recibo o constancia.
- (j) Cuando dicha persona presenta un boleto adquirido en forma fraudulenta o reportado como hurtado o falso, o cuando no suministra un documento de identificación satisfactorio para EL TRANSPORTADOR, o si no es la persona designada como Pasajero en el Boleto.
- (k) Cuando dicha persona no ha usado los cupones en secuencia o presenta un boleto que no haya sido emitido por EL TRANSPORTADOR o su agente autorizado, o cuyo boleto aparece alterado en cualquier forma.
- (l) Cuando dicha persona no obedece las instrucciones de seguridad y comportamiento impartidas por los representantes de EL TRANSPORTADOR, tanto en tierra como en vuelo, o cuando su comportamiento interfiera con las labores de los miembros de la tripulación.
- (m) Cuando dicha persona está o aparenta estar enferma y a juicio de EL TRANSPORTADOR y/o de un médico de sanidad aeroportuaria, el Pasajero no puede ser transportado en forma segura, o si representa un peligro para la seguridad, o su salud o de la de los demás Pasajeros y de la tripulación.
- (n) Cuando dicha persona está intoxicada o bajo los efectos de alcohol o drogas.
- (o) Cuando dicha persona presenta un comportamiento agresivo o inaceptable.
- (p) Cuando dicha persona no cumple con las leyes y regulaciones.
- (q) Cuando dicha denegación obedezca al cumplimiento de leyes, regulaciones u órdenes de Autoridades competentes.

- (r) Cuando dicha denegación obedezca a razones meteorológicas, circunstancias imprevistas u otras condiciones que no se encuentren bajo el control de la aerolínea (incluyendo, pero sin limitarse a situaciones de fuerza mayor o caso fortuito, como disturbios, huelgas, actos de terrorismo, guerra etc.) que estén ocurriendo, hayan sido reportadas o exista amenaza de éstas.

Para vuelos desde y hacia los Estados Unidos, EL TRANSPORTADOR no se rehusará a suministrar el transporte a un Individuo en Condición de Discapacidad, basado en su discapacidad, a excepción de las siguientes circunstancias:

- a) EL TRANSPORTADOR podrá denegar el transporte a cualquier pasajero por razones de seguridad, y en aquellos casos en que el equipaje del pasajero viole normas o requerimientos aplicables en materia de seguridad operacional o de seguridad de la aviación.
- b) EL TRANSPORTADOR podrá denegar el transporte a cualquier pasajero que requiera acomodaciones especiales por su discapacidad y que haya incumplido con la obligación de dar previo aviso y de realizar los requerimientos para su chequeo de acuerdo con lo establecido en el Artículo 5.2.1. Lo anterior no obstante EL TRANSPORTADOR realizará todos los esfuerzos razonables para acomodar a dichos pasajeros antes de denegar el transporte de los mismos.
- c) EL TRANSPORTADOR podrá requerir a los pasajeros con ciertas discapacidades, que vuelen con un acompañante como condición para suministrarles el transporte cuando quiera que EL TRANSPORTADOR considere en las siguientes circunstancias que dicho asistente es esencial para la seguridad:
 - (i) Cuando debido a una discapacidad mental el pasajero sea incapaz de comprender y responder instrucciones de seguridad.
 - (ii) Cuando el pasajero tenga discapacidades auditivas y visuales y sea incapaz de establecer comunicación con el personal de EL TRANSPORTADOR para efectos de recibir las instrucciones de seguridad.
 - (iii) Cuando el pasajero tenga un impedimento de movilidad tan severo que sea incapaz de asistirse en su propia evacuación.

CAPÍTULO 4 - RESERVAS Y CALL CENTER

Artículo 4.1. Uso y Manejo de las Reservas. Las reservas son personales e intransferibles. Está prohibido efectuar reservas con nombres ficticios. Una reserva debe contener como mínimo la siguiente información:

- (a) Nombre y apellido de la persona o personas a viajar. CHD (niño) o INF (infante).
- (b) Trayectos a reservar, indicando número de vuelo, fecha, cantidad de cupos, clase de tarifa.

- (c) Números telefónicos del Pasajero tanto en origen y destino o ciudad de Conexión. Se requiere por lo menos un número telefónico de contacto como mínimo.
- (d) Correo electrónico con el fin de poder contactar a la persona que viaja en caso de ser necesario.
- (e) Número de Billeto de Pasaje o Tiempo Límite del Boleto.
- (f) Información adicional sobre la persona o personas que van a viajar en caso de que las autoridades gubernamentales de un país lo requieran.
- (g) Nombre, dirección y teléfono de la persona a contactar en caso de accidente o contingencia.
- (h) Número de viajero frecuente.

Artículo 4.2. Carácter de las Reservas. Cuando se compruebe que una persona ha reservado Trayectos que no pueden volarse simultáneamente, EL TRANSPORTADOR a través de reglas de negocio y configuración del sistema automáticamente cancelará estas reservas duplicadas.

Artículo 4.3. Trámite de Reservas. Las reservaciones pueden ser tramitadas así:

- (a) A través o por solicitud de una agencia de viajes.
- (b) Por medio de los sistemas de distribución o sistemas de reservas de otras aerolíneas.
- (c) A través de Internet.
- (d) Directamente con EL TRANSPORTADOR en call center y puntos de venta propios.
- (e) Por cualquier otro medio previsto por EL TRANSPORTADOR.

Artículo 4.4. Cambios en las Reservas.

4.4.1. Cancelación de Reservas. Una reserva podrá ser cancelada por las siguientes razones:

- (a) A solicitud de la agencia, o de la persona que hizo originalmente la reservación, o quien solicite la cancelación.
- (b) Por EL TRANSPORTADOR cuando se comprueba duplicidad de la reserva, es decir, más de una reserva para la misma persona en el mismo número de vuelo y fecha, segmentos duplicados dentro de la misma reserva.

- (c) Por EL TRANSPORTADOR cuando se vence el tiempo límite de compra del boleto, sin que este haya sido adquirido o cuando el Pasajero no cumple con las condiciones de la tarifa.
- (d) Como consecuencia de no-show (no presentación del Pasajero) en uno de los Trayectos reservados.
- (e) Por EL TRANSPORTADOR cuando la reserva tiene segmentos considerados como improductivos según la política de segmentos improductivos.
- (f) Por EL TRANSPORTADOR cuando dicha cancelación sea necesaria para cumplir con una regulación o solicitud gubernamental, o cuando dicha acción sea necesaria o recomendable por razones meteorológicas o por otras circunstancias imprevistas u otras condiciones que no se encuentren bajo el control del TRANSPORTADOR (incluyendo pero sin limitarse a situaciones de fuerza mayor o caso fortuito, como disturbios, huelgas, actos de terrorismo, guerra etc.) que estén ocurriendo, hayan sido reportadas o exista amenaza de éstas.

4.4.2. Modificación de las Reservas.

Una reserva podrá ser modificada por las siguientes razones:

- (a) A solicitud de la agencia o de la persona que hizo originalmente la reservación, o quien solicite la modificación, por cambio de Itinerario o para agregar o suprimir informaciones diferentes al nombre de la persona que viaja.
- (b) Por EL TRANSPORTADOR, en cuyo caso deberá informar al Pasajero del cambio.

Artículo 4.5. Forma de Pago. El boleto podrá ser pagado mediante los mecanismos que prevea EL TRANSPORTADOR directamente o a través de su Agente Autorizado.

Artículo 4.6. Consentimiento para el Uso de la Información Personal. El Pasajero debe suministrar a EL TRANSPORTADOR información veraz sobre sus datos personales para efectos de que EL TRANSPORTADOR realice la Reserva a nombre del Pasajero, y para poder suministrar el servicio de transporte contratado.

EL TRANSPORTADOR realizará el tratamiento incluyendo la recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión, transmisión y/o transferencia de los datos suministrados por el Pasajero, para la correcta ejecución de las actividades relacionadas con el servicio de transporte adquirido, tales como, realización de la reserva, modificaciones, cancelaciones y cambios de itinerario, reembolsos, atención de consultas, quejas y reclamos, registros contables, compra de tiquetes o productos adicionales, procesos en los cuales pueden estar involucrados terceros proveedores, representantes o agentes de EL TRANSPORTADOR y que pueden surtirse en países diferentes al lugar en donde se realiza la reserva, y para cualquier otra finalidad que sea aceptada por el Pasajero en los términos de la Política de Privacidad de EL TRANSPORTADOR.

La información suministrada por el Pasajero permanecerá almacenada hasta por el término de diez (10) años contados a partir de la fecha de suministro de los datos para permitirle a EL TRANSPORTADOR el cumplimiento de las obligaciones legales a su cargo especialmente en materia contable, fiscal y tributaria.

EL TRANSPORTADOR garantiza la seguridad y confidencialidad de los datos suministrados por el Pasajero conforme su Política de Privacidad.

La Política de Privacidad del TRANSPORTADOR está disponible en www.avianca.com.

Artículo 4.7. Notificación de Cambios Operacionales. En caso de producirse algún cambio en la operación, en cuanto a vuelo, hora de salida, cambio de equipo o en general cualquier aspecto que afecte la reserva acordada, EL TRANSPORTADOR hará todo lo razonablemente posible para informar al Pasajero lo antes posible, de acuerdo con las normas que existan sobre el particular, si aplican.

Artículo 4.8. Obligación de Suministrar Información a las autoridades. EL TRANSPORTADOR, está obligado a suministrar información sobre datos del pasajero, relativos a su reserva, a las autoridades competentes con el objeto de que puedan ser prevenidos y/o reprimidos actos de Interferencia ilícita, así como la facilitación de los procesos de control migratorios, aduaneros, sanitarios y agropecuarios u otros por parte de los agentes respectivos. Todo lo anterior, conforme con la Política de Privacidad de EL TRANSPORTADOR.

CAPÍTULO 5 - SERVICIOS ESPECIALES

Artículo 5.1. General. Son aquellos servicios que se brindan a los Pasajeros de EL TRANSPORTADOR de acuerdo con sus necesidades o requerimientos individuales.

Artículo 5.2. Políticas y Requisitos. El Pasajero deberá informar a EL TRANSPORTADOR sus requerimientos o necesidades con una anticipación de por lo menos veinticuatro (24) horas antes del viaje o al momento de efectuar la reserva salvo para el caso de Individuos en Condición de Discapacidad en cuyo caso, los requerimientos de suministrar previo aviso no son aplicables. Excepción: Para vuelos desde y hacia los Estados Unidos, los Individuos en Condición de Discapacidad deberán dar previo aviso a EL TRANSPORTADOR con al menos 48 horas y el

Pasajero deberá estar al menos una hora antes de la antelación normalmente requerida al público para efectos de realizar su chequeo en los siguientes casos:

- a) Transporte de una silla de ruedas en una aeronave con menos de 60 sillas;
- b) Suministro por EL TRANSPORTADOR de empaques para baterías de sillas de ruedas u otros elementos de asistencia. Para estos efectos deberá tenerse en cuenta las políticas de EL TRANSPORTADOR en relación con las baterías que resultan aceptables de acuerdo con su política;
- c) Acomodación para un grupo de 10 o más Individuos en Condición de Discapacidad que hagan las reservas y que viajen como grupo;
- d) Suministro de una silla de ruedas a bordo de una aeronave con más de 60 sillas que no cuente con un baño accesible;
- e) Transporte de un animal de soporte emocional o animal de servicio psiquiátrico en cabina;
- f) Uso de ventiladores, respiradores etc.;
- g) Acomodación de pasajeros con problemas de oído y de visión, son aceptados y auxiliados.

No obstante lo mencionado anteriormente, EL TRANSPORTADOR hará todos los esfuerzos razonables para facilitar el transporte del Pasajero en ausencia del previo aviso requerido para la solicitud.

Artículo 5.3. Transporte de Niños.

5.3.1. Transporte de Menores.

5.3.1.1. Para efectos del servicio de transporte aéreo se considera menor a la persona que no ha cumplido los 12 años de edad a la fecha del vuelo.

- (a) Infante: Es el menor que a la fecha del vuelo no ha cumplido 2 años de edad y viaja sin ocupar asiento, acompañado de un adulto responsable. El infante viajará en el regazo del adulto responsable, después de haberse asegurado su cinturón. El infante requiere de un boleto de transporte aéreo aun cuando no esté pagando una tarifa. Si el adulto responsable desea que el infante ocupe un asiento deberá pagar el costo del boleto de transporte aéreo y deberá llevar una silla de infante aprobada por las normas internacionales como apta para usarse en una aeronave.

- (b) Niño: Es el menor que habiendo cumplido los 2 años de edad no ha cumplido los 12 años a la fecha del vuelo y deberá viajar ocupando un asiento y pagando la tarifa correspondiente.

5.3.1.2. Una persona adulta podrá llevar a su cargo como máximo dos infantes menores de 2 años de edad, en cuyo caso el segundo infante deberá viajar en una silla de infante pagando la tarifa correspondiente. Dichas sillas de infante serán aquellas proporcionadas por el Pasajero ya que el TRANSPORTADOR no las suministrará y deben usarse en asientos desocupados de la aeronave, no pueden ser utilizadas en filas de emergencia y deben permanecer aseguradas apropiadamente al asiento de la aeronave durante todo el tiempo que dure el vuelo. Las sillas de infantes serán asignadas a aquellos asientos donde no se obstruya la salida de otros Pasajeros.

5.3.1.3. Todo niño que no pueda sentarse con el cinturón de seguridad abrochado y no sea llevado como infante en el regazo de un Pasajero adulto, debe ser transportado en una silla de infante/niño aprobada para el transporte aéreo. Las sillas de infante/niño deben usarse en asientos desocupados de la aeronave y las mismas no pueden estar en el regazo de un adulto, no pueden ser utilizadas en filas de emergencia y deben permanecer aseguradas apropiadamente al asiento de la aeronave durante todo el tiempo que dure el vuelo. Se les debe asignar asientos de ventana de tal forma que no obstruya la salida de Pasajeros.

5.3.1.4. Por razones de seguridad en el vuelo, los menores de edad y quienes los acompañan no deben ubicarse en las salidas de emergencia.

5.3.2. Menores sin Acompañar Se define este servicio como el transporte de un menor que a la fecha del viaje tiene cinco (5) años cumplidos y no ha llegado a cumplir los doce (12) años y viaja bajo la custodia de un funcionario de EL TRANSPORTADOR. El servicio es opcional para menores entre doce (12) y diecisiete (17) años cumplidos, excepto para vuelos domésticos en Ecuador.

El adulto responsable deberá informar a EL TRANSPORTADOR sus requerimientos o necesidades con una anticipación de por lo menos veinticuatro (24) horas antes del viaje y deberá informar acerca de que el menor se encuentra en buen estado de salud para efectuar su viaje. EL TRANSPORTADOR se reserva el derecho de establecer un máximo de menores sin acompañante que puede transportar por vuelo.

5.3.2.1. Los menores de 5 años no podrán viajar sin la compañía de un adulto responsable.

5.3.3. Políticas Para el Transporte de Menores sin Acompañar.

5.3.3.1. El servicio de acompañantes inicia en el mostrador e incluye el traslado del menor por los procesos de seguridad y migración de salida hasta la puerta de abordaje y la ubicación del menor dentro de la aeronave. El servicio de acompañantes no incluye ningún servicio adicional o especial durante el vuelo, salvo el dar asistencia al menor velando por la integridad y seguridad del mismo, lo cual no implica que el menor cuente con compañía permanente de un agente o un miembro de la tripulación durante el vuelo. Al llegar al destino final

el menor es acompañado por un agente de servicio desde la aeronave, pasando por el proceso de migración y aduanas hasta que lo entrega a la persona responsable. Menores sin acompañantes no podrán transportar animales domésticos como Equipaje Facturado ni en cabina de Pasajeros excepto cuando el menor sin acompañar lo requiera por alguna condición especial.

5.3.3.2. No se permitirá que un niño menor de 12 años viaje acompañado únicamente por una persona menor de 18 años de edad, a menos que ésta demuestre ser el padre o la madre.

5.3.3.3. Una persona adulta debe acompañar al menor sin acompañar al aeropuerto de origen y realizar los trámites necesarios de embarque del menor sin acompañar y deberá esperar hasta que el avión despegue antes de retirarse del aeropuerto.

5.3.3.4. El adulto que acompañe al menor al aeropuerto de salida debe completar en su totalidad la documentación de menores sin acompañar, en la que se explican claramente los datos de la persona que recibirá al menor en la ciudad de destino, entre ellos dirección y teléfono, y aceptación de las Condiciones de Transporte allí especificadas.

5.3.3.5. Una persona adulta se debe hacer cargo del menor en el aeropuerto de destino a la hora prevista de arribo del vuelo, identificándose como la persona con derecho a recibir el menor al momento de la recepción del mismo. En caso de que el vuelo se encuentre retrasado por cualquier motivo, es responsabilidad de la persona adulta encargada de recibir al menor sin acompañar esperar en el aeropuerto la llegada del menor.

5.3.3.6. Tratándose de Menores sin acompañar que planeen viajar en vuelos operados por EL TRANSPORTADOR que conecten con o desde vuelos operados por otra aerolínea diferente, incluyendo las aerolíneas con quienes EL TRANSPORTADOR ha suscrito Acuerdos de Código Compartido, será necesario que el adulto a cargo del Menor confirme previamente acerca de las políticas de las demás aerolíneas para el transporte de Menores sin acompañar. EL TRANSPORTADOR no será responsable de las exclusiones o condicionamientos que impongan las demás aerolíneas para el transporte de Menores sin acompañar, ni tampoco de las consecuencias que las mismas generen.

5.3.3.7. Menores sin acompañar podrán viajar en vuelos directos y en Conexión operado por EL TRANSPORTADOR, siempre que este no tenga pernoctas y/o más de dos conexiones

5.3.3.8. EL TRANSPORTADOR sólo realizará cobro del servicio de menor sin acompañar cuando el vuelo sea efectivamente operado por EL TRANSPORTADOR.

5.3.3.9. EL TRANSPORTADOR puede solicitar documentación que pruebe la edad del menor.

Artículo 5.4. Transporte de Pasajeros Enfermos. Teniendo en cuenta que el viaje en avión puede tener consecuencias en la salud de los Pasajeros, particularmente cuando ellos presentan algún tipo de enfermedad, se hace necesario para su transporte que se consulte los

procedimientos que para tales efectos tiene EL TRANSPORTADOR, de conformidad con las normas vigentes.

En términos generales, existen determinadas condiciones o enfermedades que requieren de una autorización por parte del médico tratante, para garantizar que no se afectará la salud del paciente durante el desarrollo del vuelo.

5.4.1. Política Para el Transporte de Pasajeros Enfermos. La presente política se presenta a manera de guía y no es taxativa. EL TRANSPORTADOR recomienda que los Pasajeros que se encuentran enfermos consulten con EL TRANSPORTADOR antes del viaje y al momento de hacer su reserva, el procedimiento y los requisitos exigidos por la misma para poder prestarles el servicio de transporte.

En términos generales, una vez el Pasajero consulte con EL TRANSPORTADOR, identifique los requisitos exigidos por él y cumpla con los mismos, debe presentarse al mostrador el día de su viaje según las condiciones de su boleto. En caso de existir una discrepancia entre el criterio de EL TRANSPORTADOR y el criterio del Pasajero o su médico tratante, en relación con su capacidad para llevar a cabo el viaje de manera segura, EL TRANSPORTADOR podrá denegar el embarque, teniendo en cuenta que para vuelos desde y hacia Estados Unidos, y no obstante cualquier disposición en contrario prevista en el Artículo 5.4.1., EL TRANSPORTADOR cumplirá con los requerimientos contenidos en la norma 14 C.F.R. Parte 382 que trata la No Discriminación por Discapacidad en el Transporte Aéreo.

Artículo 5.5. Individuos en Condición de Discapacidad. EL TRANSPORTADOR cuenta con una política de atención a Individuos en Condición de Discapacidad acorde con la regulación vigente, incluyendo la norma 14 C.F.R. Parte 382 que trata la No Discriminación por Discapacidad en el Transporte Aéreo. La política se encuentra disponible en nuestra página web y demás puntos de venta para su información y consulta.

Artículo 5.6. Mujeres en Estado de Embarazo e Infantes.

5.6.1. Mujeres en Estado de Embarazo. Las mujeres embarazadas deberán informar al TRANSPORTADOR sobre su estado, aunque éste no sea evidente, y sobre el tiempo de gestación.

Por regla general está autorizado el transporte de mujeres embarazadas en buen estado de salud, salvo que de acuerdo con lo establecido en la regulación que resulte aplicable al viaje, éstas deban cumplir requisitos especiales, orientados a preservar su integridad y la del hijo que está por nacer. En cualquier caso, será obligación de la pasajera informarse acerca de los requisitos exigidos para el viaje que desea realizar, así como la obtención de los mismos y su presentación al momento del realizar su registro para cada vuelo.

En caso de que no exista regulación alguna que resulte aplicable al viaje, las mujeres en estado de embarazo no deberán viajar por vía aérea si el periodo de gestación supera las treinta (30) semanas, a menos que el viaje sea estrictamente necesario. En todo caso, tales pasajeras deberán suscribir y presentar al transportador un documento avalado con una certificación médica acerca de su aptitud para el viaje, descargando la responsabilidad de la compañía ante cualquier eventualidad que surja de su estado durante el vuelo.

La certificación médica antes indicada deberá tener en cuenta el trayecto y tiempo de duración del vuelo y ser expedida dentro de las veinticuatro (24) horas que lo anteceden.

Ninguna pasajera embarazada podrá ser ubicada en filas de emergencia.

No obstante lo previsto en los anteriores numerales, EL TRANSPORTADOR se reserva el derecho de autorizar el transporte cuando a su criterio la mujer embarazada no se encuentra en condiciones idóneas para viajar.

5.6.2. Infantes Menores de Diez Días. Para el transporte de infantes menores de diez días se exigirá un certificado médico en el que se autoriza dicho transporte, y el registro de nacimiento. EL TRANSPORTADOR podrá denegar el transporte de infantes de menos de diez (10) días de nacidos. EL TRANSPORTADOR podrá solicitar prueba de edad del infante.

Artículo 5.7. Transporte de Animales. El transporte de cualquier tipo de animal vivo es un servicio que se presta en algunas rutas y en algunas aeronaves. Por lo anterior, al momento de realizar su reserva el Pasajero deberá de consultar si este servicio es prestado en su vuelo o no y cuáles son las condiciones de prestación del mismo.

5.7.1. Requisitos Para el Transporte Aéreo de Animales Domésticos como Equipaje. Las provisiones del Artículo 5.7.1. no aplicarán para Animales de Servicio ni para Animales de Soporte Emocional, pues éstas se encuentran previstas en el Artículo 5.7.2. Para otros animales EL TRANSPORTADOR únicamente considerará transportar animales como perros, gatos y, en vuelos domésticos en Colombia, aves pequeñas en cabina; otras mascotas no serán aceptados ni como Equipaje Registrado ni como Equipaje de Mano.

5.7.1.1. Transporte de Animales Domésticos como Equipaje Registrado en Bodega en Vuelos Internacionales y Nacionales

(i) Sólo se transportarán los animales domésticos que no representen peligro para la seguridad del vuelo.

(ii) Para viajes a destinos internacionales es responsabilidad del Pasajero informarse y cumplir con todos los requisitos necesarios para el transporte de su animal doméstico, en el país de origen, conexiones y destino. El Pasajero debe presentar al TRANSPORTADOR, en el momento de registro en mostrador, los Certificados y documentos necesarios para el transporte del animal doméstico. Estos requisitos y documentos pueden variar según el país, sin embargo, se acostumbra requerir lo siguiente: Certificado de Inspección Sanitaria, certificado de salud del animal expedido por un médico veterinario en el cual se incluya raza, sexo y edad del animal y el original del carné vigente de vacunas según edad y especie.

Así mismo, debe presentar la mascota para la debida inspección. La vigencia del Certificado de Inspección Sanitaria depende de la autoridad de cada país.

(iii) Al momento de realizar la reserva, el Pasajero debe informar claramente que viajará con un animal doméstico en bodega. Este servicio conlleva un cargo adicional.

(iv) El Pasajero o su agente de viajes debe realizar la reserva de su animal doméstico directamente con EL TRANSPORTADOR, con antelación a su fecha de viaje.

(v) El transporte de animales domésticos en bodega está sujeto a disponibilidad de espacio de EL TRANSPORTADOR.

(vi) Únicamente se aceptarán como Equipaje Registrado en bodega animales domésticos que tengan un peso máximo de 20Kgs, sin incluir el peso de la jaula (contenedor) y para vuelos no mayores a 2 horas, salvo ciertas excepciones. Si exceden este límite deben ser transportados por carga.

(vii) No serán aceptados como Equipaje Registrado en bodega animales domésticos (perros y gatos) de menos de 8 semanas de nacidos.

(viii) Para el transporte como Equipaje Registrado en bodega de animales domésticos se aceptarán hasta un máximo de 1 animal por jaula, siempre y cuando éste se pueda mover cómodamente dentro de la jaula.

(ix) El Pasajero debe viajar en el mismo vuelo que su animal doméstico.

(x) El Pasajero debe proporcionar su propia jaula o contenedor idóneo para el transporte del animal doméstico y deberá pagar un costo de acuerdo con el destino del Pasajero.

(xi) El Pasajero es responsable de entregar al TRANSPORTADOR al animal doméstico acomodado dentro de su jaula o contenedor y de retirar a su animal doméstico en el lugar de destino.

(xii) Para el transporte de animales domésticos se deberán proveer los documentos y constancias que requiera EL TRANSPORTADOR y las entidades de origen y destino del Pasajero.

5.7.1.2. Transporte de Animales domésticos como Equipaje de Mano en Vuelos Internacionales y Nacionales. Se aceptan animales domésticos (perros, gatos y aves pequeñas) como equipaje de mano, lo cuales pueden ir con sus dueños dentro de la cabina de Pasajeros en contenedores duros o maletines suaves siempre y cuando puedan ser acomodados

debajo de la silla del Pasajero. En vuelos internacionales, intra Perú e intra Ecuador no se acepta el transporte de aves.

No se presta el servicio de animales domésticos en cabina en rutas transoceánicas. Consulte en los puntos de contacto de EL TRANSPORTADOR los detalles de las condiciones y reserva del mismo.

Es necesario que los animales domésticos vayan dentro de maletines especiales, contenedores o jaulas que permitan al animal doméstico respirar sin salir del mismo. Sólo se permite un animal por contenedor y un animal por Pasajero. Los animales domésticos que se muestren nerviosos o agresivos y los que por su apariencia, olor o enfermedades puedan causar inconvenientes a otros Pasajeros y a la Tripulación, no podrán viajar en la cabina de Pasajeros y se podrán transportar en la bodega. Los costos de este cambio serán asumidos por el Pasajero. Una vez abordo, la jaula debe ser ubicada debajo de la silla frente al Pasajero dueño del animal doméstico. El animal doméstico deberá permanecer dentro de su jaula durante todo el viaje. Al momento de realizar la reserva, el Pasajero debe informar claramente que viajará con un animal doméstico en cabina. Este servicio está sujeto a disponibilidad de cupo, ya que la cantidad de animales domésticos está limitada. El número de animales permitidos en cabina puede variar según el tipo de aeronave y la ruta por lo que debe consultar a la aerolínea para obtener la información sobre la aeronave específica en la que viajará.

(i) El transporte de animales domésticos como Equipaje de Mano conlleva un cargo adicional que deberá verificarse previamente por el Pasajero en cualquiera de los canales de venta de EL TRANSPORTADOR.

(ii) El transporte de animales domésticos como Equipaje de Mano no aplica en vuelos interlínea.

(iii) El Pasajero viajando con animales domésticos en cabina debe presentar un certificado de salud del animal doméstico emitido por una Autoridad competente y todos los documentos necesarios para su entrada en el próximo destino.

(iv) El Pasajero debe viajar en el mismo vuelo del animal doméstico.

(v) El Pasajero es responsable de llevar consigo al animal doméstico acomodado dentro de su jaula o contenedor.

(vi) El animal doméstico por ningún motivo podrá estar fuera de la jaula o contenedor.

(vii) Solo está permitido un animal por jaula, huacal o contenedor. El animal debe poder moverse libremente dentro de la jaula o contenedor.

(viii) Solo se permite un animal doméstico por Pasajero.

(ix) El Pasajero podrá alimentar a su animal doméstico, siempre y cuando ésta permanezca dentro del contenedor, huacal o jaula.

(x) Para el transporte de animales domésticos se deberá proveer un certificado de salud.

5.7.1.3. Jaulas o Contenedores de animales domésticos

Únicamente podrán ser transportados en cabina aquellos animales que puedan ser alojados dentro de las jaulas o contenedores. El Pasajero puede adquirir los que ofrece el Transportador para la venta o suministrarlo teniendo en cuenta que debe cumplir con las condiciones de impermeabilidad, respiración y medidas apropiadas para que el animal doméstico pueda ser ubicado debajo de la silla de enfrente al Pasajero; por lo tanto, aquellos animales domésticos que no puedan ser acomodados en los contenedores especiales para viajar en cabina, deberán viajar en jaula o contenedor en bodega. Si el animal mide de alzada más de 35 cms deberán usar bozal, esto no aplica si viajan en contenedores metálicos Esta disposición no aplica para animales lazarillos ni de apoyo emocional.

(i) Las jaulas o contenedores deben ser de madera, metal o plástico.

(ii) Las jaulas o contenedores deben de poder caber bajo el asiento del frente al pie del Pasajero y ser lo suficientemente grandes para permitir que el animal se levante, de la vuelta y se acueste de manera natural.

(iii) Deben ser resistentes para evitar que el animal pueda salirse o escaparse durante el manejo y transporte.

(iv) Las puertas deben tener cierres de seguridad que permitan la apertura sin necesidad de alguna herramienta especial.

(v) Deben tener orificios que permitan la ventilación.

(vi) Deben tener un sistema de recolección de los desperdicios que se produzcan durante el transporte.

(vii) Las dimensiones de los contenedores o jaulas para transporte de animales domésticos en bodega no deben superar las pulgadas lineales que indique EL TRANSPORTADOR. Cualquier contenedor o jaula que sobrepase esta dimensión deberá ser transportado por carga. Para conocer dichas dimensiones, el Pasajero deberá acercarse a cualquier punto de venta directo de EL TRANSPORTADOR.

(viii) Las dimensiones de los contenedores o jaulas para transporte de animales domésticos en cabina deben cumplir con las dimensiones que indique EL TRANSPORTADOR. Para conocer dichas dimensiones, el Pasajero deberá acercarse a cualquier punto de venta directo de EL TRANSPORTADOR.

(ix) Todos los contenedores deben ser a prueba de goteos y escapes.

5.7.2. Animales de Servicio y de Soporte Emocional. Algunos Individuos en Condición de Discapacidad, utilizan animales que los ayudan en su vida diaria. Dentro de estas categorías el TRANSPORTADOR acepta únicamente perros.

5.7.2.1 Perros en Servicio (Lazarillos). Entrenados para realizar funciones específicas, para un Individuo en Condición de Discapacidad.

La evidencia aceptable para que un perro sea considerado y aceptado como un perro en servicio puede ser cualquiera de las siguientes:

- (i) Etiquetas.
- (ii) Presencia de un arnés o marcas en un arnés.
- (iii) Tarjeta de identificación.
- (iv) Afirmación verbal de que el Individuo en Condición de Discapacidad usa el perro, como animal de servicio, siempre y cuando, se comporte como tal.

5.7.2.2 Perros de Soporte emocional. Utilizados por personas que necesitan apoyo emocional o mental, y los cuales pueden ser o no entrenados para desempeñar funciones visibles; sin embargo, deben estar entrenados para comportarse apropiadamente en público.

En el caso de perros de soporte emocional El TRANSPORTADOR requerirá documentación no mayor a un año, que certifique que la persona requiere del perro como soporte emocional. Esta documentación debe ser en carta membretada, firmada por un profesional de la salud mental, o el médico tratante y certificar que:

- (i) El cliente requiere de un perro de soporte emocional.
- (ii) El acompañamiento del perro al Pasajero es necesario para su salud mental o para ayudar al Individuo en Condición de Discapacidad.
- (iii) La persona que realiza la valoración del Pasajero es un profesional de la salud y el Pasajero está bajo su cuidado profesional.
- (iv) Si un Pasajero no puede proporcionar la documentación adecuada para un animal de apoyo emocional que sería llevado en la cabina, se le debe informar que el animal debe viajar como una mascota regular en cabina, o como equipaje registrado, y que se aplican todas las políticas al respecto. Si se presenta cualquier discrepancia con el Pasajero, se debe acudir a un CRO (Complaints Resolution Officer) para que solucione la circunstancia. Si se toma la determinación de no permitir el embarque del perro como animal de soporte emocional, se debe proporcionar respuesta escrita por parte del Departamento de Relaciones con el Cliente (RCC) al Pasajero dentro de los diez (10) días calendario siguiente al evento.

Los perros de Servicio y de Soporte Emocional, son permitidos dentro de la cabina sin contenedor alguno, siempre que su amo este ejerciendo control en todo momento

sobre el animal. Estos no se contarán como transporte de animales vivos.

5.7.2.3 Otros Requerimientos Aplicables a los Perros en Servicio y los Perros de Soporte emocional. Para cualquier segmento de vuelo que dure 8 horas o más, EL TRANSPORTADOR podrá requerir al Pasajero que utilice el Perro en Servicio o el Perro de Soporte Emocional, proveer documentación que demuestre que el animal aguanta sin realizar sus necesidades fisiológicas o que puede realizar sus necesidades de una forma que no genere una situación sanitaria o de salubridad en el vuelo. Adicionalmente el Pasajero asumirá total responsabilidad por la seguridad, bienestar y conducta de su Perro en Servicio o de su Perro de Soporte Emocional, incluyendo para todos los efectos la interacción del mismo con otros Pasajeros que podrán entrar en contacto con el animal a bordo de la aeronave, y por el cumplimiento con los requerimientos gubernamentales, regulaciones o restricciones, incluyendo permisos de entrada y certificados de salud requeridos del país, estado o territorio desde y/o hacia el cual el animal esté siendo transportado.

5.7.3. Perros de Búsqueda y Rescate. Cuando quiera que se permita el transporte de perros de búsqueda y rescate para ciertas rutas, éste podrá viajar en cabina, al pie de su guía debidamente uniformado, siempre y cuando vaya distinguido con peto, identificado por medio de microchip, certificado y porte su identificación. El perro debe portar doble collar y doble correa.

5.7.4. Consideraciones Generales de Aceptación de Mascotas

- (a) Por la salud de los animales estos no deben ir sedados, de lo contrario el Pasajero notificará y asumirá la responsabilidad dejando constancia por escrito, exonerando al TRANSPORTADOR.
- (b) De acuerdo con la normatividad de cada país, no podrán viajar en cabina razas agresivas debido al riesgo que representan frente a la seguridad de los Pasajeros y de la tripulación. Estas razas incluyen el American Staffordshire Terrier, Bullmastiff, Dóberman, Dogo Argentino, Dogo de Burdeos, Fila Brasileiro, Mastín Napolitano, Pit Bull Terrier, American Pit Bull Terrier, De Presa Canario, Rottweiler, Staffordshire Terrier y Tosa Japonés, por lo que estas razas deberán viajar en bodega en contenedor metálico únicamente. Así mismo, al viajar a Colombia deberán ser registrados en el Censo de Perros Potencialmente Peligrosos que se establecerá en las Alcaldías Municipales para obtener el respectivo permiso, y el propietario debe aportar Póliza de Responsabilidad Civil Extracontractual. EL TRANSPORTADOR aceptará estos perros con la condición de que su propietario cumpla con los requerimientos arriba mencionados dado el riesgo que implica transportar un perro que pertenezca a dicha categoría.
- (c) Razas braquiocefálicas: Algunas razas de perros y de gatos tienen

una serie de particularidades anatómicas que dificultan una respiración correcta y que se denomina Síndrome Respiratorio Braquiocefálico. Estas mascotas, se caracterizan por tener nariz chata y suelen presentar problemas respiratorios, haciéndolos susceptibles a sufrir golpes de calor y trastornos respiratorios cuando están expuestos a cambios de temperatura extremos o situaciones de tensión. Por esta razón y con el fin de proteger estas mascotas, EL TRANSPORTADOR no permite el transporte de perros y gatos de las siguientes razas o razas resultadas del cruce de las mismas (es decir, que alguno de los padres pertenezca a algunas de estas razas):

Razas de perros	
<i>Chinese Shar Pei</i>	<i>Boston Terrier</i>
<i>Deutscher Boxer Boxer</i>	<i>French Bulldog</i> <i>Bulldog Francés</i> <i>Bouledogue français</i>
<i>Dogue de Bordeaux</i> <i>Dogo de Burdeos</i>	<i>Tibetan Spaniel</i> <i>Spaniel Tibetano</i>
<i>Bulldog</i> <i>Bulldog inglés</i>	<i>Cavalier King Charles Spaniel</i>
<i>Griffon belge Grifón</i> <i>Belga</i>	<i>King Charles spaniel</i>
<i>Griffon bruxellois</i> <i>Brussels Griffon</i> <i>Grifón de Bruselas</i>	<i>English Toy Spaniel</i>
<i>Petit Brabançon</i>	<i>Pekingese Pekinés</i>
<i>Chin</i> <i>Spaniel Japonés</i>	<i>Pug</i> <i>Doguiillo</i>
Razas de gatos	
<i>Burmese</i>	<i>Himalayan</i>
<i>Persian</i>	<i>Exotic Short Hair</i>

- (d) Las Autoridades aeroportuarias, de sanidad animal y EL TRANSPORTADOR se reservan el derecho de admisión o transporte del animal doméstico, si considera que no reúne las condiciones

regulatorias y de seguridad aptas para viajar.

Artículo 5.8. Transporte de Pasajeros no Admitidos, Deportados o Reos.

5.8.1 Política de Transporte Para Pasajeros no admitidos. De acuerdo con normas internacionales, los Pasajeros no admitidos son aquellos de nacionalidad distinta a la del aeropuerto de llegada, que son rechazados por la autoridad competente del país de destino, bien sea por problemas en su documentación o simplemente porque su ingreso no es aceptado. Cuando el Pasajero tiene boleto de regreso, se utilizará el mismo para devolverlo. Si la persona no tiene pasaje que cubra la ruta de regreso, se deberán usar los cupones que resten en su poder como parte de pago del nuevo boleto o expedirle uno completamente nuevo. Es responsabilidad del Pasajero pagar el valor del nuevo boleto de viaje. La tarifa cobrada al Pasajero para cubrir el transporte hasta el punto en el que fue inadmitido, no se le reembolsará al Pasajero a menos que esto se requiera de conformidad con las leyes de dicho país. EL TRANSPORTADOR no se hace responsable por gastos de comida, transporte, hotel, servicio de guardias, etc. Las Autoridades migratorias del respectivo país tendrán a cargo la custodia de los Pasajeros no admitidos.

5.8.2 Política de Transporte para Pasajeros Deportados. Un Pasajero deportado es una persona que ha sido legalmente admitida en un país por sus Autoridades o ha ingresado ilegalmente y a la que posteriormente las Autoridades competentes de dicho país, ordenan formalmente la expulsión al país de su nacionalidad, ya sea por razones migratorias, políticas, penales o judiciales. El límite para la cantidad de Pasajeros Deportados se determinará por parte del comandante de la Aeronave de tal manera que se garantice la seguridad del vuelo. Las mismas normas mencionadas anteriormente en relación con los Boletos de los Pasajeros inadmitidos se aplicarán para el caso de los Pasajeros deportados.

5.8.2.1. Política de Transporte para Reos. Se considera reo a una persona que ha sido privada de libertad por una autoridad competente. Las Autoridades competentes deben comunicar a EL TRANSPORTADOR sus requerimientos o necesidades con una anticipación de por lo menos veinticuatro (24) horas antes del viaje o al momento de efectuar la reserva. El límite para la cantidad de reos transportados se determinará por parte del comandante de la Aeronave de tal manera que se garantice la seguridad del vuelo. EL TRANSPORTADOR podrá negarse al transporte de reos o limitar o condicionar su transporte.

CAPÍTULO 6 - BOLETOS DE TRANSPORTE AÉREO

Artículo 6.1. Condiciones del Contrato.

6.1.1. Requisitos de Validez del Boleto. EL TRANSPORTADOR solamente transportará al Pasajero cuyo nombre aparece en el Boleto, el cual debe estar debidamente identificado.

El Boleto de transporte aéreo no es transferible ni endosable. El Pasajero no será

transportado si no presenta un Boleto válido que contenga el cupón de vuelo para el respectivo trayecto y el resto de cupones de la secuencia sin usar. Adicionalmente, para aquellos casos en que aún se emitan Boletos físicos el Pasajero no será transportado si el Boleto presentado está mutilado o si ha sido modificado. En aquellos casos en que el Pasajero no se identifique en forma satisfactoria, ni tenga formas contables validas tales como tiquetes, MPD (Multiple Purpose Document por sus siglas en inglés), MCO (Miscellaneous Charges Order por sus siglas en inglés), para el respectivo Trayecto, EL TRANSPORTADOR retendrá y/o anulará las formas contables.

En el caso de un Boleto electrónico el Pasajero no será transportado salvo que se identifique en forma satisfactoria y se haya emitido un boleto electrónico para el respectivo trayecto en su nombre. En los casos que el Pasajero solicite cambios a la reserva después de haber emitido el Boleto, se procesará conforme las condiciones de la tarifa. El cliente deberá asumir las diferencias que se generen en materia de impuestos y tasas con el cambio de reserva.

6.1.2 Remplazo de Boleto en caso de pérdida. En el caso de pérdida de un Boleto o de una parte del mismo o del cupón de canje o de una MPD o una MCO o cuando no se presenta un Boleto que contenga los cupones de vuelo sin usar y el cupón de vuelo, a solicitud del Pasajero, EL TRANSPORTADOR lo reembolsará o lo reemplazará total o parcialmente emitiendo un nuevo Boleto. Ello se hará siempre que (i) se pruebe que se emitió un Boleto válido para los vuelos correspondientes, (ii) las condiciones de la tarifa lo permitan; (iii) se paguen los cargos previstos para el caso, y (iv) el Boleto extraviado no haya sido utilizado y el Pasajero suscriba un acuerdo que indemnice a EL TRANSPORTADOR en caso de uso indebido del Boleto. Cuando ello no suceda, EL TRANSPORTADOR podrá exigir que se pague el valor total del Boleto requerido.

Artículo 6.2. Periodo de validez del Billeto, Boleto o Tiquete.

6.2.1.1. El Boleto tendrá validez de un año a partir de la fecha de su emisión, salvo que la tarifa aplicable provea un tiempo de validez distinto.

6.2.1.2. Un tiquete no puede ser usado para viajar, si su validez ha expirado antes de que el Pasajero inicie o complete su viaje. En este caso, el tiquete puede ser reemitido o rembolsado por una sola vez conforme las condiciones de la tarifa adquirida y de acuerdo con las normas, procedimientos y políticas de EL TRANSPORTADOR.

6.2.1.3. Un boleto es válido para viajar en la fecha, para el vuelo y clase de servicio para el cual la reserva ha sido hecha y cuya tarifa haya sido pagada. Si para el momento del vuelo el Pasajero no se presenta y no ha cambiado previamente su reserva o desistido de su viaje, se aplicarán las condiciones de la tarifa por no presentación (no-show). Toda reserva debe efectuarse de conformidad con las condiciones de la tarifa correspondiente y estará sujeta a la disponibilidad de los asientos en el vuelo requerido.

6.2.1.4 Después de haber comenzado el viaje el Pasajero no puede continuar el mismo dentro del periodo de validez del boleto por razón de enfermedad, EL TRANSPORTADOR a su criterio extenderá el periodo de validez del Boleto máximo por un período de validez igual al del Boleto inicial. La enfermedad y período de incapacidad deberán estar soportados por un certificado médico y no se entenderá que una enfermedad preexistente

del Pasajero puede alegarse como una causal para extender el período de validez del Boleto. La reserva y utilización debe realizarse en la clase de servicio adquirida por el Pasajero.

6.2.1.5 Tiquete no será aceptado y perderá toda validez si la totalidad de los cupones no ha sido utilizada en su orden de emisión. En caso de que el Pasajero no utilice los cupones en orden de secuencia, no podrá utilizar o solicitar Reembolsos de los trayectos no utilizados a menos que se demuestre que el error ha sido de EL TRANSPORTADOR o de uno de sus agentes y no del Pasajero.

6.2.1.6 Tiquete no es válido y EL TRANSPORTADOR podrá rechazarlo si el primer Cupón de Vuelo correspondiente a un recorrido no ha sido utilizado, y si el Pasajero comienza su viaje en una parada voluntaria o en una escala intermedia. En caso de que el Pasajero desee utilizar su Tiquete en una ruta distinta a la especificada en el mismo, el Tiquete deberá ser reexpedido y EL TRANSPORTADOR podrá cobrar la diferencia existente entre la tarifa del tiquete original y el nuevo tiquete. Adicionalmente EL TRANSPORTADOR podrá cobrar una penalidad o cargo administrativo por este servicio.

6.2.1.7 Cada Cupón de Vuelo es válido para el transporte en la clase especificada sobre el cupón que se utilice, en la fecha y para el vuelo correspondiente a la reserva. Toda reserva debe efectuarse de conformidad con las condiciones de la tarifa correspondiente y estará sujeta a la disponibilidad de los asientos en el vuelo pedido al momento de elaborar la reserva y registrada en el tiquete.

6.2.1.8 Pasado el periodo de validez, si el tiquete (Boleto) no es usado, perderá totalmente su vigencia y el Pasajero perderá el derecho a ser transportado, solicitar modificaciones o reembolsos sobre el tiquete (Boleto) adquirido. Lo anterior sin perjuicio del derecho de retracto y desistimiento que le asiste al Pasajero de acuerdo con la ley y/o las condiciones de su tarifa.

Artículo 6.3. Reembolsos.

6.3.1. Los reembolsos pueden hacerse sobre la totalidad o una parte de la tarifa, sobrecargos e impuestos no utilizados de un tiquete o MCO de acuerdo con las condiciones de la tarifa.

6.3.1.1 Parciales. Los Reembolsos parciales se harán descontando el valor de los trayectos utilizados con base en la tarifa aplicable a la fecha del vuelo, cuando el Pasajero compre un tiquete en una tarifa que solamente pueda ser vendida ida y regreso; si la tarifa no requiere venta de ida y regreso solo se descontará el valor utilizado en la tarifa adquirida.

6.3.1.2 Impuestos. De conformidad con la legislación aplicable, EL TRANSPORTADOR reembolsará los impuestos y tasas que no hayan sido transferidos a la entidad recaudadora correspondiente. En caso de que los mismos se hayan transferido, el Pasajero deberá solicitar por su propia cuenta el Reembolso ante la entidad correspondiente y EL TRANSPORTADOR no será responsable por dicho trámite.

6.3.2. Tipos de Reembolsos.

6.3.2.1. Involuntario. Devolución total o parcial del valor pagado por boleto o MCO debido a la no utilización de uno o varios servicios por causas atribuibles a la aerolínea como son: cancelación de vuelo, cambio de itinerario, pérdida de conexión, razones legales o de seguridad, cobros duplicados de Boletos o impuestos, mayor valor cobrado o demoras.

6.3.2.2. Voluntario Devolución total o parcial del valor pagado por un boleto o una MCO a solicitud del pagador o del Pasajero por razones no atribuibles a EL TRANSPORTADOR, dentro de las que se encuentran las condiciones o conductas del Pasajero sujeto a las condiciones de la tarifa.

6.3.2.3. Enfermedad o Defunción. EL TRANSPORTADOR podrá efectuar Reembolso en ciertos casos de enfermedad o muerte del titular del Boleto, su acompañante o familiares, incluyendo a: padres (incluyendo adoptantes), hijos (incluyendo adoptivos), hermanos(as), abuelos, nietos y cónyuge o compañero permanente del viajero siempre y cuando tenga el mismo itinerario de la persona afectada. El Pasajero o su familiar inmediato debe realizar la solicitud a EL TRANSPORTADOR antes de la fecha de vencimiento de éste para lo cual debe presentar la documentación que se requiera de acuerdo con las políticas de EL TRANSPORTADOR. EL TRANSPORTADOR reembolsará el monto aplicable en la forma original de pago.

6.3.3. A quién se debe reembolsar. EL TRANSPORTADOR efectuará el Reembolso a la persona que haya pagado el Boleto. En caso que no se pueda determinar quién es el pagador, EL TRANSPORTADOR le reembolsará al titular del documento (boleto, MPD o MCO).

En las siguientes situaciones será posible cambiar el destinatario del Reembolso: muerte o enfermedad del destinatario original, viajeros privados de la libertad (con autorización de las autoridades competentes), menores de edad, boletos comprados bajo convenio corporativo o canjes.

6.3.4. Cargos y Penalidades. EL TRANSPORTADOR aplicará los cargos y penalidades por Reembolso de acuerdo a la regla de la tarifa aplicable para el Boleto a reembolsar.

6.3.5. Reglamentación Monetaria Los Reembolsos se pueden realizar en la moneda permitida en el país correspondiente y aplicando las conversiones de tipo de cambio establecidas en las reglas de la industria, cuando las mismas resulten aplicables.

6.3.6. Reembolso de cargos adicionales. Los cargos que se generen en virtud de la emisión de Boletos se ajustarán a lo establecido en las normas de cada país, para lo cual, EL TRANSPORTADOR determinará cuales cargos son objeto de devolución dependiendo de las condiciones de cada país.

Artículo 6.4. Parada Estancia. En algunos casos, EL TRANSPORTADOR podrá, de acuerdo a su disponibilidad y políticas y de manera excepcional, otorgar al Pasajero derecho a una Parada Estancia no incluida en su Contrato de transporte en el punto de Conexión para

lo cual se firmará un otrosí al Contrato de Transporte, siempre y cuando se cumplan con las siguientes condiciones:

- a. Que exista un contrato de transporte entre la aerolínea y el Pasajero con origen y destino final que se haga a través de una Conexión en un tercer aeropuerto.
- b. Que en una circunstancia determinada la Conexión a través del tercer aeropuerto antes mencionado no se pueda realizar por diferentes circunstancias.
- c. Que el Pasajero voluntariamente solicite la posibilidad de tener acceso a una Parada Estancia en el (los) punto(s) de Conexión, a la(s) cual(es) no tiene acceso por las condiciones del contrato.
- d. Que la aerolínea está dispuesta, excepcionalmente, por solicitud del Pasajero, y de acuerdo con su disponibilidad y políticas y regulaciones aplicables, a otorgar una Parada Estancia durante el período que ésta estime necesario para asegurar la Conexión del Pasajero, Parada Estancia a la que no tendría derecho el Pasajero de acuerdo con las condiciones iniciales de su contrato de transporte.
- e. Que el otorgamiento de dicha Parada Estancia implica una modificación al contrato de transporte existente entre el Pasajero y la aerolínea, modificación que se hará a través de la firma de documento entre el líder o supervisor del aeropuerto de origen correspondiente de la aerolínea, y el Pasajero que la solicita.
- f. Que el Pasajero solicita voluntariamente el derecho a una Parada Estancia, entendiéndose entonces que su estancia corre por su cuenta y riesgo, incluyendo todos los gastos, costos y otros en los que incurra durante dicha Parada Estancia.

6.5. Reembolso de Impuesto. EL TRANSPORTADOR reembolsará los impuestos o cargos cuando así lo exija la ley o cuando dichos impuestos o cargos se hayan recolectado por error y el Pasajero presente evidencia de que se encontraba exento del impuesto o cargo a EL TRANSPORTADOR, y ésta esté atada a una solicitud oportuna de reembolso. No se procesará un reembolso de dichos impuestos o cargos a menos que EL TRANSPORTADOR haya recibido una solicitud de manera escrita o por medios electrónicos dentro de los términos establecidos para ello dentro del presente Contrato

CAPÍTULO 7 - TARIFAS Y OTROS CARGOS

Artículo 7.1. Tarifas.

7.1.1. Restricciones. Las tarifas varían de acuerdo con lo que determine EL TRANSPORTADOR.

Las tarifas son las vigentes en la fecha de emisión del boleto. Si el Pasajero cambia su itinerario, la tarifa y sus condiciones pueden variar.

Las tarifas serán pagaderas en la moneda y tasas de cambio estipuladas por EL TRANSPORTADOR.

Artículo 7.2. Otros Cargos.

7.2.1. Impuestos y Tasas. Los impuestos y tasas son cargos adicionales a la tarifa aplicable y EL TRANSPORTADOR los recauda a favor de las autoridades gubernamentales que los establecen incluyéndolos en el Boleto de transporte en una casilla para este fin. Tales cargos no hacen parte de la tarifa. Los impuestos pueden ser un valor fijo o un porcentaje de la tarifa. Los impuestos, tasas y otros cargos similares serán sufragados por el Pasajero en adición a la tarifa. Los impuestos y tasas varían dependiendo de las regulaciones de cada país.

7.2.2. Sobrecargos. Son cobros impuestos por las aerolíneas y/o por los gobiernos/autoridades aeroportuarias. Los conceptos más usuales de estos cargos son combustible y seguridad. Ellos deberán ser sufragados por el Pasajero.

CAPÍTULO 8 - EQUIPAJE

Artículo 8.1. General. El Equipaje debe ser transportado en el mismo vuelo en que viaja su propietario, en la medida en que esto sea posible. Todo Equipaje debe ser entregado por el Pasajero a EL TRANSPORTADOR, oportunamente en el mostrador de EL TRANSPORTADOR en el aeropuerto.

Artículo 8.2. Condiciones de Aceptación de Equipaje. Las condiciones que establece EL TRANSPORTADOR para la aceptación del Equipaje son:

- a) El Equipaje debe ser facturado solamente en módulos de EL TRANSPORTADOR.
- b) Todo Pasajero debe identificar su Equipaje debidamente, incluyendo: nombre, apellido, número de teléfono, correo electrónico y dirección permanente.
- c) Todo Pasajero para poder facturar su Equipaje debe presentar un Boleto de viaje en donde se indique número de vuelo, fecha, hora y destino al que se dirige el Pasajero.
- d) Todo Equipaje está sujeto a revisión, tanto por parte del Transportador como de las Autoridades competentes.

Todo Equipaje que tenga alguna de las características abajo descritas puede tener su aceptación restringida por parte del TRANSPORTADOR:

- a) Equipaje embalado incorrectamente.
- b) Equipaje que exceda la política de equipaje, las dimensiones máximas y peso máximos establecidos por EL TRANSPORTADOR para el equipaje.
- c) Equipajes que puedan representar un riesgo para otros equipajes dentro del

compartimiento de equipaje de la aeronave, incluyendo, pero no limitado a líquidos corrosivos y objetos punzantes sin la cubierta adecuada.

- d) Mercancías Peligrosas y/o Prohibidas de acuerdo con lo establecido por las Regulaciones de Mercancías Peligrosas de la IATA, o las leyes gubernamentales o las regulaciones de EL TRANSPORTADOR.

Artículo 8.3 Equipaje no Reclamado. El Equipaje que no haya sido reclamado por su dueño o un representante autorizado a su nombre (o por el cual el dueño no ha presentado una reclamación) una vez surtidos los trámites exigidos por la legislación aplicable, durante un período de seis (6) meses contados a partir de la finalización del vuelo en el que fuera registrado y/o el momento en el que fuera encontrado por la aerolínea, se entenderá como abandonado, en cuyo caso el TRANSPORTADOR podrá disponer de dicho Equipaje, entregándoselo a entidades sin ánimo de lucro según lo considere y sin ninguna responsabilidad para el TRANSPORTADOR.

Artículo 8.4. Franquicia de Equipaje. La franquicia de Equipaje libre permitido será aquella ofrecida al momento de la compra e incluida en el ticket aéreo, la cual además se encuentra publicada en <http://www.avianca.com/esco/informacionviaje/planea/equipaje/equipaje-libre-permitido.aspx>.

EL TRANSPORTADOR podrá, a su entera discreción, modificar, reconsiderar y hacer excepciones a su política de Equipaje Libre Permitido. En este sentido, y por tratarse de un tema que puede sufrir variaciones en el tiempo, se solicita reconfirmar directamente con EL TRANSPORTADOR el Equipaje Libre permitido en la ruta de su interés, al momento de hacer la reserva. No obstante lo anterior, los Pasajeros que hayan adquirido un Ticket aéreo previo a la modificación de la Política de Equipaje Libre Permitido, tienen derecho a que se respete y aplique la franquicia vigente al momento de la compra.

8.4.1 Límites y Cargos por Exceso, Sobrepeso y Sobredimensión de Equipaje. Los elementos no permitidos en equipaje de mano o equipaje registrado o, los cargos que se aplicarán en caso de que exista Exceso de Equipaje, sobrepeso, piezas extras de Equipaje y/o sobredimensión del Equipaje deberán consultarse directamente con EL TRANSPORTADOR o en <http://www.avianca.com/es-co/informacion-viaje/planea/equipaje/exceso-equipaje.aspx>.

8.4.2 Convenios Interlineales y de Código Compartido. El Equipaje Libre Permitido y los cargos por Exceso de Equipaje para itinerarios que incluyan segmentos operados por otra línea aérea distinta a EL TRANSPORTADOR, y salvo lo dispuesto en las normas especiales que resulten aplicables para ciertos casos, serán aquellos de la aerolínea más significativa. En estos casos, se seguirán las siguientes reglas:

- Si todas las aerolíneas en el itinerario tienen el mismo Equipaje Libre Permitido y los mismos cargos por Exceso de Equipaje, dicha franquicia y cargos aplicarán.
- Si las aerolíneas en el itinerario tienen una política de Equipaje Libre Permitido o de cargos por Exceso de Equipaje distintos, se aplicarán aquellos de la aerolínea que realice el primer cruce de área (América, Europa y África, Asia y Oceanía).

- En caso de que no se cumplan las condiciones anteriores, se respetará la política de la aerolínea que haga el primer cruce de subzonas (Por ejemplo, de Norte a Centro América).

En caso de no cumplir las condiciones anteriores, se respetará la política de la aerolínea que haga el primer cruce internacional.

Excepciones:

- Para itinerarios interlínea desde y hacia Estados Unidos, la franquicia de Equipaje Libre Permitido y los cargos por Exceso de Equipaje que aplicarán para todo el viaje son las del origen.
- Para itinerarios de código compartido (CDSH) que incluyen una ciudad en los Estados Unidos, la franquicia libre permitida que aplica para todo el itinerario es la de la aerolínea comercializadora.
- Para itinerarios de código compartido (CDSH), la franquicia de Equipaje Libre Permitido y los cargos por Exceso de Equipaje que aplicarán podrán ser determinados en un contrato previo establecido entre las aerolíneas involucradas.

8.4.3. Reservado.

8.4.4. Elementos no Permitidos en Equipaje de Mano y Efectos Personales. En adición a los artículos mencionados anteriormente, el Pasajero no podrá llevar como Equipaje de Mano: esmaltes, armas blancas ni objetos cortopunzantes tales como hachas, bastones o sombrillas con punta metálica, paraguas, tijeras, arpones, armas deportivas o herramientas que puedan ser utilizadas como armas cortopunzantes o contundentes. Tampoco podrá llevar consigo armas de juguete o simuladas de ningún tipo, objetos potencialmente peligrosos tales como arco, flecha, bate, bolillo, cachiporra, caja con punta o lados cortantes, cápsula explosiva, cajas de fósforos o encendedores para cigarrillos, caña para pesca, corta uñas con navaja o lámina punzante o cortante, palos de ski, picahielo, cuchilla o navaja de afeitarse, destornillador, elementos metálicos con punta, elementos para artes marciales, extintores, látigo, llave mecánica, alicate, manopla, martillo, mazo, motosierra, palos de golf o jockey, punzón para ganado, sacacorchos, gases lacrimógenos o de cualquier tipo, taco de billar, taladros, tubos, perfumes contenidos en envases con forma de granada o de arma, lazos o cualquier tipo de herramienta, líquidos o geles cuyo envase supere los 100 mililitros o equipo que potencialmente pueda ser utilizado como arma, o cualquier otro que EL TRANSPORTADOR considere no apto para ser transportado en la aeronave.

EL TRANSPORTADOR podrá a su discreción transportar estos elementos exclusivamente en la bodega de carga de las aeronaves como Equipaje Facturado, debidamente embalados para evitar cualquier lesión de las personas encargadas del manejo del Equipaje y garantizar la seguridad del vuelo.

8.4.5. Elementos de Valor en Equipaje Registrado o en Equipaje de Mano. EL TRANSPORTADOR no acepta el transporte de los siguientes artículos como Equipaje Registrado y deberán incluirse en el Equipaje de Mano del Pasajero:

- a) Joyas

- b) Documentos personales, pasaportes, identificaciones o documentos de identificación c)
- Metales o piedras preciosas
- d) Obras de Arte
- e) Cheques o títulos valores y demás documentos con valor.
- f) Dinero en efectivo
- g) Lentes
- h) Celulares, Smart phones.
- i) Medicamentos
- j) Documentos de historia clínica
- k) Cámaras fotográficas
- l) Reproductores de música o audífonos
- m) DVD´s portátiles y juegos electrónicos portátiles
- n) Tabletas digitales
- o) Filmadoras
- p) Computadoras y equipos electrónicos
- q) Cerámicas
- r) Vajillas
- s) Calculadoras
- t) Botellas de licor
- u) Artículos perecederos
- v) Llaves de carro o casa
- w) Artículos para el cuidado del bebé (ejemplo: fórmulas y pañales) x) Pasaportes
- y) Muestras de trabajo (vendedores)
- z) Artículos similares a los antes listados

8.4.5.1 En caso de destrucción o pérdida, daño o demora en la entrega del Equipaje de Mano, EL TRANSPORTADOR únicamente será responsable por los daños que surjan como resultado de la culpa de EL TRANSPORTADOR o de alguno de sus agentes o empleados.

8.4.5.2 EL TRANSPORTADOR no será responsable por daños al Equipaje Registrado que no comprometan la habilidad para que el Equipaje funcione y específicamente no será responsable por los daños que surjan del normal uso y desgaste por manejo, incluyendo cortadas menores, rayones, rasguños, abollonaduras, marcas o tierra.

8.4.6 Equipaje Condicional/Standby bag. Cualquier excedente sobre el Equipaje Libre Permitido se considera como exceso de equipaje y solo puede ser transportado pagando una tarifa adicional por este concepto que incluya cualquier impuesto aplicable. Las piezas con sobrepeso, sobredimensión y adicionales viajan sujetas al espacio disponible en el avión. EL TRANSPORTADOR hará todo lo posible para que el equipaje que sea registrado con la etiqueta Condicional/Standby bag llegue en el mismo vuelo en el que el Pasajero está volando. Sin embargo, debido a circunstancias de la operación, existe la posibilidad de que estos equipajes no sean transportados en el mismo vuelo del Pasajero, por lo que serán enviados en el primer vuelo con capacidad disponible dentro de los siguientes cuatro (4) días después de la fecha de la llegada del Pasajero a su destino final, si es un vuelo doméstico u ocho (8) días después si es un vuelo internacional. En estos eventos el Pasajero deberá indicar cuáles piezas deberán ser embarcadas de manera prioritaria.

8.4.7. Transporte de Armas de Fuego.

Previamente a la fecha de su viaje el Pasajero deberá consultar con EL TRANSPORTADOR el procedimiento existente para el transporte de las armas de fuego.

Es responsabilidad del Pasajero verificar los requisitos y llevar la documentación que exigen las Autoridades en los países de origen, puntos de Conexión y destino final.

Para verificar los requisitos necesarios para portar armas en bodega, por favor verifique los contactos para su ciudad en cualquiera de los puntos de venta de EL TRANSPORTADOR o las embajadas o consulados de los países que apliquen.

8.4.8. Manejo de los Equipos Electrónicos Admitidos a Bordo. Los aparatos electrónicos a bordo de las aeronaves están clasificados en Prohibidos, Restringidos y Permitidos, de acuerdo con lo señalado en el Artículo 11.1. El Pasajero debe consultar con EL TRANSPORTADOR antes de hacer uso de cualquier equipo electrónico.

8.4.9 EQUIPAJE ESPECIAL

Se consideran equipaje especial los siguientes elementos:

1. Equipaje mal embalado incluyendo algunas cajas.
2. Instrumentos Musicales: Guitarras eléctricas y acústicas, baterías electrónicas y acústicas, tambores, trompetas, etc.
3. Cenizas Humanas
4. Artículos Deportivos: Tablas de surf, equipos de pesca, equipos de golf, bicicletas, equipo de arquería, bolsas de dormir, tiendas de campaña, raquetas de tenis, pelotas de fútbol sin aire, equipos de buceo y equipos para esquiar.
5. Equipo para toreros.

Este equipaje es permitido siempre y cuando el Pasajero identifique dichos artículos a EL TRANSPORTADOR al momento de su chequeo y los artículos hayan sido empacados debidamente de acuerdo con lo establecido en el Artículo 8.4.12. Adicionalmente, dicho equipaje será permitido bajo la condición de que el Pasajero acepte y firme la etiqueta de "Responsabilidad Limitada" suministrada por EL TRANSPORTADOR, cuando lo anterior sea permitido bajo la normatividad aplicable.

8.4.10. Instrumentos Musicales. Podrán transportarse instrumentos musicales tales como guitarras, violines, tambores, trompetas etc. como Equipaje de Mano, para lo cual deberán estar contenidos en estuches de cara dura diseñados para este propósito. Únicamente se aceptan instrumentos musicales que puedan ser acomodados en los guarda equipajes en forma segura dentro de la aeronave, ejemplo: guitarra, trompeta, violín, entre otros. Debe cumplir

con las políticas estipuladas para el equipaje de mano.

Instrumento con silla asignada: los instrumentos musicales como el trombón y el violonchelo no podrán transportarse como Equipaje Registrado y únicamente podrán transportarse en la cabina de pasajeros, como equipaje de silla en cabina en una silla adyacente a la del Pasajero, en cuyo caso el Pasajero deberá pagar el respectivo Tiquete por la silla del instrumento a la tarifa aplicable para adultos. Adicionalmente, los instrumentos musicales que se transporten como equipaje en silla en cabina únicamente se aceptarán cuando estén en un estuche de cara dura designado para estos propósitos.

Otros instrumentos musicales que se presenten como Equipaje Registrado serán aceptados únicamente cuando cuenten con un estuche de cara dura debidamente acolchonado en su interior, para que soporte la manipulación usual de este tipo de equipaje. En ciertas circunstancias, el transporte de instrumentos musicales está sujeto a cobros adicionales que el Pasajero deberá pagar al momento de realizar su chequeo. Para estar familiarizado con los artículos permitidos en las diferentes rutas y los costos del transporte de los mismos, si aplican, el Pasajero deberá consultar en la página web de EL TRANSPORTADOR y en sus puntos de venta directos.

8.4.11 Equipo Deportivo. Se permite el transporte de algunos artículos deportivos como Equipaje Facturado. Para ello, deberán seguirse los procedimientos y políticas establecidos por EL TRANSPORTADOR para estos efectos.

Los artículos deportivos que se aceptan como Equipaje Facturado deben estar debidamente embalados y, bajo ciertas circunstancias, están sujetos a un costo de servicio adicional que deberá pagar el Pasajero al momento del registro. Para efectos de conocer sobre los artículos permitidos en las diferentes rutas, y los costos aplicables a dicho transporte, en caso de existir, el Pasajero podrá consultar en la página web y en los demás puntos de venta directos de EL TRANSPORTADOR.

8.4.12. Artículos Restringidos.

(i) Artículos Perecederos o Frágiles. Son considerados perecederos los alimentos frescos o congelados, flores, plantas, y algunas medicinas. EL TRANSPORTADOR, a su entera discreción, establecerá las condiciones bajo las cuales dichos artículos podrán ser aceptados como Equipaje, de acuerdo con lo establecido en el Artículo 8.4.12.

(ii) Mercancías Peligrosas y/o Prohibidas. El Pasajero deberá consultar directamente con EL TRANSPORTADOR cuáles Mercancías Peligrosas y en qué cantidades son permitidas.

(iii) Transporte de Productos de Origen Agropecuario. Si el Pasajero va a transportar consigo productos o subproductos de origen agropecuario, debe cumplir con los requisitos sanitarios exigidos por las Autoridades competentes. Es responsabilidad del Pasajero informarse y tramitar los requisitos exigidos por la ley. Al respecto debe tenerse en cuenta que la entrada de dichos productos a muchos países se encuentra prohibida, ya que pueden ser portadores de plagas y enfermedades para las plantas y animales, por lo tanto, no se deben transportar. Entre los productos sujetos a esta restricción se hallan: semillas, flores, frutas, hierbas aromáticas, verduras, productos cárnicos, plaguicidas biológicos, plantas con o sin tierra, madera y similares, y subproductos de origen animal y vegetal. La no declaración de los mismos es una infracción a la ley. Es responsabilidad del Pasajero informarse y cumplir con las regulaciones que las Autoridades de cada país establecen sobre la materia.

8.4.13 Otras Condiciones Aplicables a los Artículos Perecederos o Frágiles. El Pasajero deberá identificar todos los artículos frágiles o perecederos contenidos en su Equipaje y entregados a EL TRANSPORTADOR al momento de su chequeo. Dichos artículos se aceptarán como Equipaje Registrado únicamente si se identifican como tales y se empaacan apropiadamente. EL TRANSPORTADOR se reserva su derecho de requerir al Pasajero, cuando así lo permita la normatividad aplicable, colocar una etiqueta de “Responsabilidad Limitada”.

8.4.14 Daños Pre-existentes. EL TRANSPORTADOR se reserva el derecho, como condición para aceptar el Equipaje Registrado, de inspeccionar y documentar cualquier daño preexistente de los artículos, y anotar dichos daños en las etiquetas de “Responsabilidad Limitada”, cuando así lo permita la normatividad aplicable, o en documentos similares.

Artículo 8.5. Manejo y Control del Equipaje.

8.5.1. Recibo y Despacho de Equipajes.

Todo Equipaje debe ser entregado individualmente por la persona que viaja, en el mostrador del TRANSPORTADOR en el aeropuerto, a un representante debidamente identificado, con el fin de que se le dé el manejo adecuado y sea transportado en la bodega de la aeronave, o aprobado como Equipaje de Mano. Únicamente se podrán aceptar equipajes colectivos, cuando pertenezcan a una familia o a un grupo con algún nexo entre sí que realicen su viaje en el mismo vuelo y fecha. A excepción de España que debe ser individual.

8.5.2. Recibo de Equipaje Averiado. Cuando el Pasajero entregue al TRANSPORTADOR un Equipaje en mal estado o que de cualquier forma no se encuentre en condiciones idóneas para ser transportado, se le colocará la etiqueta “Responsabilidad Limitada”, cuando así lo permita la normatividad aplicable, y se le informará al Pasajero que EL TRANSPORTADOR no será responsable por el estado del Equipaje y por el Daño que surja a consecuencia del mismo.

Artículo 8.6. Entrega de equipaje.

El Equipaje será entregado únicamente a la persona que presente la contraseña correspondiente a la etiqueta adherida a cada pieza.

8.6.1. Equipaje no Reclamado

8.6.1.1. En cada aeropuerto se llevará a cabo un control de todo Equipaje no reclamado.

8.6.1.2. El Equipaje que no haya sido reclamado por su dueño o un representante autorizado a su nombre (o por el cual el dueño no ha presentado una reclamación) una vez surtidos los trámites exigidos por la legislación aplicable, durante un período de seis (6) meses contados a partir de la finalización del vuelo en el que fuera registrado y/o el momento en el que fuera encontrado por la aerolínea, se entenderá como abandonado, en cuyo caso el TRANSPORTADOR podrá disponer de dicho Equipaje, entregándoselo a entidades sin ánimo de lucro según lo considere y sin ninguna responsabilidad para el TRANSPORTADOR.

Artículo 8.7 Límites de responsabilidad con el equipaje

La responsabilidad del TRANSPORTADOR se encuentra sujeta a lo establecido en los Convenios y demás leyes aplicables.

La presentación de una reclamación no da derecho al Pasajero a una compensación inmediata. En el caso de reclamaciones de equipaje, el reembolso por cualquier gasto incurrido deberá estar debidamente probado para EL TRANSPORTADOR.

La aceptación de un reclamo no supone una admisión de responsabilidad legal por parte de EL TRANSPORTADOR, previo a que se realice la investigación respectiva. Si el Pasajero tiene un reclamo será analizado y compensado, en caso que aplique, de acuerdo a las regulaciones aplicables según la ruta volada y bajo las limitaciones de responsabilidad establecidas en la Convención correspondiente u otras leyes aplicables.

8.7.1 Daños. En caso de daño, la persona con derecho a la reparación deberá presentar una reclamación a EL TRANSPORTADOR inmediatamente descubra el daño, y en cualquier caso en un término máximo de 7 días después de recibido el Equipaje Registrado. No obstante, cualquier disposición en contrario, EL TRANSPORTADOR no será responsable por los daños que surjan del normal uso y desgaste por manejo del Equipaje, incluyendo cortadas menores, rayones, rasguños, abollonaduras, marcas o tierra.

8.7.2 Demoras. Si el equipaje no llegó en el mismo vuelo que el Pasajero, éste debe notificar tal hecho directamente en las oficinas del TRANSPORTADOR antes de salir del aeropuerto. Para esto, el Pasajero debe completar el Reporte de Irregularidades de Equipajes que se encuentra en la Oficina de Equipajes del terminal aéreo. El Reporte deberá presentarse

dentro de un término máximo de 21 días desde la fecha en la cual el Equipaje debió haberse puesto a su disposición.

CAPÍTULO 9 - EMBARQUE Y FORMALIDADES ADMINISTRATIVAS

Artículo 9.1. Tiempos para Embarque y Formalidades Administrativas

9.1.1. Tiempos de Embarque

9.1.1.1. El Pasajero que va a embarcarse en un vuelo deberá presentarse en la sala de embarque asignada al vuelo, en los tiempos previstos por el TRANSPORTADOR o en su defecto, con una hora (1) de antelación para vuelos nacionales y tres (3) horas de antelación para vuelos internacionales al mismo. Para temporada vacacional o requerimientos especiales la presentación se hará con treinta (30) minutos adicionales de antelación.

El Pasajero deberá presentarse al aeropuerto en los tiempos estipulados por EL TRANSPORTADOR o su Agente Autorizado. En caso de que el Pasajero no cumpla con la obligación de presentarse con la anticipación establecida en el presente Contrato perderá su derecho a ser embarcado y sus reservas serán canceladas. Estas políticas pueden tener alguna variación, razón por la cual se debe consultar con EL TRANSPORTADOR los requerimientos de antelación de tiempo con el que debe presentarse el Pasajero en el aeropuerto. Consulte los tiempos en el siguiente link <https://www.avianca.com/co/es/antes-de-tu-viaje/hora-aeropuerto/>.

9.1.2. Formalidades Administrativas.

9.1.2.1. General.

9.1.2.1.1. El Pasajero es responsable de todos los documentos necesarios para su viaje, pasaporte, visas, tarjetas de turismo y cualquier requisito o documento adicional o especial que se le exija por las disposiciones legales y reglamentarias en vigor de los países de partida, tránsito y destino. El Pasajero debe cumplir las normas y procedimientos establecidas por las Autoridades de dichos países en materia de migración, aduanas, sanidad, seguridad y control de fronteras.

9.1.2.1.2. El servicio de información que presta EL TRANSPORTADOR en estos temas no excluye la responsabilidad directa que tiene el Pasajero de investigar, conocer y cumplir las normas relacionadas con estas materias. EL TRANSPORTADOR no es responsable del rechazo de ingreso a un país por falta de cumplimiento de estas normas ni por las consecuencias o cualquier Daño que sufra el Pasajero que no haya cumplido las obligaciones mencionadas anteriormente en el Artículo 9.1.2.1.1.

9.1.2.2. Documentos de Viaje. El Pasajero debe presentar toda la documentación de entrada, de salida y de Tránsito, los documentos sanitarios y otros, exigidos por las leyes o por los reglamentos en vigor en los países involucrados y permitirle a EL TRANSPORTADOR conservar una copia en caso de ser necesario.

EL TRANSPORTADOR se reserva el derecho de rechazar el transporte de todo Pasajero que no haya cumplido las leyes o los reglamentos en vigor y cuyos documentos no estén en regla.

9.1.2.3. Rechazo de Entrada. El Pasajero a quien la autoridad le rechace la entrada a un territorio deberá cancelar todos los gastos que resulten de dicho evento. El costo del boleto pagado por el Pasajero para llegar al país en donde no fue admitido no es reembolsable, como tampoco lo es cualquier gasto en que incurra el Pasajero por dicho rechazo.

9.1.2.4. Controles Aduaneros. Si la autoridad competente lo solicita, el Pasajero deberá asistir a la inspección de sus Equipajes Registrados y de Mano. En ningún caso EL TRANSPORTADOR asume responsabilidad por demoras, pérdidas o Daños del Equipaje, que puedan presentarse por este tipo de inspecciones.

9.1.2.5. Control de Seguridad. El Pasajero debe someterse a todos los controles de seguridad a pedido de las Autoridades oficiales gubernamentales o aeroportuarias o a pedido de EL TRANSPORTADOR.

CAPÍTULO 10 - SOBREVENTAS

Artículo 10.1. Sobreventa. En ciertos eventos los vuelos operados por EL TRANSPORTADOR pueden resultar en una sobreventa que resulte en la incapacidad de EL TRANSPORTADOR de proveer espacios previamente reservados y confirmados para un vuelo en específico. En estos casos las obligaciones de EL TRANSPORTADOR serán aquellas contenidas en las leyes y regulaciones aplicables en materia de vuelos con sobreventa, y en caso de que no exista conflicto con estas disposiciones, se aplicará lo dispuesto en el Artículo 10.2.

Artículo 10.2. Procedimiento y Compensación en Caso de Sobreventa. El procedimiento a aplicar para un vuelo con sobreventa o sobre-reserva es el siguiente:

10.2.1 Solicitud de Voluntarios. Este procedimiento consiste en informar a las personas que se encuentran reservadas en el vuelo con sobreventa y tratar de encontrar Pasajeros cuyos Itinerarios sean flexibles y que estén dispuestos a ofrecer su silla, a cambio de una compensación. Esta compensación será establecida por EL TRANSPORTADOR cuando no exista disposición legal aplicable.

En caso de sobreventa, cuando el Pasajero no tenga silla y no sea voluntario, será identificado por EL TRANSPORTADOR como Involuntario. Cuando este Pasajero involuntario no sea abordado en el vuelo que reservó originalmente, se aplicará la compensación que establece la legislación aplicable o la compensación establecida

por EL TRANSPORTADOR cuando no exista disposición legal aplicable. EL TRANSPORTADOR podrá modificar el monto de la compensación y las condiciones de la misma, cumpliendo en todo caso con las disposiciones legales aplicables.

10.2.2. Forma de Compensación. Salvo lo requerido por las leyes aplicables para ciertos eventos, EL TRANSPORTADOR no utiliza dinero en efectivo como forma de compensación voluntaria o involuntaria. EL TRANSPORTADOR utiliza certificados de viaje. Estos certificados serán emitidos en la fecha y lugar de la sobreventa. Si el Pasajero acepta ser Voluntario, al momento en que se le entrega el certificado de viaje, el Pasajero deberá liberar al Transportador de cualquier responsabilidad restante. Los certificados de viaje pueden ser utilizados para: compra de tarifas en boletos, pago de Excesos de Equipaje, pago de penalidades, pago de diferencias de tarifa, y en cualquier caso le serán aplicables las condiciones y restricciones previstas en éstos. A menos que prevean lo contrario, los certificados de viaje no son válidos para compra de servicios proporcionados por otras aerolíneas. Estos certificados no son reembolsables y no tienen valor residual. Los montos por los cuales serán emitidos los certificados serán establecidos por EL TRANSPORTADOR con base en la política de compensaciones vigente al momento de la irregularidad. Si un viajero recibe compensación no puede solicitar excepciones de penalidades o de reembolsabilidad para el ticket.

En el caso de sobreventa cuando el Pasajero se rehúsa a ceder su silla, se aplicarán para su compensación las disposiciones o normas vigentes en el lugar donde se produce la sobreventa.

10.2.3. Prioridad en el abordaje en casos de sobreventa. EL TRANSPORTADOR abordará a los Pasajeros en el siguiente orden de prioridad en casos de sobreventa:

1. Pasajeros en condiciones de discapacidad.
2. Menores sin acompañantes.
3. Pasajeros Clase Ejecutiva y con status preferencial del programa de viajero frecuente del TRANSPORTADOR
4. Pasajeros con asientos confirmados independientemente del orden en que se registraron.
5. Pasajeros sin asientos confirmados dependiendo del orden en que fueron registrados. Este último se rige por las reglas establecidas por EL TRANSPORTADOR.

10.2.4. Transporte posterior de Pasajeros en Sobreventa. Los Pasajeros a los cuales EL TRANSPORTADOR no pudo proveerle un espacio confirmado debido a la sobreventa, serán acomodados por EL TRANSPORTADOR en vuelos alternos, de conformidad con el siguiente orden de prioridad:

1. En el próximo vuelo disponible operado por EL TRANSPORTADOR sin ningún costo adicional para el Pasajero independientemente de la clase de servicio o si al Pasajero se le denegó su embarque de forma voluntaria o involuntaria.
2. En un vuelo de otras aerolíneas siempre y cuando el Pasajero así lo solicite, el Transportador lo acepte, y haya disponibilidad confirmada de la otra aerolínea y la hora de arribo de dicho vuelo sea más temprano que la del siguiente vuelo operado por EL TRANSPORTADOR.

10.2.5. Límite de Responsabilidad. Sin perjuicio de lo dispuesto en las leyes especiales que resulten aplicables para ciertos eventos, la aceptación del certificado por parte del Pasajero constituye la compensación dada a él por EL TRANSPORTADOR por la sobreventa y libera al TRANSPORTADOR de cualquier responsabilidad posterior.

CAPÍTULO 11 - CONDUCTA A BORDO

Es obligación del Pasajero acatar las instrucciones de EL TRANSPORTADOR y de su personal en cualquier momento y durante el vuelo. De acuerdo con la Ley, el comandante es la máxima autoridad a bordo de la aeronave, por lo que los demás tripulantes y todos los Pasajeros durante el viaje, estarán bajo su autoridad.

El Pasajero deberá abstenerse de todo acto que pueda atentar contra la seguridad del vuelo, de la tripulación, contra su propia seguridad y la de las demás personas o cosas a bordo. Cuando se presenten hechos que puedan causar o causen molestias, que sean contrarias a las leyes, normas y procedimientos, o que puedan comprometer o comprometan la seguridad del vuelo, de los Pasajeros, de la tripulación, de los bienes de EL TRANSPORTADOR o de los Pasajeros, la tripulación del respectivo vuelo tiene plena autonomía para tomar las acciones que estime pertinentes a fin de manejar y controlar la situación. Dichas acciones pueden conllevar al desembarque de un Pasajero, la negativa a transportar a dicho Pasajero, la inmovilización del Pasajero cuando se requiera y cualquier otra medida que sea necesaria. No obstante lo mencionado en este Capítulo, para vuelos desde y hacia Estados Unidos, EL TRANSPORTADOR no denegará el embarque a un Individuo en Condición de Discapacidad excepto en los casos previstos en la norma 14 C.F.R. Parte 382 que trata la No Discriminación por Discapacidad en el Transporte Aéreo.

Artículo 11.1. Artículos de Uso Prohibido, Restringido y Permitido. Se consideran artículos de uso prohibido, restringido y permitido a bordo los siguientes:

- 11.1.1. Artículos de uso prohibido. Son los artículos que no pueden ser utilizados en ningún momento mientras el Pasajero se encuentre a bordo de la aeronave. Estos son, pero no están limitados, a los siguientes: Radios AM/FM, Unidades periféricas de computadoras o juegos conectados por cable (impresora, fax, etc.), Juguetes de Control remoto, Televisores, Transmisores de dos vías

(Banda ciudadana, Radio aficionados Ej. Walkie Talkie), Receptores de Búsqueda automática VHF, mouse inalámbrico, y cualquier dispositivo electrónico de control remoto que emita señales/controle a otro dispositivo electrónico, entre otros.

- 11.1.2. Artículos de uso restringido. Las restricciones por etapa del vuelo permiten que algunos dispositivos electrónicos portátiles sean utilizados a bordo. El Pasajero debe consultar con EL TRANSPORTADOR antes de hacer uso de cualquier equipo electrónico. Se permite el uso a bordo de la aeronave cuando aún se encuentra la puerta abierta, y después del aterrizaje, de los siguientes artículos: Teléfonos celulares/móviles, módems inalámbricos, GPS que usa cable externo de antena, Busca personas de dos vías, PDA con comunicación de dos vías, calculadoras/consolas portátiles de juegos, reproductor de discos compactos, grabadora de cinta magnética o digital, computador personal con mouse, asistente personal PDA que no usa comunicación de dos vías, cámaras de video, entre otros.

La utilización de artículos electrónicos portátiles a bordo de la aeronave cuando la misma se encuentra por encima de los 10,000 pies de altura y la tripulación de cabina realiza los anuncios correspondientes, incluye los siguientes dispositivos: cámaras y videograbadoras portátiles, calculadoras, grabadoras, afeitadoras portátiles, juegos electrónicos, reproductores de música, computadoras personales, consola portátil de video juegos, tabletas y teléfonos celulares en modo avión únicamente.

- 11.1.3. Artículos de uso permitido. Son los artículos que pueden ser utilizados en cualquier momento dentro de la aeronave. Estos son: equipos instalados por EL TRANSPORTADOR, relojes electrónicos, aparatos de ayuda auricular, dispositivos médicos implantados, audífonos de reducción de ruido, buscapersonas de una sola vía, equipo de soporte médico vital, concentradores de oxígeno personal, entre otros.

Artículo 11.2. Acciones Contra la Seguridad. Entre otras acciones, los Pasajeros deberán abstenerse de:

- (a) Desabrochar su cinturón de seguridad o levantarse de su asiento en momentos no autorizados por la tripulación.
- (b) Operar durante el vuelo o sus fases preparativas, conforme lo indique la tripulación, artículos de uso restringido de acuerdo con lo establecido en el presente Contrato y conforme lo señala la tarjeta de seguridad de la aeronave.
- (c) Sustraer, o hacer mal uso de los chalecos salvavidas y demás equipos de emergencia u otros elementos existentes a bordo de la aeronave o en los aeropuertos.

- (d) Sustraer frazadas, almohadas o cualquier otro artículo, equipo o bienes de propiedad de EL TRANSPORTADOR o de otros Pasajeros.
- (e) Obstruir o destruir las alarmas y sistemas de detección de incendio u otros equipos instalados en la aeronave.
- (f) Fumar en cualquier parte de la aeronave en vuelos nacionales, o internacionales.
- (g) Asumir actitudes o expresar comentarios que puedan generar pánico entre los demás Pasajeros.
- (h) Faltar el respeto, insultar o agredir física o verbalmente a cualquiera de los Pasajeros o tripulantes de la aeronave o personal de tierra al servicio de la misma.
- (i) Llevar consigo a bordo de la aeronave o en los aeropuertos, armas, o elementos cortantes, punzantes o contundentes que puedan ser utilizados como arma.
- (j) Asumir conductas o ejecutar actos obscenos.
- (k) Consumir durante el vuelo, alimentos o bebidas no suministrados por EL TRANSPORTADOR sin su autorización.
- (l) Ingresar a la aeronave o permanecer en ella en estado de intoxicación alcohólica o bajo el efecto de drogas o sustancias prohibidas.
- (m) Cualquier otro acto o hecho que se considere indebido por EL TRANSPORTADOR, las Autoridades competentes y las normas y buenas costumbres.

Las tripulaciones se encuentran facultadas para tomar las acciones que consideren necesarias para prevenir y controlar las conductas prohibidas.

CAPÍTULO 12 - VUELOS CANCELADOS, DEMORADOS Y CAMBIOS OPERACIONALES

Artículo 12.1. Políticas. EL TRANSPORTADOR realizará esfuerzos razonables para transportar a los Pasajeros y a su Equipaje de acuerdo con los itinerarios publicados y con aquellos reflejados en el Tiquete del Pasajero. No obstante los itinerarios publicados, horarios de vuelo, tipo de avión, asignación de asientos, y detalles similares que se reflejen en el Tiquete o en los itinerarios publicados por EL TRANSPORTADOR no se garantizan ni forman parte de este contrato. EL TRANSPORTADOR podrá sustituir por aerolíneas alternas,

por otras aeronaves, podrá retrasar o cancelar vuelos, cambiar la asignación de asientos, y modificar o suprimir escalas previstas en el Tiquete en cualquier momento. Los horarios están sujetos a cambios sin previo aviso. Excepto por lo previsto en este Contrato de Transporte, EL TRANSPORTADOR no será responsable por realizar las conexiones, por no operar un vuelo de acuerdo con el itinerario, por cambios de horario, cambios de asignación de asientos o de tipos de aeronaves, o por revisión de las rutas por las cuales EL TRANSPORTADOR lleva el pasajero desde su origen hasta su destino.

Artículo 12.2 En caso de cancelación, desvío o retrasos que causen que un Pasajero pierda conexiones, EL TRANSPORTADOR (a solicitud del pasajero) cancelará la parte no utilizada del Boleto y procederá con el reembolso de ésta, así como de los servicios o cobros adicionales no utilizados, en la forma original de pago de acuerdo con lo establecido en el Contrato de Transporte. Si el Pasajero no solicita un reembolso y cancelación del Boleto, EL TRANSPORTADOR procederá a transportar al Pasajero hasta el destino en el siguiente vuelo de EL TRANSPORTADOR en el que haya asientos disponibles en la clase de servicio comprada originalmente. A discreción de EL TRANSPORTADOR y si es aceptable para el Pasajero, EL TRANSPORTADOR podrá disponer que el pasajero viaje con otra aerolínea o por transporte terrestre. Si es aceptable para el Pasajero, EL TRANSPORTADOR proporcionará el transporte en una clase de servicio inferior, en cuyo caso el pasajero tendrá derecho a un reembolso parcial. Si el espacio en el próximo vuelo disponible sólo está disponible en una clase superior de servicio que compró, EL TRANSPORTADOR transportará al Pasajero en el vuelo, aunque se reserva el derecho de realizar “*upgrades*” a los demás Pasajeros en el vuelo de acuerdo con su política interna, para de esta forma contar con sillas disponibles en la clase de servicio originalmente adquirida.

Artículo 12.3 Salvo lo dispuesto anteriormente, EL TRANSPORTADOR no tendrá ninguna responsabilidad si la cancelación del vuelo, la desviación o el retraso se debe a Circunstancias Imprevistas.

Artículo 12.4 En el caso de una demora en rampa prolongada en un aeropuerto en Estados Unidos en un vuelo operado por una aerolínea socia en un acuerdo de código compartido de EL TRANSPORTADOR, el plan de contingencia para demoras en rampa de la aerolínea operadora se aplicará.

CAPÍTULO 13 - SERVICIO A BORDO

Artículo 13.1. General. El servicio a bordo representa un valor agregado que ofrece EL TRANSPORTADOR a sus Pasajeros y no constituye un deber para EL TRANSPORTADOR. EL TRANSPORTADOR determinará según lo considere adecuado de acuerdo con las condiciones del vuelo, el servicio a bordo a prestar.

Artículo 13.2. Política. EL TRANSPORTADOR se reserva el derecho de modificar sus políticas de servicio a bordo.

CAPÍTULO 14 - ACUERDOS COMERCIALES

EL TRANSPORTADOR podrá prestar los servicios de transporte contratados directamente a través de su operación o a través de acuerdos de cooperación con otras aerolíneas o modos de transporte, tales como:

Artículo 14.1 Código Compartido. Para servicios de código compartido en vuelos operados por otra aerolínea, EL TRANSPORTADOR es responsable en la totalidad del viaje de código compartido por todas las obligaciones con los Pasajeros establecidas en su Contrato de transporte.

Las reglas incluidas en el Contrato de transporte de EL TRANSPORTADOR con respecto a la emisión de boletos se aplicarán a los servicios de código compartido en vuelos operados por otra aerolínea. Sin embargo, cada socio de código compartido tiene reglas respecto de la operación de sus propios vuelos, algunas de las cuales pueden ser diferentes de aquellas que EL TRANSPORTADOR tiene para los vuelos operados por él. Las reglas de operaciones que pueden diferir entre EL TRANSPORTADOR y sus socios de código compartidos incluyen, pero no se limitan a las siguientes:

1. límites de tiempos de embarque;
2. menores que viajan solos
3. transporte de animales;
4. negativa para transportar;
5. servicios de oxígeno;
6. operaciones irregulares;
7. compensación de abordaje denegado;
8. aceptación de equipaje, equipaje permitido y responsabilidad;
9. servicios especiales.

Los Pasajeros deberán revisar las reglas para vuelos operados por otras aerolíneas bajo un Contrato de Código Compartido y deberán familiarizarse temas tales como los requisitos para el chequeo y las políticas en lo que respecta a menores sin acompañar, transporte de animales, denegación de embarque, servicios de oxígeno, operación.

En todo caso, las aerolíneas cumplirán con los requisitos legales de información frente al Pasajero de quién es el operador

Artículo 14.2. Acuerdos Interlínea. Los acuerdos interlínea son aquellos que se utilizan para proveer transporte usando los servicios de una o más aerolíneas, y bajo los cuales las aerolíneas participantes aceptan entre sí sus políticas de equipaje y de tiquetes. Dichos acuerdos contemplan igualmente el método de distribución de los ingresos y las comisiones o cargos por servicio derivados de estos servicios entre las aerolíneas participantes en el transporte, que se aplicarán al momento de los reembolsos.

Artículo 14.3. Conexiones. EL TRANSPORTADOR buscará facilitar las conexiones del Pasajero y su equipaje con las aerolíneas con las cuales tiene convenios, sin que asuma ninguna obligación de garantizar que ellas se llevarán a cabo.

No será considerado ni se le dará tratamiento de Conexión, el evento donde el Pasajero haga conexiones con otras aerolíneas mediante tiquetes separados, a menos que sean emitidos en conjunción y pretendan constituir un único contrato de transporte.

CAPÍTULO 15 ASPECTOS JURÍDICOS DE LA RESPONSABILIDAD CIVIL (NACIONAL E INTERNACIONAL)

Artículo 15.1. Régimen de Responsabilidad. La responsabilidad de EL TRANSPORTADOR se encuentra regulada por las leyes aplicables y para los casos de transporte aéreo internacional se aplica el Convenio o la Convención relevante.

Artículo 15.2 Aviso sobre Limitaciones de Responsabilidad. El Convenio de Montreal o la Convención de Varsovia podrán ser aplicables a su viaje y estos Convenios regulan y pueden limitar la responsabilidad de EL TRANSPORTADOR por muerte o lesiones corporales, por la pérdida o daño del equipaje, y por retraso.

15.2.1 En caso de aplicación del Convenio de Montreal, los límites de responsabilidad son los siguientes:

- (a) No hay límites económicos en caso de muerte o lesiones corporales.
- (b) En caso de destrucción, pérdida o daño o retraso del equipaje, los pasajeros tendrán derecho en la mayoría de casos a 1.131 Derechos Especiales de Giro.
- (c) Por los daños ocasionados por demoras en su viaje, los pasajeros tendrán derecho en la mayoría de casos a 4.694 Derechos Especiales de Giro.

15.2.2 En caso de aplicación del Convenio de Varsovia, los límites de responsabilidad son las siguientes:

- (a) 16.600 Derechos Especiales de Giro en caso de muerte o lesiones corporales si el Protocolo de La Haya del Convenio de Varsovia aplica, o 8.300 Derechos Especiales de Giro si sólo se aplica la Convención de Varsovia. Muchas aerolíneas han renunciado voluntariamente a estos límites en su totalidad, y las regulaciones de los Estados Unidos estipulan que, durante los viajes hacia, desde o con una escala prevista en los Estados Unidos, el límite no podrá ser inferior a 75.000 dólares.
- (b) 17 Derechos Especiales de Giro por kg por pérdida o daño o retraso del equipaje facturado, y 332 Derechos Especiales de Giro por equipaje no facturado.
- (c) La aerolínea también puede ser responsable de los daños ocasionados por las demoras.

15.2.3 La aerolínea podrá suministrar información adicional en cuanto a los límites aplicables a su viaje. Si su viaje incluye el transporte por diferentes aerolíneas, debe comunicarse con cada operador para obtener información sobre los límites de responsabilidad aplicables.