

REGLAMENTOS AERONÁUTICOS DE COLOMBIA

3.9. Las empresas de actividades aeronáuticas y conexas deberán enviar periódicamente, a la Oficina de Transporte Aéreo – Grupo de Estudios Sectoriales, la información financiera y los costos de operación por equipo, de la siguiente forma:

- a) Balance, Estados de Resultados, Notas y Dictamen del Revisor Fiscal (cuando la ley se lo exija a la empresa): Información financiera anual que deben enviar las empresas aeronáuticas (Regulares de pasajeros, carga, regionales, aerotaxis, trabajos aéreos especiales, escuelas de aviación, talleres aeronáuticos, servicios aeroportuarios y demás actividades reglamentadas por la Aeronáutica Civil), dentro de los 4 primeros meses del año siguiente al cual corresponde la información.
- b) Estados financieros provisionales: Las empresas de transporte aéreo regular de pasajeros y carga deben enviar antes del día 20 de julio de cada año, balance y estado de resultados provisionales, correspondientes al primer semestre del año.
- c) Costos de Operación: Estadísticas semestrales de los costos promedio por equipo y hora de vuelo, en pesos colombianos; discriminando directos (tripulación, seguros, servicios de aeronáuticos, mantenimiento, servicio a pasajeros, combustible, depreciación y arriendo de aeronaves) e indirectos (Administrativos, ventas y financieros) y diferenciando costos fijos de costos variables. También debe señalar el número de aeronaves y las horas bloque y ciclos por tipo de equipo. Este formato deben enviarlos las empresas de transporte aéreo y de trabajos aéreos especiales, dentro de los 20 primeros días calendario del mes siguiente al período al que corresponde la información

Nota: Modificado conforme al artículo 1º de la Resolución N° 02099 del 03 de junio de 2004.

3.10. TRANSPORTE AÉREO REGULAR DE PASAJEROS

DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

Las presentes normas contienen los derechos y obligaciones del pasajero y del transportador o del agente de viajes, cuando actúe en su nombre, en relación con los servicios aéreos comerciales de transporte público regular de pasajeros prestados por las aerolíneas, las cuales no tienen carácter taxativo, sino enunciativo, y lo serán sin perjuicio de los derechos y obligaciones que estén señalados en el Código de Comercio para el Transporte Aéreo Interno y en los Convenios Internacionales del Sistema de Varsovia/29-La Haya/55, Montreal/99 y la Decisión 619 de la Comunidad Andina, o aquellos que los modifiquen o sustituyan, para el transporte aéreo internacional.

Nota: Modificado conforme al artículo Primero de la Resolución N° 02591 del 06 de Junio de 2013. Publicada en el Diario Oficial N° 48.820 del 13 de Junio de 2013.

REGLAMENTOS AERONÁUTICOS DE COLOMBIA

3.10.1. RESERVAS Y TIQUETES

DERECHOS DEL PASAJERO Y DEBERES DEL TRANSPORTADOR

3.10.1.1. Información.

La reserva podrá ser solicitada por el pasajero o por un tercero que actúe en su nombre.

Las referencias que en esta Parte se hacen a obligaciones y derechos del pasajero, se entienden cumplidas directamente por él o a su favor cuando actúe a través de un tercero. Durante la solicitud de la reserva y el proceso de compra del tiquete, el pasajero tiene derecho a que el transportador, agencia de viajes o intermediarios le informe sobre:

- (a) Los vuelos disponibles, precisando claramente si se trata de vuelos directos y sin escala (non stop), de vuelos con escala o con conexión, debiendo quedar señalado el lugar y hora previstas para las mismas, según el itinerario programado y si se trata de un vuelo en virtud de un acuerdo de código compartido entre aerolíneas.
- (b) El tiempo de antelación requerido para presentación y chequeo en los mostradores del Aeropuerto de Salida, diferenciando si el vuelo es nacional o internacional, de conformidad con lo previsto en 3.10.2.20.
- (c) Los tipos de tarifas disponibles en la aerolínea en que solicita el servicio; en caso de tratarse de una agencia de viajes, los tipos de tarifas de las distintas compañías aéreas para el vuelo solicitado su vigencia, la indicación clara, veraz, completa y suficiente de las restricciones aplicables en caso de existir y las condiciones de reembolso.
- (d) El valor del tiquete conforme a la tarifa aplicada, discriminando cualquier suma adicional (IVA, tasa aeroportuaria, impuesto de salida o cualquier otro sobrecosto autorizado) que deba ser pagado por el pasajero.
- (e) Los aeropuertos y terminales aéreos de origen y destino del vuelo ofrecido.
- (f) El tipo o capacidad de la aeronave prevista para el vuelo.
- (g) Las condiciones del transporte respecto a reservas y cancelaciones, adquisición de tiquetes, tarifas y sus condiciones, limitaciones de equipaje, elementos que no se pueden transportar, y en general los derechos, deberes, restricciones y requisitos que debe cumplir el pasajero para que le presten un adecuado servicio de transporte aéreo, como también las indicadas anteriormente. Dicha información deberá ser suministrada de manera escrita, legible y clara al pasajero una vez adquirido su tiquete aéreo, indicando cuando corresponda, el link al que puede acceder el pasajero para obtener la información.

REGLAMENTOS AERONÁUTICOS DE COLOMBIA

- (h) Las normas legales o reglamentarias, internas o internacionales, según el caso, aplicables al contrato de transporte aéreo, las cuales deben estar mencionadas también en el texto de dicho contrato.
- (i) Cuando no se le informe directamente al pasajero sobre las condiciones generales del contrato de transporte aéreo, el transportador o la agencia de viajes deberá tener disponibles los medios necesarios visibles para que el pasajero consulte dicha información o indicarle el lugar o medio en donde pueda encontrarla. La anterior información deberá estar contenida entre otras, en el contrato de transporte que se incorpore en el tiquete. Dicho tiquete, si es en medio físico, deberá contener además de la información señalada en la ley, el texto del respectivo contrato de transporte aéreo de la aerolínea, en letra clara, de tamaño legible, en idioma Castellano (cuando sea expedido en Colombia) y en un color de tinta que haga contraste con el del papel. En el caso de expedición de tiquetes por vía electrónica, dicho texto deberá ser puesto a disposición del usuario, mediante un vínculo o link de fácil acceso y visible para el pasajero, al momento de la expedición del tiquete que permita descargarlo cuando se trate de pasajes electrónicos.

Nota: Modificado conforme al artículo Primero de la Resolución N° 02466 del 02 de Octubre de 2015. Publicada en el Diario Oficial N° 49.653 del 02 de Octubre de 2015.

3.10.1.1. Deber especial de información ventas por internet o a distancia.

Las aerolíneas, agencias de viajes o intermediarios, deberán incluir en sus plataformas destinadas a la venta de tiquetes por internet o a distancia, y en especial durante el proceso de compra, información completa, suficiente y clara sobre las condiciones en que los pasajeros puedan ejercer el desistimiento o el retracto, según el caso, como también todas aquellas consecuencias que se desprendan de su ejecución, de conformidad con lo previsto en el numeral 3.10.1.8 del RAC

Nota: Modificado conforme al artículo Primero de la Resolución N° 02466 del 02 de Octubre de 2015. Publicada en el Diario Oficial N° 49.653 del 02 de Octubre de 2015.

3.10.1.2. Solicitud de Reserva La reserva puede ser solicitada personalmente, por teléfono, o por cualquier medio electrónico o mensajes de datos, en cuanto sean disponibles, contactando directamente a la aerolínea respectiva o por conducto de una agencia de viajes o a través de otro intermediario autorizado.

Nota: Modificado conforme al artículo Primero de la Resolución N° 02591 del 06 de Junio de 2013. Publicada en el Diario Oficial N° 48.820 del 13 de Junio de 2013.

3.10.1.3. Récord de reserva

Al efectuarse la solicitud de reserva y ser aceptada ésta, al pasajero debe asignársele un récord de la misma, el cual le será informado con la mayor claridad posible, indicándole particularmente la clase de tarifa.

REGLAMENTOS AERONÁUTICOS DE COLOMBIA

3.10.1.4. Protección de la información La información y datos personales del pasajero solo podrán ser utilizados para la formalización de la reserva y para hacer posible la ejecución del contrato de transporte y demás servicios complementarios, según lo previsto en este numeral.

El transportador realizará el tratamiento de la información, incluyendo la recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión, transmisión y/o transferencia de los datos suministrados por el pasajero, para la ejecución de las actividades relacionadas con los servicios de transporte o de paquetes todo incluido contratados por el pasajero, tales como, realización de reservas, modificaciones, cancelaciones y cambios de itinerario, reembolsos, atención de consultas, quejas y reclamos, programas de fidelización, registros contables, entre otros, procesos en los cuales pueden estar involucrados terceros que sean proveedores de servicios al transportador, incluyendo, entre otros, los sistemas de reservas y distribución, centros de contacto (call centers), los representantes, agentes o intermediarios del transportador y los terceros proveedores de servicios de éstos, y que pueden surtir en países diferentes al lugar en donde se realiza la reserva, así como para cualquier otra finalidad aceptada por el pasajero en los términos y por el plazo establecidos en la política de privacidad del transportador.

El transportador, los terceros proveedores de servicios al transportador, los representantes y los agentes o intermediarios del transportador, deberán proteger los datos de los pasajeros para evitar su utilización con fines indebidos y los mismos no podrán ser cedidos ni comercializados a ningún título.

Nota: Modificado conforme al artículo Primero de la Resolución N° 02591 del 06 de Junio de 2013. Publicada en el Diario Oficial N° 48.820 del 13 de Junio de 2013.

3.10.1.5. Respeto de la reserva

Efectuada la reserva para uno o más trayectos, ésta deberá ser respetada por el transportador, sus agentes o intermediarios, en los términos y condiciones de la misma.

Nota: Modificado conforme al artículo Primero de la Resolución N° 02591 del 06 de Junio de 2013. Publicada en el Diario Oficial N° 48.820 del 13 de Junio de 2013.

3.10.1.6. Información sobre cambios

En caso de producirse algún cambio en cuanto al vuelo, el horario o en general cualquier aspecto que afecte la reserva acordada, la aerolínea o la agencia de viajes por cuyo conducto se haya efectuado la reserva (si ésta última hubiese tenido conocimiento), deberá informarlo al pasajero por el medio más rápido posible (teléfono, fax, correo electrónico, mensaje de texto por teléfono móvil, etc.) a más tardar con veinticuatro (24) horas de antelación al vuelo.

Se exceptúan de lo anterior, los cambios repentinos e imprevistos originados en situaciones como las de orden meteorológico, fallas técnicas, condiciones operacionales u otras

REGLAMENTOS AERONÁUTICOS DE COLOMBIA

ocurridas con menos de veinticuatro (24) horas de antelación al vuelo, que impidan su normal y puntual ejecución, los cuales pese a todo deberán ser informados al pasajero a la mayor brevedad que sea posible, por los medios mencionados en el inciso anterior.

Nota: Modificado conforme al artículo Primero de la Resolución N° 02466 del 02 de Octubre de 2015. Publicada en el Diario Oficial N° 49.653 del 02 de Octubre de 2015.

3.10.1.7. Adquisición de tiquetes

Con la adquisición del respectivo tiquete, el pasajero accede a los siguientes derechos:

- (a) Que se le suministre la información de que trata el numeral 3.10.1.1. si no la hubiera obtenido anteriormente. Si el tiquete adquirido (en medio físico o electrónico) correspondiera a un vuelo bajo acuerdo de código compartido u otro arreglo similar, se informará al pasajero sobre tal circunstancia, indicándole claramente cuál de las aerolíneas es la comercializadora y cuál la operadora a cargo de la ejecución del transporte y sobre la responsabilidad solidaria que les asiste de acuerdo con la Ley.
- (b) Que se le expida en medio físico o electrónico el correspondiente tiquete de pasaje en los términos acordados. Dicho tiquete, si es en medio físico, deberá contener además de la información señalada en la ley, el texto del respectivo contrato de transporte aéreo de la aerolínea, en letra clara, de tamaño legible, en idioma Castellano (cuando sea expedido en Colombia) y en un color de tinta que haga contraste con el del papel. En el caso de expedición de tiquetes por vía electrónica, dicho texto deberá ser puesto a disposición del comprador o pasajero, mediante un vínculo o link de fácil acceso y visible para él, al momento de la expedición del tiquete que permita descargarlo cuando se trate de pasajes electrónicos.
- (c) Que la tarifa que se le cobre, corresponda a la vigente al momento de la adquisición del tiquete, de acuerdo al tipo de tarifa escogida. Dicha tarifa debe ser respetada mientras esté vigente, salvo cobros especiales autorizados por la UAEAC.
- (d) A acceder al servicio de transporte aéreo en las condiciones pactadas.

Nota: Modificado conforme al artículo Primero de la Resolución N° 02466 del 02 de Octubre de 2015. Publicada en el Diario Oficial N° 49.653 del 02 de Octubre de 2015.

3.10.1.7.1. Vigencia

El tiquete tendrá una vigencia máxima de un (1) año, sin perjuicio de que el transportador la prorrogue, o tendrá la vigencia especial de la tarifa en que se adquirió.

REGLAMENTOS AERONÁUTICOS DE COLOMBIA

Una vez expirado el término anterior, si el pasajero decide viajar, la aerolínea o la agencia reexpedirá un nuevo tiquete, sin perjuicio de los costos adicionales que deba asumir el pasajero en consideración a la tarifa vigente. Del mismo modo, si el pasajero decide no viajar tendrá derecho a que la aerolínea le reembolse el valor pagado por el tiquete, sin perjuicio de las reducciones a que haya lugar.

Este derecho en cabeza del pasajero, deberá ser informado por el transportador, agencia o intermediario en el correspondiente tiquete aéreo, en el respaldo del mismo o mediante vínculo electrónico de manera visible y accesible para éste.

Nota: Modificado conforme al artículo Primero de la Resolución N° 02466 del 02 de Octubre de 2015. Publicada en el Diario Oficial N° 49.653 del 02 de Octubre de 2015.

3.10.1.8. Facultades del pasajero para ejercer el desistimiento o retracto.

Numeral modificado conforme al artículo Segundo de la Resolución N° 01375 del 11 de Junio de 2015. Publicada en el Diario Oficial N° 49.541 del 12 de Junio de 2015.

3.10.1.8.1. Desistimiento.

En aplicación del artículo 1878 del Código de Comercio, el pasajero podrá desistir del viaje antes de su iniciación, dando aviso al transportador o a la agencia de viajes con al menos veinticuatro (24) horas de antelación a la realización del vuelo.

En estos casos, el transportador o agencia de viajes, podrá retener una suma de dinero, de acuerdo con lo regulado en el presente numeral.

El transportador o agencia de viajes, de acuerdo con las condiciones de la tarifa, podrá retener el porcentaje pactado, el cual no podrá ser superior al 10% del

valor recibido por concepto de tarifa, excluyendo tasas, impuestos y tarifa administrativa. La retención que se hace al pasajero se efectuará a favor del transportador.

Lo dispuesto en el presente numeral no aplicará cuando se trate de tarifas promocionales, salvo que sea ofrecido por el transportador, en cuyo evento se aplicará de conformidad con las condiciones ofrecidas.

Las tarifas promocionales no podrán ser publicadas u ofrecidas hasta tanto sus condiciones no sean registradas ante la Oficina de Transporte Aéreo de la UAEAC.

En caso de desistimiento, la aerolínea o agencia que haya efectuado la venta del tiquete, dará orden a la entidad financiera de la devolución correspondiente en un término no mayor a cinco (5) días hábiles siguientes a la solicitud del pasajero.

La aerolínea y/o agente de viajes, deberá reembolsar el dinero al pasajero en un plazo máximo de treinta (30) días calendario a partir de la comunicación del desistimiento.

REGLAMENTOS AERONÁUTICOS DE COLOMBIA

Si el pasajero desiste del viaje dando aviso a la agencia de viajes que realizó la venta del tiquete como intermediario, esta procederá al reembolso del dinero al pasajero una vez la aerolínea ponga a su disposición el monto correspondiente, sin perjuicio del plazo de treinta (30) días previsto en el inciso anterior para que el reembolso del dinero al pasajero se haga efectivo.

Numeral modificado conforme al artículo Segundo de la Resolución N° 01375 del 11 de Junio de 2015. Publicada en el Diario Oficial N° 49.541 del 12 de Junio de 2015.

3.10.1.8.2. Retracto en caso de ventas efectuadas a través de métodos no tradicionales o a distancia a que se refiere el Decreto 1499 de 2014.

En los contratos para la prestación del servicio de transporte aéreo de pasajeros que se perfeccionen a través de los mecanismos de venta a que se refiere Decreto 1499 de 2014, se entenderá pactado el derecho de retracto en favor del adquirente del tiquete, de acuerdo a lo siguiente:

- (a) Podrá ser ejercido, a través de cualquier canal de atención del vendedor, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas corrientes siguientes a la operación de compra.
- (b) Solo podrá ser ejercido con una anterioridad igual o mayor a ocho (8) días calendario entre el momento de su ejercicio oportuno y la fecha prevista para el inicio del vuelo para operaciones nacionales. En caso de operaciones internacionales, el término será igual o mayor a quince (15) días calendario.
- (c) Aplica para las ventas efectuadas a través de métodos no tradicionales o a distancia a que se refiere el Decreto 1499 de 2014.
- (d) Las anteriores condiciones, son indispensables y no son excluyentes entre sí.
- (e) La retención que se hace al pasajero se efectuará a favor del transportador. Será equivalente a sesenta mil pesos (\$60.000.00) para tiquetes nacionales o a cincuenta dólares estadounidenses (US\$50) para tiquetes internacionales, aplicando la tasa de cambio oficial aprobada por el Banco de la República para el día en que el pasajero comunique al transportador o agente de viajes su decisión de retractarse. En todo caso, el valor retenido no podrá ser superior al diez por ciento (10%) del valor recibido por concepto de tarifa, excluyendo tasas, impuestos y tarifa administrativa.
- (f) Las sumas establecidas en el presente numeral, serán reajustadas el primero de febrero de cada año de acuerdo con el aumento en el Índice de Precios al Consumidor (IPC) del año inmediatamente anterior.
- (g) La aerolínea o agente de viajes que vendió el tiquete, deberá reembolsar el dinero al pasajero en un plazo máximo de treinta (30) días calendario a partir de la comunicación del retracto.

REGLAMENTOS AERONÁUTICOS DE COLOMBIA

- (h) Si el pasajero ejerce su derecho de retracto ante la agencia de viajes que realizó la venta del ticket como intermediario, esta procederá al reembolso del dinero a que haya lugar, una vez la aerolínea ponga a su disposición el monto correspondiente, sin perjuicio del plazo de treinta (30) días previsto en el inciso anterior para que el reembolso del dinero al pasajero se haga efectivo.
- (i) El pasajero tendrá derecho a la devolución de la tasa aeroportuaria. Se excluyen aquellas tasas, impuestos y o contribuciones que por regulación no sean reembolsables.
- (j) El vendedor deberá informar al comprador tanto en el proceso de adquisición del servicio, como en el momento de haberse expedido el ticket o boleto aéreo, las condiciones para ejercerlo, como también todas aquellas consecuencias que se desprendan de su ejecución, de conformidad con lo previsto en el numeral 3.10.1.1.1 del RAC, artículo 46 de la Ley 1480 de 2011.

Nota: Modificado conforme al artículo Primero de la Resolución N° 02466 del 02 de Octubre de de 2015. Publicada en el Diario Oficial N° 49.653 del 02 de Octubre de 2015

3.10.1.9. Transporte de menores

- (a) Un pasajero adulto puede viajar en trayectos nacionales con un niño menor de dos (2) años sin pagar tarifa alguna por éste, siempre y cuando el menor viaje en sus brazos y no ocupe una silla.
- (b) En trayectos internacionales (con origen en Colombia), a cada niño menor de dos (2) años, se le cobrará una tarifa máxima equivalente al 10 % del precio total pagado por el adulto acompañante. Lo anterior siempre que la reserva del menor se haga en el mismo momento junto con la del adulto acompañante.
- (c) A los niños menores de doce (12) años, se les cobrará en vuelos nacionales una tarifa máxima equivalente a las dos terceras partes (2/3) de la tarifa correspondiente, con derecho a ocupar silla.
- (d) Los beneficios de que tratan los párrafos anteriores no serán obligatorios para la aerolínea cuando se trate de tarifas promocionales.
- (e) Los pasajeros menores de que trata el presente numeral, en caso de no viajar con sus padres o representante legal o un adulto responsable autorizado por aquellos, deberán hacerlo recomendados a la aerolínea, conforme a las condiciones señaladas por ésta, la cual podrá cobrar cargos adicionales en caso de requerirse la asignación de personal adicional para la custodia del menor o cualquier cuidado adicional que implique costos para ella; dichos cargos deben ser de público conocimiento y serán informados a quién, a nombre del menor pasajero, adquiera el ticket, al momento de hacerlo.

REGLAMENTOS AERONÁUTICOS DE COLOMBIA

- (f) Los padres o representantes legales del menor, deberán dar los datos personales de la persona autorizada para recibir o recoger al menor en el lugar de destino, respecto de la cual y para este efecto, se entiende que cuentan con la autorización del titular de esos datos.

Nota: Modificado conforme al artículo Primero de la Resolución N° 02466 del 02 de Octubre de 2015. Publicada en el Diario Oficial N° 49.653 del 02 de Octubre de 2015.

3.10.1.9.1. Las aerolíneas en el transporte de los pasajeros menores de que trata esta parte, deben sujetarse a lo establecido en la Ley 1098 de 2006 de infancia y adolescencia, principalmente en lo establecido en los artículos 89 numeral 11, de dicha Ley; en lo referente al apoyo de la autoridad policial, de migración y demás autoridades competentes, en lo tocante a la vigilancia permanente del tránsito de niños, niñas y adolescentes en los terminales terrestres, aéreos y marítimos y el artículo 110 en lo referente a los permisos para salir del país.

Nota: Modificado conforme al artículo Primero de la Resolución N° 02591 del 06 de Junio de 2013. Publicada en el Diario Oficial N° 48.820 del 13 de Junio de 2013.

3.10.1.9.1.1. Con el fin de evitar la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes, toda empresa de servicios aéreos comerciales de transporte público adoptará, de conformidad lo previsto en la Ley 679 de 2001, adicionada por la Ley 1336 de 2009, y en la Resolución 04311 de 2010 de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, un protocolo de autorregulación o Código de Conducta, documento que debe ser acatado por sus representantes legales, directores, administradores, empleados y contratistas vinculados a la prestación de servicios de transporte aéreo con posterioridad a la vigencia de la presente resolución.

El Código de Conducta antes indicado será incluido en las Políticas Empresariales o en el Código de Ética de la empresa de servicios aéreos comerciales de transporte público, y deberá incorporar al menos, previsiones sobre las siguientes medidas mínimas de autocontrol:

- a) Abstenerse de ofrecer a pasajeros y público en general, expresa o subrepticamente, planes de turismo o servicios de transporte que de forma alguna incluyan explotación sexual de niños, niñas y adolescentes.
- b) Abstenerse de suministrar información a pasajeros y público en general, directamente o por interpuesta persona, sobre lugares desde donde se coordinen o practique explotación sexual de niños, niñas y adolescentes.
- c) Abstenerse de conducir a pasajeros o público en general, directamente o a través de terceros, a establecimientos o sitios donde se practique la explotación sexual de niños, niñas y/o adolescentes.

REGLAMENTOS AERONÁUTICOS DE COLOMBIA

- d) Abstenerse de conducir, directamente o a través de terceros, niños, niñas o adolescentes a establecimientos o sitios, incluso si se trata de buques fondeados o en altamar con propósitos de explotación sexual.
- e) Abstenerse de facilitar aeronaves en rutas con fines de explotación o de abuso sexual con niños, niñas y adolescentes.
- f) Adoptar las medidas del caso para garantizar que en los contratos con sus proveedores, que se celebren con posterioridad a la vigencia de la presente resolución, esté claramente indicado la exigibilidad de las previsiones contenidas en el Código de Conducta.
- g) Denunciar ante las autoridades competentes los hechos que, en desarrollo del servicio de transporte aéreo, hubiere tenido conocimiento fundamentado, así como la existencia de sitios relacionados con explotación sexual de niños, niñas y adolescentes.
- h) Las empresas de servicios aéreos comerciales de transporte público, en sus procedimientos internos, se asegurarán de cumplir con los procedimientos establecidos para la denuncia ante las autoridades competentes de todos aquellos hechos relacionados con la presunta explotación sexual de niños, niñas y adolescentes.
- i) Diseñar y divulgar, al interior de la empresa y sus proveedores de bienes o servicios, relacionados con la prestación del servicio de transporte aéreo, las medidas para prevenir toda forma de explotación sexual de niños, niñas y adolescentes.
- j) Dar a conocer e informar a todo su personal vinculado, la existencia de disposiciones legales sobre prevención de la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes y demás medidas que sobre este aspecto adopte la empresa.
- k) Informar a todos sus usuarios o clientes sobre las consecuencias legales en Colombia de la explotación y el abuso sexual de niños, niñas y adolescentes.
- l) Dar a conocer a sus empleados el Código de Conducta para la prevención de la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes, a través de los medios o mecanismos de difusión de que disponga la empresa.
- m) Publicar en su página Web el Código de Conducta para la prevención de la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes.

Nota: Modificado conforme al artículo Primero de la Resolución N° 02591 del 06 de Junio de 2013. Publicada en el Diario Oficial N° 48.820 del 13 de Junio de 2013.

3.10.1.10. Errores en la expedición del tiquete

- (a) En caso de detectar el pasajero errores en la información correspondiente a sus datos personales como nombres y/o apellido(s), contenidos en el tiquete, podrá comunicarlo

REGLAMENTOS AERONÁUTICOS DE COLOMBIA

al transportador o agencia de viajes una vez advertido el error, quien deberá proceder a su corrección inmediata. La corrección que se haga, podrá generar un pago adicional fijo, cuyo monto no podrá ser superior al vigente para la tarifa administrativa aplicable al tiquete, al momento de la corrección.

- (b) La corrección de datos en ningún caso dará lugar a un cambio de pasajero.
- (c) Por fuera del cargo mencionado en el párrafo (a) anterior, el transportador o agencia de viajes, no podrá cobrar ningún otro cargo, tarifa o suma diferente, si la corrección solicitada no implica cambio de vuelo, ni ninguno otro.

Nota: Modificado conforme al artículo Primero de la Resolución N° 02466 del 02 de Octubre de de 2015. Publicada en el Diario Oficial N° 49.653 del 02 de Octubre de 2015.

3.10.1.11. Cumplimiento de promociones

El transportador debe garantizar el cumplimiento de los planes de viajero frecuente y el de todas las promociones ofrecidas al pasajero, que sean legalmente permitidas.

Nota: Modificado conforme al artículo Primero de la Resolución N° 02466 del 02 de Octubre de de 2015. Publicada en el Diario Oficial N° 49.653 del 02 de Octubre de 2015.

3.10.1.11.1 Programas de viajero frecuente.

A los efectos de esta norma, se consideran programas de viajero frecuente, los ofrecidos por las aerolíneas como estrategia de mercadeo para estimular la fidelidad de sus clientes, permitiéndoles acumular millas a medida que viajen en los vuelos de dicha aerolínea o mediante el uso de otros servicios previamente definidos, las cuales podrían ser utilizadas en la adquisición de tiquetes para viajes posteriores en las rutas que ellas ofrecen.

En relación con la adquisición de tiquetes aéreos dentro del programa de fidelización o viajero frecuente, y de las promociones que se anuncien sobre estos, las cuales no requieren ser registradas ante la Autoridad Aeronáutica, las aerolíneas deberán informar al pasajero, sobre las condiciones, circunstancia de tiempo, modo y lugar o cualquier otro requisito o condición que se requiera para hacer efectivo el programa de fidelización o viajero frecuente que se está ofreciendo con dicho incentivo.

De igual manera se deben advertir las restricciones que operan para hacer efectivo los ofrecimientos que se hagan en uso de los programas de fidelización y viajeros frecuentes.

La anterior información deberá suministrarse al viajero frecuente previamente a la adquisición del servicio ofrecido con ocasión del programa de viajero frecuente y fidelización, de manera clara, oportuna, completa, veraz y suficiente y por el medio más eficaz y efectivo.

REGLAMENTOS AERONÁUTICOS DE COLOMBIA

Nota: Modificado conforme al artículo Primero de la Resolución N° 02466 del 02 de Octubre de de 2015. Publicada en el Diario Oficial N° 49.653 del 02 de Octubre de 2015.

3.10.1.11.2. Promociones ofrecidas al público.

La información que se suministre en relación con las promociones ofrecidas al público, debe contener las condiciones, circunstancia de tiempo, modo y lugar o cualquier otro requisito o condición que se requiera para hacer efectivo el ofrecimiento, como también las restricciones aplicables que deba tener en cuenta el pasajero para hacer efectiva la promoción.

La información que se suministre frente a las promociones ofrecidas debe ser real, clara, veraz, suficiente, oportuna y comprensible, en el aviso, página web, volante, o cualquier medio que se utilice para difundir o publicitar la promoción y deberá cumplirse cabalmente con lo anunciado.

Las tarifas promocionales deben ser registradas ante la Oficina de Transporte Aéreo de la UAEAC, de lo contrario no podrán ser publicadas u ofrecidas al público. El incumplimiento de lo acá previsto, con independencia de las eventuales sanciones que pueda generar, implicará que para la referida tarifa no se habilitará retención alguna de valor del tiquete en caso de desistimiento o retracto del pasajero.

El ofrecimiento de las tarifas promocionales a través de métodos o canales no tradicionales o a distancia, deberá ser expreso y estar acompañado de las condiciones en las que procede el desistimiento o retracto del viaje, en particular, el plazo para comunicarlo a la empresa o aerolínea y la correspondiente deducción de los costos involucrados. En estos casos, la confirmación de la aceptación del pasajero de lo relacionado con valor, ruta y horarios deberá hacerse a través de una doble aceptación (doble click), cuando se trata de plataforma internet o de confirmación expresa previa lectura del resumen de las condiciones de la transacción cuando se trate de ventas realizadas a través de call center. Previa a la segunda aceptación se debe garantizar que al adquirente del tiquete se ha informado acerca del valor total del (los) tiquete (s) elegido (s) incluido tasas e impuestos a que haya lugar, la ruta (lugar de origen y destino), clase, fechas y horas concretas del vuelo, valor total de las deducciones en caso de ejercer las facultades consagradas en el artículo 3.10.1.8, así como las eventuales condiciones para realizar cambio de tiquete.

Nota: Modificado conforme al artículo Primero de la Resolución N° 02466 del 02 de Octubre de de 2015. Publicada en el Diario Oficial N° 49.653 del 02 de Octubre de 2015.

3.10.1.12. Paquetes todo incluido

Sin perjuicio de lo establecido en la Ley 1558 de 2012 (Ley de Turismo), cuando se ofrezcan paquetes “todo incluido” el transportador y/o agente de viajes deberá informar claramente al pasajero las condiciones de dicho producto.

REGLAMENTOS AERONÁUTICOS DE COLOMBIA

A los efectos de esta norma se entiende por paquetes todo incluido, el producto ofrecido por una aerolínea o agencia de viajes incluyendo además de los tiquetes para el transporte aéreo, porción terrestre, es decir, alojamiento, alimentación, transporte aeropuerto - hotel - aeropuerto, y/o tours, ente otros.

En todo caso, la aerolínea no será responsable por los servicios adicionales al transporte aéreo comprendidos en los “paquetes todo incluido” que no hayan sido organizados directamente por ella.

Nota: Modificado conforme al artículo Primero de la Resolución N° 02591 del 06 de Junio de 2013. Publicada en el Diario Oficial N° 48.820 del 13 de Junio de 2013.

3.10.1.13. Veracidad de la Información

El pasajero debe suministrar a la aerolínea o al agente de viajes u otros intermediarios autorizados, información completa, precisa y veraz sobre sus datos personales. Tales datos incluirán al menos, nombre completo, documento de identidad, dirección postal y electrónica domicilio y teléfono de contacto, en el lugar de adquisición del tiquete o de origen del viaje y el de destino, así como el nombre dirección y teléfono de una persona en cualquier lugar, a quien sea posible contactar en caso de accidente o de cualquier otra contingencia, respecto de la cual y para este efecto se entiende que el pasajero cuenta con la autorización del titular de estos datos.

Así mismo, el pasajero deberá informar a la aerolínea o agente de viajes o intermediarios en caso de tener condición de salud especial, con 72 horas de anticipación al viaje por la vía más efectiva y eficaz, o tan pronto tenga conocimiento de dicha condición, con el fin de que éstos le informen el proceso a seguir para el cabal cumplimiento de itinerario.

Si la información dada por el pasajero fuera errónea, incompleta o inexacta, no será responsabilidad del transportador aéreo, o agente de viajes, la falta de aviso al pasajero sobre los cambios que ocurran en los vuelos e itinerarios, ni por los servicios que se puedan afectar por la falta de tal información.

Los datos de la persona a contactar en caso de accidente o cualquier contingencia, deben ser suministrados por el pasajero al momento de la reserva de que trata el numeral 3.10.1.2. de estos Reglamentos, o a más tardar al momento de la adquisición del pasaje.

Cuando la reserva o venta del pasaje sea efectuada por una Agencia de Viajes o representante, o por otro intermediario, estos deberán transferir tales datos al transportador; en caso contrario, asumirán la responsabilidad de contactar al usuario cuando sea requerido.

Nota: Modificado conforme al artículo Primero de la Resolución N° 02466 del 02 de Octubre de de 2015. Publicada en el Diario Oficial N° 49.653 del 02 de Octubre de 2015.

REGLAMENTOS AERONÁUTICOS DE COLOMBIA

3.10.1.14. Confirmación de reservas y pago de anticipos

3.10.1.14.1. Para la ejecución del transporte, no será necesario que el pasajero confirme previamente la reserva efectuada, a menos que el transportador lo solicite. No obstante, cuando el pasajero, habiendo adquirido tiquete y reserva para vuelo de ida y vuelta (round trip) o con conexión(es) decida no usar el tiquete para el trayecto de ida, o el previo a la conexión, por haber realizado dicho trayecto en otro vuelo de la misma o de otra empresa, o empleando otro medio de transporte; deberá avisar a la aerolínea, que si volará el trayecto siguiente o el de regreso, si así lo decide, confirmando de ese modo dicho cupo, lo cual deberá hacerse antes de la salida del vuelo correspondiente al primer trayecto, o a más tardar una hora después. De no hacerlo, la aerolínea podrá disponer de la reserva hecha para el trayecto subsiguiente a la conexión y/o el de regreso, según el caso.

Nota: Modificado conforme al artículo Primero de la Resolución N° 02591 del 06 de Junio de 2013. Publicada en el Diario Oficial N° 48.820 del 13 de Junio de 2013.

3.10.1.14.2. Con el fin de minimizar los casos de pasajeros no presentados (no show) y las prácticas de sobreventa, y poder garantizar la seriedad de las reservas, las aerolíneas, directamente o a través de sus agentes, podrán exigir al momento de la reserva, el pago de un anticipo del valor del pasaje, en efectivo o respaldado por una tarjeta de crédito, el cual se imputará a su precio cuando se materialice la compra.

Sin las anteriores condiciones, la aerolínea o su agente podrán abstenerse de efectuar la reserva o cancelarla según corresponda.

Nota: Modificado conforme al artículo Primero de la Resolución N° 02591 del 06 de Junio de 2013. Publicada en el Diario Oficial N° 48.820 del 13 de Junio de 2013.

3.10.1.14.3. Cancelación o cambio de reserva.

Cuando la reserva no se vaya a utilizar, el pasajero deberá cancelarla con antelación no inferior a veinticuatro (24) horas al vuelo, a menos que se trate de regreso el mismo día. Cualquier cambio pretendido en su reserva, deberá solicitarlo con la misma antelación siempre que no se trate de tarifas que tengan restricciones y deberes especiales de confirmación, asumiendo eventuales sobrecostos según las condiciones de la tarifa y las disponibilidades del cupo.

3.10.1.15. Información sobre requerimientos especiales del pasajero

En caso de necesitar el pasajero alguna condición o dispositivo especial para el vuelo, tales como oxígeno de uso médico o silla de ruedas, deberá hacerse el requerimiento al momento de solicitar la reserva, o con no menos de la veinticuatro (24) horas de antelación al vuelo, para que dichos elementos le sean reservados, si la aerolínea dispone de ese servicio. En todo caso, el transportador deberá contar con el equipamiento y la logística apropiada para el embarque, desembarque y movilización segura de este tipo de pasajeros, evitando todo

REGLAMENTOS AERONÁUTICOS DE COLOMBIA

procediendo que de forma alguna pueda ponerlo en riesgo, causarle dolor, o agravar su condición.

Si el pasajero llevase consigo alguna mascota, deberá igualmente, al momento de la reserva o con al menos veinticuatro (24) de antelación al vuelo, informarlo indicando si requerirá un guacal para su transporte, a fin de que le sea reservado.

Así mismo, el pasajero deberá informar si llevará consigo algún elemento de difícil manejo o que sea objeto de algún tipo de restricción, o que implique el empleo de dispositivos o procedimientos especiales para su transporte, para que igualmente le sean reservados si la aerolínea dispone de dicho servicio.

Nota: Modificado conforme al artículo Primero de la Resolución N° 02591 del 06 de Junio de 2013. Publicada en el Diario Oficial N° 48.820 del 13 de Junio de 2013.

3.10.1.16. Plazos para adquisición de tiquete

Sí al momento de efectuar la reserva se le informa al pasajero que debe adquirir y pagar los tiquetes antes de una fecha determinada, en relación con ciertas tarifas, éste deberá hacerlo y acreditar el pago a más tardar en dicha fecha, acatando las condiciones aprobadas al transportador para la misma. En caso contrario la reserva podrá ser cancelada sin necesidad de aviso.

En caso de que el precio ofrecido sufra alguna modificación, el pasajero tendrá derecho a recibir de la aerolínea la explicación de los motivos que lo originaron.

Nota: Modificado conforme al artículo Primero de la Resolución N° 02466 del 02 de Octubre de de 2015. Publicada en el Diario Oficial N° 49.653 del 02 de Octubre de 2015.

3.10.1.17. Pago del precio

Al momento de la adquisición del tiquete, el pasajero está obligado a pagar su precio conforme a la tarifa vigente en la forma acordada (efectivo, crédito, tarjeta de crédito, cheque, etc.).

3.10.1.17.1. Excedentes

El pasajero deberá pagar el excedente, en caso de que decida viajar haciendo uso de un cupo bajo una tarifa superior a la acordada previamente o por fuera de los términos pactados en las tarifas promocionales. Del mismo modo se le reembolsará el excedente en caso de viajar en una categoría o clase inferior a la adquirida.

3.10. 2. EJECUCIÓN DEL TRANSPORTE

DERECHOS DEL PASAJERO Y DEBERES DEL TRANSPORTADOR

REGLAMENTOS AERONÁUTICOS DE COLOMBIA

3.10.2.1. Expedición de pasabordo

Tan pronto el pasajero se presente al mostrador (counter) y, verificada la existencia de la reserva o cupo para el respectivo vuelo y el cumplimiento de los demás requisitos exigibles para el viaje (pasaporte, visados, autorización de ingreso cuando sea aplicable, etc.), se le deberá expedir el correspondiente pasabordo o autorización para embarcar, informándole la hora prevista de salida, muelle o sala y condiciones para el embarque. Simultáneamente se le entregarán al pasajero los correspondientes talones, en relación con el equipaje que afore o registre para su transporte en bodega, como constancia de su entrega a la aerolínea.

Nota: Modificado conforme al artículo Primero de la Resolución N° 02591 del 06 de Junio de 2013. Publicada en el Diario Oficial N° 48.820 del 13 de Junio de 2013.

3.10.2.2. Aviso para el embarque

Una vez en la sala de embarque, al pasajero se le debe informar el momento en que ha de pasar a bordo de la aeronave, con las instrucciones pertinentes al respecto. En caso de no existir puentes de abordaje en el respectivo aeropuerto, el pasajero deberá ser conducido hasta la aeronave, guiado por un representante del transportador o mediante el empleo de vehículos destinados al efecto, de conformidad con las disposiciones aplicables sobre operaciones y seguridad aeroportuaria.

3.10.2.2.1. Pasajeros en conexión en una misma aerolínea.

Si al momento de disponer el embarque para el trayecto inicial de un pasajero con conexión en una misma aerolínea, existiere cualquier tipo de demora o fuere previsible que en condiciones normales de vuelo éste no llegará con suficiente antelación al punto de conexión, la aerolínea deberá informarle tal circunstancia, brindándole la opción de desistir del viaje, sin que haya lugar a penalidad alguna.

3.10.2.3. Admisión del pasajero

El pasajero deberá ser admitido para su embarque y posterior transporte, previa presentación del tiquete y/o pasabordo, a no ser que el transportador tenga justificación legal para negarse a prestarle el servicio. En ningún caso podrán existir consideraciones que impliquen discriminación de tipo racial, político, religioso, de género, o de cualquier otra índole, en relación con la admisión del pasajero.

El transportador deberá verificar la identidad de quien embarca, de acuerdo con la documentación que presente el pasajero; así como su destino y correspondencia del vuelo al momento del embarque.

Nota: Modificado conforme al artículo Primero de la Resolución N° 02591 del 06 de Junio de 2013. Publicada en el Diario Oficial N° 48.820 del 13 de Junio de 2013.

3.10.2.4. Facilitación del embarque/desembarque.

REGLAMENTOS AERONÁUTICOS DE COLOMBIA

El transportador deberá disponer de los recursos técnicos, humanos y logísticos pertinentes, para facilitar los trámites de presentación y embarque o desembarque del pasajero y su equipaje, en condiciones razonables de comodidad, siempre y cuando el pasajero se presente a tiempo y cumpla las instrucciones pertinentes.

3.10.2.5. Transporte del pasajero

El pasajero será transportado conforme a lo contratado, de acuerdo con la tarifa, itinerario, frecuencia y horario pactados, siempre que cumpla con los deberes y obligaciones contenidos en el presente reglamento.

3.10.2.6. Tratamiento al pasajero

Durante todo momento el pasajero deberá ser tratado por el transportador o sus representantes y empleados, con dignidad y respeto.

3.10.2.7. Información sobre cambios o demoras

El transportador suministrará al pasajero información suficiente, veraz, clara y oportuna sobre demoras en los vuelos, cancelación y desvío de los mismos. Durante el vuelo, al pasajero se le suministrará la información que requiera relativa al viaje, en cuanto esté al alcance de la tripulación y no entorpezca sus labores.

Nota: Modificado conforme al artículo Primero de la Resolución N° 02591 del 06 de Junio de 2013. Publicada en el Diario Oficial N° 48.820 del 13 de Junio de 2013.

3.10.2.8. Anuncios sobre seguridad

Al pasajero se le suministrará antes y durante el vuelo la información necesaria para su seguridad (sobre uso de equipo de emergencia, evacuación, etc.) mediante demostraciones físicas, anuncios, medios audiovisuales e impresos. Así mismo se le proporcionará una permanencia con máximas condiciones de seguridad durante el vuelo, de conformidad con los estándares y normas de aviación civil, aplicables al respecto. Las obligaciones del transportador en relación con la seguridad del pasajero se inician desde el momento en que éste se dirige a la aeronave, abandonando el terminal, muelle o edificio del aeropuerto, hasta que acceda a sitios similares una vez concluido el vuelo, de conformidad con el artículo 1880 del Código de Comercio.

3.10.2.9. Pasajeros especiales

Los pasajeros con alguna limitación y los adultos mayores, que requieran asistencia especial, así como los niños menores de cinco (5) años y las mujeres embarazadas, junto con sus acompañantes (en caso de ser necesario), tendrán prelación para el embarque.

La aerolínea deberá brindar a estos pasajeros la asistencia necesaria para su ubicación en la aeronave y en lo posible asignarles el asiento más cómodo en su clase.

REGLAMENTOS AERONÁUTICOS DE COLOMBIA

En el caso de enfermos graves que requieran viajar con un médico, la aerolínea deberá asignar cupo y embarcar prioritariamente tanto al enfermo como al médico acompañante.

Para el transporte de enfermos, la aerolínea, el pasajero y las dependencias de Sanidad Portuaria de los aeropuertos deberán cumplir lo dispuesto en el Capítulo VIII del Manual de Operaciones Aeroportuarias.

El transportador deberá contar con el equipamiento y la logística apropiada para el embarque, desembarque y movilización segura de este tipo de pasajeros, evitando todo procedimiento que de forma alguna pueda ponerlos en riesgo, causarle dolor, o agravar su condición.

Nota: Modificado conforme al artículo Primero de la Resolución N° 02591 del 06 de Junio de 2013. Publicada en el Diario Oficial N° 48.820 del 13 de Junio de 2013.

3.10.2.9.1. Cuidados para pasajeros enfermos, dementes o menores

En aplicación del artículo 1005 del Código de Comercio, cuando el transportador a sabiendas, admita a bordo pasajeros enfermos, dementes o menores de edad, deberá prestarles dentro de sus posibilidades, los cuidados ordinarios que exija su estado o condición. Así mismo prestará auxilio y los cuidados que estén a su alcance en relación con pasajeros que súbitamente sufran lesiones o presenten alguna enfermedad durante el vuelo.

Para el transporte de tales pasajeros, la aerolíneas deberá exigir un certificado suscrito por un médico expedido con una antelación no superior a doce (12) horas al vuelo, conforme lo exige el capítulo VIII del Manual de Operaciones Aeroportuarias, con indicación de su respectivo registro profesional, en donde consten las condiciones de salud del pasajero y su aptitud para el viaje. Del mismo modo y dependiendo de las condiciones del pasajero, se podrá exigir que un médico o cualquier otra persona idónea para el caso, lo asista a su costa durante el viaje, a menos que el médico certifique que no es necesario.

Conforme a las condiciones señaladas anteriormente, la aerolínea podrá cobrar cargos adicionales en caso de requerirse la asignación de personal para la atención del pasajero o cualquier cuidado que implique costos para ella.

3.10.2.9.2. Cláusulas de exoneración

Las declaraciones que contengan cláusulas de exoneración de responsabilidad del transportador en relación con los hechos de que trata el numeral anterior, no producirán efectos, de acuerdo con la ley. Sin embargo, nada impide que se suscriba una declaración en la cual conste la enfermedad o lesión que padece el pasajero, los cuidados que requiere durante el vuelo, en cuanto estén al alcance del transportador así como los riesgos específicos que para él implicaría el vuelo, a efectos de demostrar la preexistencia de tales circunstancias en aplicación del numeral siguiente y poder adoptar las medidas preventivas pertinentes.

REGLAMENTOS AERONÁUTICOS DE COLOMBIA

3.10.2.10. Exoneración del transportador

En aplicación de los artículos 1003 y 1880 del Código de Comercio, el transportador no será responsable de daños sufridos por los pasajeros, cuando estos ocurran por obra exclusiva de terceras personas, cuando ocurran por culpa exclusiva del pasajero, por lesiones orgánicas o enfermedad anterior al vuelo que no hayan sido agravadas a consecuencia de hechos imputables a dicho transportador y a condición de que acredite igualmente que tomó todas las medidas necesarias para evitar el daño o que le fue imposible tomarlas. Lo anterior, sin perjuicio de las disposiciones aplicables en virtud de convenios internacionales vigentes para Colombia.

3.10.2.11. A los pasajeros de que tratan los numerales 3.10.2.9 y 3.10.2.9.1. anteriores, no se les podrá negar el servicio de transporte a menos que sea evidente que bajo las condiciones normales del vuelo, su estado de salud pueda agravarse; que en la aeronave no se disponga de los recursos necesarios para trasladarlo con seguridad; y que las condiciones de dicho pasajero impliquen riesgos o perjuicios para los demás.

3.10.2.12. Mujeres en estado de embarazo

En el caso de mujeres en estado de embarazo, no deberán viajar por vía aérea si el período 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 los diez (10) días, antes del vuelo.

Nota: Modificado conforme al artículo Primero de la Resolución N° 01458 del 18 de Junio de 2015. Publicada en el Diario Oficial N° 49.553 del 24 de Junio de 2015.

3.10.2.13. Incumplimientos y compensaciones

En todos los casos de incumplimiento por parte del transportador deberá informar inmediatamente al pasajero sobre las políticas previstas por la compañía para la correspondiente compensación, sin perjuicio de las normas prevista en este reglamento.

3.10.2.13.1. Cancelación, interrupción o demora

De conformidad con lo dispuesto por el artículo 1882 del Código de Comercio, cuando el viaje no pueda iniciarse en las condiciones estipuladas o se retrase su iniciación por causa de fuerza mayor o por razones meteorológicas que afecten su seguridad, el transportador quedará liberado de responsabilidad devolviendo el precio del billete. El pasajero podrá en tales casos, exigir la devolución inmediata del precio total sin que haya lugar a penalidad alguna.

REGLAMENTOS AERONÁUTICOS DE COLOMBIA

Si una vez comenzado el viaje este se interrumpiere por cualquiera de las causas señaladas en el inciso anterior, el transportador quedará obligado a efectuar el transporte de viajeros y equipajes por su cuenta, utilizando el medio mas rápido posible hasta dejarlos en su destino, salvo que los pasajeros opten por el reembolso de la parte del precio proporcional al trayecto no recorrido.

También sufragará el transportador los gastos razonables de manutención y hospedaje que se deriven de cualquier interrupción.

3.10.2.13.2. Compensaciones al pasajero

En los casos de cancelaciones, interrupciones o demoras en que no haya tenido lugar el reembolso, conforme a lo previsto en el numeral anterior, o ante cualquier otro evento que sea imputable al transportador, así como en los eventos de sobreventa de cupos, éste compensará al pasajero conforme a lo siguiente:

- (a) **Demoras.** Cuando haya demora en la iniciación del vuelo (inicio del rodaje inmediatamente precedente al despegue) y no se cumpla con el horario programado del vuelo, autorizado por la UAEAC, se observará lo siguiente:
- (1) Cuando la demora sea mayor de una (1) hora e inferior a tres (3), se suministrará al pasajero un refrigerio y una comunicación telefónica que no exceda de tres (3) minutos o por el medio más ágil disponible al lugar de destino, o al de origen en caso de conexiones, a requerimiento del pasajero. No obstante, cuando la causa de la demora haya sido superada y sea previsible la pronta salida del vuelo, (dentro de los quince (15) minutos siguientes), el transportador podrá abstenerse de suministrar esta compensación, si al hacerlo se diera una mayor demora.
 - (2) Cuando la demora sea superior a tres (3) horas e inferior a cinco (5), además de lo anterior, se deberá proporcionar al pasajero alimentos (desayuno, almuerzo o cena, según la hora).
 - (3) Cuando la demora sea superior a cinco (5) horas, además de lo anterior, el transportador deberá compensar al pasajero conforme a lo establecido en el literal (f) de este numeral. Sin embargo, cuando esta demora sobrepase de las 10: 00 PM (hora local), la aerolínea deberá proporcionarle, además, hospedaje (si no se encuentra en su lugar de residencia) y gastos de traslado entre el aeropuerto y el lugar de hospedaje y viceversa, a menos que el pasajero acepte voluntariamente prolongar la espera cuando sea previsible que el vuelo se va a efectuar dentro de un plazo razonable.
- (b) **Interrupción del transporte.** En los casos de interrupción del transporte, conforme a lo previsto en el numeral anterior, si el pasajero no opta por la devolución de la parte proporcional del precio correspondiente al tramo no cubierto, se le compensará la

REGLAMENTOS AERONÁUTICOS DE COLOMBIA

demora sufrida hasta la reanudación del viaje, conforme a lo indicado en el literal (a) precedente.

- (c) **Cancelación.** En los casos que la aerolínea decida cancelar el vuelo, teniendo el pasajero reserva confirmada, sin que se hubiese reintegrado el precio del pasaje conforme lo establece el numeral 3.10.2.13.1, se le sufragarán al pasajero los gastos de hospedaje (si no se encuentra en su lugar de residencia) y gastos de traslado entre el aeropuerto y el lugar de hospedaje y viceversa. Además, si se presenta demora antes de la cancelación del vuelo, el pasajero recibirá las compensaciones previstas en el literal a) según corresponda.

En los casos en que la cancelación no obedezca a fuerza mayor o razones meteorológicas que afecten la seguridad, además de la devolución del precio pagado por el trayecto correspondiente al vuelo cancelado, se pagará al pasajero una compensación adicional en la forma prevista en el literal (f).

Si debido a la cancelación u otra circunstancia, el pasajero fuera transferido a otro vuelo de la misma o de otra aerolínea, se le compensará conforme corresponda al tiempo de espera hasta que salga ese otro vuelo. Si el mismo saliera antes de seis (6) horas, contadas desde la hora prevista para la salida del vuelo original, no habrá lugar a la compensación adicional de que trata el literal (f).

- (d) **Sobreventa.** Si el embarque es denegado por sobreventa o por cualquier otro motivo imputable a la aerolínea, teniendo el pasajero reserva hecha y habiéndose presentado oportunamente en el aeropuerto, el transportador deberá proporcionar el viaje del pasajero a su destino final en el siguiente vuelo disponible de la propia aerolínea, en la misma fecha y en la misma ruta. En caso de no disponer de vuelo, el transportador deberá hacer las gestiones necesarias, por su cuenta, para embarcar al pasajero en otra aerolínea, a la mayor brevedad posible.
- (e) **Anticipación del vuelo.** Cuando la aerolínea anticipe el vuelo en más de una hora, sin avisar al pasajero, o cuando habiéndole avisado le resulte imposible viajar en el nuevo horario impuesto, se le deberá proporcionar el viaje a su destino final en el siguiente vuelo que le resulte conveniente de la propia aerolínea, en la misma ruta. En caso de no disponer de vuelo, el transportador deberá hacer las gestiones necesarias, por su cuenta, para embarcar al pasajero en otra aerolínea, a la mayor brevedad posible. En estos casos el pasajero no pagará ningún excedente si el nuevo cupo correspondiera a una tarifa superior; de no aceptar el pasajero ninguna de estas alternativas, podrá exigir la devolución del precio pagado por el trayecto o trayectos, sin penalización alguna.
- (f) **Compensación adicional.** La aerolínea deberá compensar al pasajero con una suma adicional, equivalente mínimo al treinta por ciento (30%) del valor del trayecto pagadera en dinero efectivo, a menos que el pasajero acepte expresamente otra forma, como

REGLAMENTOS AERONÁUTICOS DE COLOMBIA

tiquetes en las rutas de la aerolínea, bonos para adquisición de tiquetes, reconocimiento de millas, etc., en los siguientes casos:

- (1) Sobreventa, cuando no medie acuerdo directo con el pasajero, en el que éste acepte voluntariamente no viajar en el vuelo previsto.
- (2) Demora superior a cinco (5) horas, por causas imputables al transportador.
- (3) Cancelación del vuelo por causa imputable al transportador.

Para efectos de determinar el valor de la compensación por un solo trayecto, se multiplicará el precio total pagado del tiquete por la relación entre la distancia de dicho trayecto sobre la distancia total.

- (g) **Tránsitos y Conexiones.** Las compensaciones anteriores serán igualmente aplicables en lo pertinente a los pasajeros en tránsito o conexión, en la misma aerolínea o bajo acuerdos de cooperación inter empresas, cuando no puedan continuar su viaje.

En estos casos la aerolínea o aerolíneas verificarán que el pasajero sea efectivamente embarcado en el vuelo correspondiente a su siguiente trayecto y asumirán las demoras que le sean imputables, más allá de los tiempos de tránsito o conexión pactados con el pasajero.

Nota: Modificado conforme al Artículo Primero de la Resolución N°. 00415 del 31 de Enero de 2014. Publicada en el Diario Oficial N°. 49.057 del 07 de Febrero de 2014.

3.10.2.13.3. [Reservado]

Nota: Numeral Reservado conforme al artículo Primero de la Resolución N° 02591 del 06 de Junio de 2013. Publicada en el Diario Oficial N° 48.820 del 13 de Junio de 2013.

3.10.2.13.4. [Reservado]

Nota: Numeral Reservado conforme al artículo Primero de la Resolución N° 02591 del 06 de Junio de 2013. Publicada en el Diario Oficial N° 48.820 del 13 de Junio de 2013.

3.10.2.14. Reembolsos

Por fuera de los casos anteriormente previstos, el pasajero podrá exigir el reembolso del precio del pasaje, por las siguientes razones:

Nota: Modificado conforme al artículo Primero de la Resolución N° 02591 del 06 de Junio de 2013. Publicada en el Diario Oficial N° 48.820 del 13 de Junio de 2013.

3.10.2.14.1. Por desistimiento del pasajero

En los casos de desistimiento del viaje por parte del pasajero, este tiene derecho al reembolso del valor pagado del tiquete, sin perjuicio de los porcentajes de reducción aplicables a favor de la aerolínea, conforme a los reglamentos de la empresa, aprobados por la Autoridad Aeronáutica (siempre que se trate de tarifas reembolsables), conforme a lo previsto en 3.10.1.8.

REGLAMENTOS AERONÁUTICOS DE COLOMBIA

Cuando el desistimiento del pasajero se produzca como consecuencia de cualquier variación imputable a la aerolínea en la hora del vuelo, o de sus condiciones a tal punto que bajo las nuevas circunstancias, él estime que ya no le resulte útil o conveniente, no

Nota: Modificado conforme al artículo Primero de la Resolución N° 02591 del 06 de Junio de 2013. Publicada en el Diario Oficial N° 48.820 del 13 de Junio de 2013.

habrá lugar a ninguna penalidad o porcentaje de reducción para el reembolso.

3.10.2.14.2. Por pérdida del tiquete

En caso que el pasajero alegue pérdida o destrucción total del tiquete, éste tiene derecho a la expedición de uno nuevo o al reembolso de su valor, presentando la correspondiente denuncia y una vez se determine que dicho tiquete extraviado o destruido no puede ser utilizado por ninguna otra persona, o que haya expirado su término de vigencia.

Nota: Modificado conforme al artículo Primero de la Resolución N° 02591 del 06 de Junio de 2013. Publicada en el Diario Oficial N° 48.820 del 13 de Junio de 2013.

3.10.2.14.3. Por incumplimiento del pasajero

También habrá lugar al reembolso del valor del tiquete o de la parte proporcional al tramo o trayecto no cubierto, cuando por incumplimiento de sus obligaciones, conductas indebidas, o actos de perturbación por parte del pasajero, descritos en el numeral 3.10.2.25.1., el transportador se vea en la necesidad de abstenerse de transportarlo o interrumpir el transporte. En estos casos el transportador podrá retener el porcentaje de reducción de que trata el numeral 3.10.1.8., así como los valores correspondientes a los costos o demoras en que incurra con ocasión de tales conductas.

3.10.2.14.4. Tipo de moneda

Todo reembolso que se efectúe en Colombia, deberá pagarse en pesos colombianos. Cuando se trate de tiquetes internacionales valorados en dólares, se aplicará la tasa de cambio vigente de acuerdo con la Ley, al momento de la compra.

Nota: Modificado conforme al artículo Primero de la Resolución N° 02591 del 06 de Junio de 2013. Publicada en el Diario Oficial N° 48.820 del 13 de Junio de 2013.

3.10.2.14.5. Inmediatez del reembolso

En cumplimiento del artículo 1882 del Código de Comercio, todo reembolso deberá hacerse efectivo tan pronto se reciba la solicitud del pasajero luego de ocurrida la cancelación, retraso, interrupción, desistimiento o circunstancia que dé lugar a él.

A los fines de este numeral, se considerará que el reembolso ha sido inmediato, en el caso de pagos hechos de contado, en dinero efectivo, si el mismo se produce dentro de las seis (6) horas hábiles siguientes a la solicitud. En el caso de pagos hechos mediante tarjeta de crédito, u otros medios de pago diferidos, o medios electrónicos, si dentro de los cinco (5)

REGLAMENTOS AERONÁUTICOS DE COLOMBIA

días hábiles siguientes a la solicitud, se produce la orden a la entidad financiera u otro intermediario, según corresponda, para que proceda a hacer efectiva la devolución.

Si se presentasen circunstancias que impidieran el reembolso, en los términos indicados, estas deberán informarse al pasajero, indicándole la fecha en que este tendrá lugar, el cual en todo caso deberá hacerse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del término correspondiente.

En cualquier caso, la aerolínea podrá hacer las averiguaciones que estime conducentes a establecer la pertinencia del reembolso y en caso de no serlo, así lo informará al pasajero dentro del término correspondiente, lo cual no impide que éste adelante las acciones judiciales o administrativas que considere necesarias.

Nota: Modificado conforme al artículo Primero de la Resolución N° 02591 del 06 de Junio de 2013. Publicada en el Diario Oficial N° 48.820 del 13 de Junio de 2013.

3.10.2.15. Suministro de alimentos y bebidas

Cuando se suministren alimentos y bebidas a bordo de la aeronave ello no constituye un deber para el transportador, pero este será responsable por los daños a la salud derivados directamente de su mal estado de conservación o condiciones higiénicas, cuando sean consumidos a bordo.

3.10.2.16. Obligación de resultado para el transportador

Como resultado del contrato de transporte, en aplicación del Artículo 982 del Código de Comercio, el transportador deberá conducir al pasajero por vía aérea, sano y salvo a su lugar de destino, a la hora convenida conforme a los horarios itinerarios y demás normas contenidas en los reglamentos aeronáuticos, en un término prudencial y por una vía razonablemente directa, sin perjuicio de lo establecido en los numerales 3.10.2.10 y 3.10.2.11 del presente reglamento.

Las estipulaciones del transportador, en el sentido que *“hará su mejor esfuerzo”* para transportar al pasajero u otras similares, tendientes a exonerar o disminuir su obligación y las responsabilidades de ella derivadas, contravienen lo previsto en el párrafo anterior y la disposición legal citada.

Nota: Modificado conforme al artículo Primero de la Resolución N° 02591 del 06 de Junio de 2013. Publicada en el Diario Oficial N° 48.820 del 13 de Junio de 2013.

3.10.2.17. Daños al pasajero

En caso de daños, muerte o lesiones del pasajero sufridas a bordo o durante la ejecución del transporte, a partir de las operaciones de embarque y hasta que concluya el desembarque, éste o sus causahabientes, tienen derecho a ser indemnizados conforme a lo dispuesto en los artículos 1880 y 1881 del Código de Comercio, para transporte aéreo nacional y conforme a los Convenios de Varsovia/29, La Haya/55, Guadalajara/61, Guatemala/71 y Protocolos de Montreal/75, o del Convenio de Montreal/99 y la Decisión

REGLAMENTOS AERONÁUTICOS DE COLOMBIA

619 de la Comunidad Andina, aprobados por Colombia, o normas que en el futuro los sustituyan, para el transporte internacional, según resulten aplicables.

Lo anterior no impide que el pasajero por su cuenta, adquiera seguros de vida o de viaje.

Nota: Modificado conforme al artículo Primero de la Resolución N° 02591 del 06 de Junio de 2013. Publicada en el Diario Oficial N° 48.820 del 13 de Junio de 2013.

3.10.2.17.1. Localización y asistencia a familiares de víctimas de accidentes

En caso de accidente o incidente, o que de cualquier otra manera se produzca la muerte o lesiones al pasajero durante la ejecución del transporte, el transportador contactará a la persona referenciada por el pasajero al momento de efectuar la reserva o en ocasión posterior, y le proporcionará la información y apoyo pertinente a dicha persona, o a falta de ésta, a otra que acredite parentesco.

3.10.2.18. Instancias de reclamación.

Frente a cualquier evento de incumplimiento o inconformidad con el servicio recibido, el pasajero podrá acudir a las siguientes instancias:

- (a) Formular su petición, queja o reclamo ante la aerolínea o el agente intermediario, para que éste proceda al arreglo directo mediante compensaciones o indemnizaciones en desarrollo de una conciliación o transacción. Dicha petición, queja o reclamo puede ser presentada a través de los diferentes canales dispuestos para tal fin, por escrito o de manera verbal, casos en los cuales el receptor de la petición, queja o reclamo asignará un número de radicado o código de asignación y se lo informará máximo dentro de los 5 días siguientes a su presentación al peticionario, como también le comunicará el tiempo máximo de respuesta de su petición, queja o reclamo.
- (b) Formular una queja ante la Autoridad Aeronáutica para que esta proceda a adelantar la investigación o actuación administrativa correspondiente, si no se hubiese compensado adecuadamente a dicho pasajero de conformidad con lo establecido en el RAC 13.
- (c) Acudir a la vía judicial en demanda de las indemnizaciones pertinentes.

Nota: Modificado conforme al artículo Primero de la Resolución N° 02466 del 02 de Octubre de 2015. Publicada en el Diario Oficial N° 49.653 del 02 de Octubre de 2015.

3.10.2.19. Listas de espera

El transportador podrá someter a listas de espera a los pasajeros que se presenten, sin tener una reserva para el respectivo vuelo, en el evento de no contar con cupos disponibles, para que estos puedan ocupar los asientos de pasajeros que no se presenten. Los turnos

REGLAMENTOS AERONÁUTICOS DE COLOMBIA

de estas listas serán asignados en estricto orden de presentación personal de los pasajeros, asignándoles un número y serán rigurosamente respetados. La inclusión en una lista de espera no da derecho al embarque si éste no fuera posible.

Los funcionarios del Grupo de Atención al usuario de la UAEAC, podrán acudir a los counters o puntos de atención de las aerolíneas en los aeropuertos, para examinar la información real sobre tiquetes y reservas, y que se les facilite visualizar la información contenida en la terminal computarizada donde se atiende el vuelo, con el objeto de detectar posibles situaciones de sobreventa u otras que afecten indebidamente los derechos de los usuarios.

Nota: Modificado conforme al artículo Primero de la Resolución N° 02591 del 06 de Junio de 2013. Publicada en el Diario Oficial N° 48.820 del 13 de Junio de 2013.

DEBERES DEL PASAJERO Y DERECHOS DEL TRANSPORTADOR

3.10.2.20. Presentación del pasajero

El pasajero deberá presentarse en el aeropuerto de salida y realizar su chequeo dentro del tiempo indicado por la agencia de viajes o por la aerolínea al momento de adquirir su tiquete o reserva. A falta de tal indicación, deberá hacerlo por lo menos con una (1) hora de antelación a la salida de los vuelos nacionales y de dos (2) horas a la salida de vuelos internacionales; tiempos que se entenderán duplicados durante períodos de alta temporada.

Nota: Modificado conforme al artículo Primero de la Resolución N° 02466 del 02 de Octubre de 2015. Publicada en el Diario Oficial N° 49.653 del 02 de Octubre de 2015.

3.10.2.20.1. Cuando el pasajero no se presente al vuelo con la debida antelación a su salida, el transportador podrá disponer de su cupo. No obstante, sí al momento de presentarse hubiese asientos disponibles y el vuelo no hubiera sido cerrado, podrá ser admitido.

3.10.2.20.2. Si el pasajero no se presenta o se presenta extemporáneamente y no logra viajar, se le podrá asignar cupo y reserva en otro vuelo, caso en el cual el transportador le podrá imponer una penalidad que no exceda del diez por ciento (10 %) del valor pagado por el trayecto, exigible como condición previa al embarque.

3.10.2.21. Identificación del pasajero

El pasajero deberá identificarse y presentar sus documentos de viaje (tiquete, pasaporte, etc.) cuando se lo solicite el transportador o las autoridades de migración, policiales o aduaneras en los aeropuertos. Si el pasajero no presenta los documentos de identificación exigidos, la aerolínea podrá rehusarse a su embarque.

REGLAMENTOS AERONÁUTICOS DE COLOMBIA

Para el transporte de menores de edad, sus padres o representantes deberán presentar una copia del registro civil o documento equivalente para su identificación.

3.10.2.22. Sala de embarque

En los aeropuertos en que existan salas de embarque, el pasajero deberá acatar la instrucción del transportador de ingresar a esta en el tiempo indicado, una vez se haya producido el chequeo y le sea asignado el respectivo pasabordo; y procederá al embarque cuando se le indique.

3.10.2.23. Requisitos y procedimientos de control

El pasajero está obligado a acatar las normas sobre seguridad y operación aeroportuaria vigentes y a someterse a las requisas y demás procedimientos de control y medidas de seguridad dispuestos por la autoridad aeroportuaria o la aerolínea respectiva durante el embarque, el vuelo y el desembarque. En caso de pedirse identificar el equipaje antes del embarque, ni el pasajero ni su equipaje podrá embarcar si tal procedimiento no se agota.

3.10.2.23.1. Requisa de objetos valiosos

El pasajero deberá someterse a las requisas dispuestas en los aeropuertos antes y durante el embarque. No obstante, en caso de portar objetos valiosos debidamente declarados o de padecer alguna limitación, podrá exigir que dicha requisa se efectúe en privado.

3.10.2.24. Asignación de sillas

El pasajero deberá ocupar la silla que le sea asignada al momento del chequeo, a menos que por justificado requerimiento de la tripulación se le solicite ocupar otra, o que la misma se lo autorice.

3.10.2.24.1. Asignación a pasajeros especiales

Los pasajeros menores de edad, enfermos o que tengan alguna limitación, así como aquellos que por cualquier motivo requieran de la asistencia de otra persona, no deberán ocupar asientos contiguos a las puertas de acceso o salidas de emergencia de la aeronave, a fin de facilitar una eventual evacuación. En el caso de usar muletas, sillas de ruedas o cualquier otro dispositivo, estos deberán ubicarse de modo que no obstruyan la circulación dentro de la aeronave o impidan la evacuación en una situación de emergencia.

3.10.2.25. Comportamiento del pasajero

Es obligación del pasajero acatar las instrucciones del transportador y de sus tripulantes, relativas a la seguridad o al comportamiento durante el vuelo, impartidas desde las operaciones de embarque, así como durante el carreteo, despegue, vuelo, aterrizaje y desembarque. De acuerdo con la Ley, el comandante es la máxima autoridad a bordo de la

REGLAMENTOS AERONÁUTICOS DE COLOMBIA

aeronave, por lo que los demás tripulantes y todos los pasajeros durante el viaje, estarán sometidos a su autoridad.

Nota: Modificado conforme al artículo Primero de la Resolución N° 02591 del 06 de Junio de 2013. Publicada en el Diario Oficial N° 48.820 del 13 de Junio de 2013.

3.10.2.25.1. Actos indebidos o contra la seguridad

El pasajero deberá abstenerse de todo acto que pueda atentar contra la seguridad del vuelo, contra su propia seguridad o la de las demás personas o cosas a bordo, así como de cualquier conducta que atente contra el buen orden, la moral o la disciplina a bordo o en los aeropuertos; o que de cualquier modo implique molestias a los demás pasajeros.

Particularmente los pasajeros deberán abstenerse de:

- a. Desabrochar su cinturón de seguridad, levantarse de su asiento o permanecer de pie al interior de la aeronave mientras esta se encuentre en movimiento, en tierra o en vuelo, contrariando las instrucciones de la tripulación.
- b. Operar durante el vuelo o sus fases preparativas, teléfonos celulares o satelitales, radios transmisores o receptores portátiles computadores, y demás equipos electrónicos que puedan interferir con los sistemas de vuelo, comunicaciones o navegación de la aeronave, contrariando las instrucciones de la tripulación.
- 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, o manipularlos innecesariamente.
- d. Abrir o manipular innecesariamente cualquier salida de emergencia en las aeronaves o aeropuertos.
- e. Obstruir el acceso a las salidas normales o de emergencia de la aeronave o la circulación de personas al interior de la misma, mediante la colocación inapropiada de equipajes de mano u otros objetos, o entorpecer indebidamente los procedimientos de evacuación.
- f. Obstruir las alarmas y sistemas de detección de incendio u otras contingencias instaladas en la aeronave.
- g. Fumar en cualquier parte de la aeronave durante operaciones nacionales, o en áreas no autorizadas de la aeronave durante aquellas operaciones internacionales, en las que sea permitido hacerlo.
- h. Asumir actitudes o expresar comentarios que puedan generar pánico entre los demás pasajeros.

REGLAMENTOS AERONÁUTICOS DE COLOMBIA

- i. Agredir física o verbalmente a cualquiera de los pasajeros o tripulantes de la aeronave o personal de tierra al servicio de la misma, o a representantes de la autoridad aeronáutica.
- j. Causar indebidamente, molestias o cualquier tipo de perturbación a otros pasajeros.
- k. Llevar consigo a bordo de la aeronave o en los aeropuertos, armas, o elementos cortantes, punzantes o contundentes que puedan ser utilizados como arma.
- l. Llevar consigo, o en el equipaje de mano o facturado, cualquier elemento clasificado como mercancía peligrosa, o elementos o sustancias prohibidas, en violación de las normas de seguridad aplicables.
- m. Asumir conductas o ejecutar actos obscenos a bordo de las aeronaves o en los aeropuertos.
- n. Consumir durante el vuelo, alimentos o bebidas no suministrados por el transportador, sin su autorización.
- ñ. Embarcar o permanecer a bordo de la aeronave en avanzado o evidente estado de intoxicación alcohólica o bajo el efecto de sustancias psicoactivas, drogas prohibidas, o ingresar a ella tales drogas.
- o. Ingresar a la aeronave o permanecer en ellas sin autorización de la aerolínea, o de la tripulación, o negarse a desembarcar cuando se le haya dado instrucciones en tal sentido.
- p. Moverse masiva o tumultuariamente al interior de la aeronave, de modo que pueda verse afectado su centro de gravedad, salvo caso de emergencia que lo ameriten.
- q. Obstruir o impedir por cualquier medio la movilización, remolque o rodaje de la aeronave en que viaja o ha de viajar, o de cualquiera otra.
- r. Desacatar las instrucciones de la tripulación, fomentar desorden o incitar a otros a que lo hagan.
- s. Llevar animales vivos o mascotas en la cabina de pasajeros en los casos en que no sea permitido, contrariando las normas vigentes al respecto, o las instrucciones de la tripulación.
- t. Llevar consigo o en el equipaje de mano o registrado, objetos valiosos, dinero en efectivo, divisas, piedras o metales preciosos, cuyo valor exceda los cincuenta (50) salarios mínimos legales mensuales vigentes, sin declararlos al transportador (sin perjuicio de la declaración que deba hacerse a la autoridad aduanera u otras que sean competentes) o en cantidades tales que, declaradas o no, puedan en manera alguna,

REGLAMENTOS AERONÁUTICOS DE COLOMBIA

poner en peligro la seguridad del vuelo o de las personas a bordo o en los aeropuertos.

u. Ejecutar cualquier acto que innecesariamente, imponga demoras a la salida del vuelo u obligue a su interrupción o desvío.

v. Cualquier otro acto o hecho que se considere como indebido por parte de la aerolínea o de la autoridad aeronáutica y que se encuentre definido en las condiciones generales del contrato de transporte o en las normas aeronáuticas, penales o policivas, o que atente contra la seguridad, el orden o la disciplina a bordo.

Nota: Modificado conforme al artículo Primero de la Resolución N° 02591 del 06 de Junio de 2013. Publicada en el Diario Oficial N° 48.820 del 13 de Junio de 2013.

3.10.2.25.2. Incumplimiento del pasajero

Cuando un pasajero incumpla una cualquiera de las anteriores obligaciones o asuma a bordo de la aeronave, o en el aeropuerto, conductas perturbadoras o ejecute actos que afecten la seguridad del vuelo, el buen orden, o la disciplina, la aerolínea podrá considerar terminado el contrato del transporte y, dependiendo de las circunstancias, abstenerse de transportarlo en dicho vuelo; o interrumpir el transporte que hubiera iniciado.

En tales casos el transportador podrá reclamar o retener del pasajero los valores correspondientes a los costos o demoras en que incurra con ocasión de tales conductas, quedando el reembolso del valor del tiquete sometido a las reducciones de que trata el numeral 3.10.2.14.3.

Nota: Modificado conforme al artículo Primero de la Resolución N° 02591 del 06 de Junio de 2013. Publicada en el Diario Oficial N° 48.820 del 13 de Junio de 2013.

3.10.2.26. Pasajeros en condiciones jurídicas especiales

Para el transporte de un pasajero bajo condiciones jurídicas especiales, que viaje a órdenes de cualquier autoridad judicial, administrativa, policiva, o encontrándose privado de la libertad por estar sindicado de algún delito, deberán observarse estrictamente las especiales medidas de seguridad previstas en el Plan Nacional de Seguridad Aeroportuaria, o circulares expedidas por la Autoridad Aeronáutica al efecto, y las adicionales que la aerolínea requiera con fundamento en la especial condición del mismo. La persona o funcionario responsable de la custodia de dicho pasajero deberá, al ingresar al aeropuerto de origen, contactar a las autoridades de policía, a las de seguridad aeroportuaria y a la propia aerolínea, reportando a dicho pasajero a efectos de que se adopten las medias pertinentes. En caso de inobservancia de las medidas en cuestión, la aerolínea rechazará al pasajero.

3.10.3. EQUIPAJES

DERECHOS DEL PASAJERO Y DEBERES DEL TRANSPORTADOR

REGLAMENTOS AERONÁUTICOS DE COLOMBIA

Nota: Modificado conforme al artículo Primero de la Resolución N° 02591 del 06 de Junio de 2013. Publicada en el Diario Oficial N° 48.820 del 13 de Junio de 2013.

3.10.3.1. Tipo de equipaje

El pasajero tiene derecho a transportar consigo y en el mismo vuelo la cantidad de equipaje que le indique el transportador de acuerdo con la capacidad de la aeronave y en todo caso, dentro de los cupos previstos en las normas aplicables.

A falta de otra estipulación aprobada a la aerolínea, la cantidad de equipaje se limitará para vuelos nacionales a 20 Kilos en clase económica y a 30 en clase ejecutiva. Para vuelos internacionales el límite será de 40 Kilos. En aeronaves de menor capacidad estos cupos podrán ser reducidos.

El equipaje puede ser transportado como equipaje de mano en la cabina de pasajeros, cuando por su peso, características y tamaño sea factible; o como equipaje facturado o registrado en las bodegas de la aeronave. El transporte del equipaje, dentro del peso permitido, va incluido en el precio del pasaje.

Se entiende como equipaje de mano u objetos de mano, aquellos elementos requeridos por el pasajero que no sean prohibidos o peligrosos y cuyo peso y volumen permita su transporte en los portaequipajes ubicados arriba de los asientos o debajo de estos. Su peso no afectará el peso máximo admisible del equipaje de cada pasajero.

3.10.3.2. Talón de equipaje

El transportador deberá entregar al pasajero como constancia de recibo del equipaje registrado para bodega, un talón o talones que permitan determinar el número de bultos o piezas, su peso y destino. Dichos documentos se anexarán al tiquete y al bulto a que corresponda. La entrega del equipaje se hará contra presentación del talón. La falta de tal presentación da derecho al transportador a verificar la identidad del reclamante pudiendo diferir la entrega hasta cuando ello se verifique. Para estos casos, el pasajero deberá marcar adecuadamente su equipaje con su nombre, país, ciudad y número de teléfono.

3.10.3.3. Condiciones para el transporte de equipaje

El contrato de transporte impreso en el tiquete, así como en el vínculo o *link* con información sobre las condiciones del transporte, en el caso de tiquetes electrónicos; deberán incluir claramente las estipulaciones previstas para el transporte de equipajes.

Nota: Modificado conforme al artículo Primero de la Resolución N° 02591 del 06 de Junio de 2013. Publicada en el Diario Oficial N° 48.820 del 13 de Junio de 2013.

3.10.3.4. Transporte y conservación del equipaje

En el transporte de equipaje facturado o de cosas, el transportador debe recibirlas, conducirlas y entregarlas al pasajero en el estado en que las recibió, el cual se presume en

REGLAMENTOS AERONÁUTICOS DE COLOMBIA

buen estado, salvo constancia en contrario. De acuerdo con la Ley, el transportador es responsable por el equipaje desde el momento de su recibo en el aeropuerto de origen hasta su entrega en el de destino, pero no lo será mientras se encuentre a órdenes de la autoridad aduanera, policiva o de otra autoridad.

3.10.3.5. Pérdida, retraso, saqueo o daño

En el supuesto de pérdida, retraso, saqueo o daño del equipaje facturado, el pasajero tiene derecho a las indemnizaciones previstas en el Código de Comercio, para el transporte aéreo interno y en los Convenios del Sistema Varsovia/29- La Haya /55, Montreal/99 o Decisión 619 de la Comunidad Andina, según aplique, para el transporte aéreo internacional, o los que en el futuro los sustituyan.

Nota: Modificado conforme al artículo Primero de la Resolución N° 02591 del 06 de Junio de 2013. Publicada en el Diario Oficial N° 48.820 del 13 de Junio de 2013.

3.10.3.5.1. Si el equipaje no llegara en el mismo vuelo del pasajero, el transportador deberá entregarlo de manera que su propietario pueda verificar su estado.

3.10.3.6. Tiempo para reclamación por fallas en el transporte de equipaje

El transportador deberá atender la reclamación por pérdida, saqueo, destrucción total o parcial, avería, o retraso, del equipaje facturado, siempre que ésta sea presentada por el pasajero dentro de los siguientes términos:

- a) En caso de pérdida, saqueo, destrucción total o parcial, o avería del equipaje, el pasajero deberá presentar al transportador una protesta escrita inmediatamente después de haber sido notada esta, o a más tardar, dentro de un plazo de siete (7) días, a partir de la fecha de su recibo, o de la fecha en que dicho equipaje debió llegar a su destino.
- b) En caso de retraso, la protesta deberá hacerla a más tardar dentro de (21) veintiún días, a partir de la fecha en que el equipaje debió llegar a su destino, o de la fecha en que haya sido puesto a su disposición.
- c) En aplicación del Artículo 1028 del código de comercio, una vez recibido el equipaje transportado, sin observaciones, se presumirá cumplido el contrato. En los casos de pérdida parcial, saqueo o avería notorios o apreciables a simple vista, la protesta deberá formularse en el acto de la entrega y recibo del equipaje.

Cuando por circunstancias especiales que impidan el inmediato reconocimiento del equipaje, sea imposible apreciar su estado en el momento de la entrega, podrá el destinatario recibirlo bajo la condición de que se haga su reconocimiento. El examen se hará en presencia del transportador o de la persona por él designada, dentro de los tres (3) días siguientes a la fecha de la entrega.

REGLAMENTOS AERONÁUTICOS DE COLOMBIA

Nota: Modificado conforme al artículo Primero de la Resolución N° 02591 del 06 de Junio de 2013. Publicada en el Diario Oficial N° 48.820 del 13 de Junio de 2013.

3.10.3.6.1. Equipajes no reclamados

Pasado un (1) mes a partir de la fecha de la llegada del equipaje, sin que el pasajero o un representante suyo portador del talón de equipaje acuda a retirarlo, la aerolínea lo requerirá para que, dentro de los dos (2) meses siguientes, retire el correspondiente equipaje.

Las empresas de servicios aéreos comerciales de transporte público deberán establecer las condiciones para el manejo de equipajes no reclamados u objetos abandonados por los pasajeros en las aeronaves, incluyendo los aspectos generales entre las condiciones del contrato de transporte aéreo, las cuales deberán ser aprobadas por la UAEAC, según lo previsto en el numeral 3.10.6. y divulgadas junto con las demás condiciones de dicho contrato, conforme se establece en los literales (f) y (g) del numeral 3.10.1.1. de éste Reglamento.

Nota: Modificado conforme al Artículo Primero de la Resolución N°. 00415 del 31 de Enero de 2014. Publicada en el Diario Oficial N°. 49.057 del 07 de Febrero de 2014.

3.10.3.7. Perjuicios por pérdida, saqueo, destrucción, avería, o retraso de equipajes

En caso de pérdida, saqueo, destrucción total o parcial, avería, o retraso, el pasajero tiene derecho a ser indemnizado conforme a lo previsto en el Código de Comercio, cuando se trate de transporte en vuelos domésticos; o, para vuelos internacionales, de conformidad con lo estipulado en los convenios del sistema Varsovia/29- La Haya/55, o Montreal/99 y Decisión 619 de la Comunidad Andina, según sean aplicables, o los que en el futuro los sustituyan.

Nota: Modificado conforme al artículo Primero de la Resolución N° 02591 del 06 de Junio de 2013. Publicada en el Diario Oficial N° 48.820 del 13 de Junio de 2013.

3.10.3.7.1. Compensaciones

Además de lo indicado anteriormente, si el equipaje acompañado o no, de un pasajero no llega, o si llega en otro vuelo, de modo que implique espera para su dueño o que tenga que regresar al aeropuerto para reclamarlo, el costo de los traslados hasta y desde el aeropuerto si son necesarios, serán asumidos por el transportador. En tales casos, el transportador también le sufragará al pasajero los gastos mínimos por elementos de aseo personal, o le suministrará tales elementos. Si la demora del equipaje fuera superior veinticuatro (24) horas, la compensación incluirá además, una suma suficiente para adquirir prendas básicas de vestir, en todo caso no inferior al veinte por ciento (20%) del valor del trayecto por cada día de retraso, a cada pasajero afectado.

Nota: Modificado conforme al artículo Primero de la Resolución N° 02591 del 06 de Junio de 2013. Publicada en el Diario Oficial N° 48.820 del 13 de Junio de 2013.

REGLAMENTOS AERONÁUTICOS DE COLOMBIA

DEBERES DEL PASAJERO Y DERECHOS DEL TRANSPORTADOR

3.10.3.8. Exceso de equipaje.

El pasajero deberá pagar la cantidad estipulada por el exceso de equipaje que presente, aceptando que éste sea transportado en otro vuelo, en caso de ser necesario.

3.10.3.9. Restricciones y prohibiciones

El pasajero no deberá portar como equipaje de mano elementos cuyo peso o tamaño impidan su transporte seguro, que provoquen incomodidad a las demás personas a bordo, o que de cualquier modo obstruyan el tránsito de personas durante una eventual evacuación de emergencia. En todo caso, los objetos de mano, deberán ser ubicados en los compartimentos de la aeronave destinados al efecto, o debajo del asiento según instrucción de la tripulación de cabina.

Nota: Modificado conforme al artículo Primero de la Resolución N° 02591 del 06 de Junio de 2013. Publicada en el Diario Oficial N° 48.820 del 13 de Junio de 2013.

3.10.3.9.1. Mercancías peligrosas

El pasajero no deberá embarcar a la aeronave ningún tipo de elemento, sustancias o materiales, que pueda ser considerado como mercancía peligrosa (explosivos, inflamables, tóxicos, corrosivos, radiactivos, etc.), según la Parte Décima de estos Reglamentos, lo cual incluye entre otros, fósforos, fuegos artificiales, combustibles, pinturas, disolventes, pegantes, blanqueadores, ácidos, gases comprimidos o insecticidas. Del mismo modo deberá el pasajero abstenerse de embarcar cualquier tipo de elemento, droga o sustancia cuyo porte, tenencia, comercio o consumo sea prohibido. Cualquier elemento ordinario, cuyo carácter sea dudoso, deberá ser reportado al momento del chequeo, para que se determine si puede admitirse a bordo o no.

Nota: Modificado conforme al artículo Primero de la Resolución N° 02591 del 06 de Junio de 2013. Publicada en el Diario Oficial N° 48.820 del 13 de Junio de 2013.

3.10.3.9.2. Porte de armas

En caso de portar cualquier tipo de arma o munición legalmente permitida, el pasajero deberá previo al embarque, presentarla ante las autoridades policiales en el aeropuerto de origen, acompañada de sus respectivos documentos de salvoconducto, debidamente descargada, para que sea inspeccionada y llevada a un lugar seguro. Si el transportador acepta su transporte, exigirá la entrega del arma y su munición, asumiendo su custodia hasta la llegada del pasajero al terminal de destino. El transportador podrá cobrar un valor adicional por el transporte del arma, proporcional a los costos administrativos y operacionales en que incurra con ocasión de su transporte. En estos casos se entregará al pasajero un recibo o constancia para reclamar el arma y su munición completa según haya sido recibida, una vez concluido el vuelo. El arma será devuelta inmediatamente después de la llegada del vuelo a su destino y, en condiciones normales, a más tardar dentro de la

REGLAMENTOS AERONÁUTICOS DE COLOMBIA

hora siguiente, en los sitios designados para ello en los aeropuertos. Las armas o municiones cuyo porte resulte ilegal, o en cantidades superiores a las permitidas en la Parte Décimo Séptima de estos Reglamentos, no serán admitidas a bordo.

Nota: Modificado conforme al artículo Primero de la Resolución N° 02591 del 06 de Junio de 2013. Publicada en el Diario Oficial N° 48.820 del 13 de Junio de 2013.

3.10.3.9.3. Artículos de difícil transporte

El pasajero no podrá incluir en su equipaje facturado artículos frágiles o perecederos, dinero, joyas, piedras o metales preciosos, platería, documentos negociables, títulos u otros valores; dinero en efectivo, pasaportes, cámaras fotográficas o de video, filmadoras, computadoras, tabletas electrónicas, teléfonos móviles, calculadoras, lentes, botellas con licor o perfumes, entre otros, respecto de los cuales el transportador no se responsabiliza si se transportan en esas condiciones. Tales elementos deben ser transportados a la mano, o en el equipaje de mano, si sus características lo permiten, bajo la custodia y responsabilidad del propio pasajero.

Nota: Modificado conforme al artículo Primero de la Resolución N° 02591 del 06 de Junio de 2013. Publicada en el Diario Oficial N° 48.820 del 13 de Junio de 2013.

3.10.3.9.4. Otros objetos restringidos

Además de los elementos mencionados anteriormente, el pasajero se abstendrá de ingresar a las áreas restringidas de seguridad del aeropuerto, o a la aeronave, portando a la mano o como equipaje de mano, objetos cortantes, punzantes, corto punzantes, líquidos, geles, spray o aerosoles, entre otros, los cuales eventualmente pudieran ser utilizados indebidamente para atentar o poner en riesgo la seguridad de la aviación. Tales elementos, si se admiten, deben viajar en el equipaje facturado.

Nota: Modificado conforme al artículo Primero de la Resolución N° 02591 del 06 de Junio de 2013. Publicada en el Diario Oficial N° 48.820 del 13 de Junio de 2013.

3.10.3.10. Objetos valiosos

Los objetos valiosos, papel moneda, divisas, títulos valores, joyas, piedras o metales preciosos, si se admiten, deberán transportarse bajo manifestación de valor declarado, para lo cual las aerolíneas deberán disponer de formatos especialmente destinados a dicho fin. Si el valor declarado es aceptado por el transportador, este responderá hasta el límite de ese valor. No obstante, en estos casos el transportador podrá exigir al pasajero condiciones o medidas de seguridad adicionales, para el transporte de tales objetos.

Cuando el transportador acepte llevar a cabo este tipo de transporte, en cuantía o cantidad superior a la indicada en el numeral 3.10.2.25.1., literal (t), deberá aplicar las medidas de seguridad exigidas para el transporte aéreo de valores.

REGLAMENTOS AERONÁUTICOS DE COLOMBIA

Nota: El protocolo aplicable al transporte aéreo de valores está contenido en la Circular Externa No. 029 de octubre 2 de 2008, emanada de la Superintendencia de Seguridad Privada, o disposiciones que en el futuro la modifiquen o remplacen.

Nota: Modificado conforme al artículo Primero de la Resolución N° 02591 del 06 de Junio de 2013. Publicada en el Diario Oficial N° 48.820 del 13 de Junio de 2013.

3.10.3.11. Transporte de mascotas

No se deberán llevar en la cabina de pasajeros animales o mascotas que puedan provocar riesgos o molestias a las demás personas a bordo. Dichos animales deberán viajar en las bodegas de carga, salvo autorización del transportador cuando se compruebe que tales especies no constituyen riesgo o molestia, o se trate de perros lazarillos para personas invidentes. En todo caso antes del transporte, el interesado deberá acreditar el cumplimiento de todos los requerimientos sanitarios formulados por la autoridad competente en el aeropuerto de origen (ICA - Sanidad Portuaria) lo que incluye entre otros, certificado de salud del animal, carné de vacunación e inspección a la mascota cuando se trate de vuelo internacional. El animal deberá viajar en jaula o guacal de que disponga el pasajero siempre que sea apto para su transporte, o previamente solicitado al transportador. El pasajero será responsable de las precauciones mínimas de higiene y sanidad de la mascota.

3.10.3.12. Transporte de alimentos y plantas

El pasajero no podrá incluir en su equipaje registrado o de mano, productos cuyo ingreso al país o a otros países, o su traslado de unas regiones a otras dentro del país, sea prohibido o restringido, por el riesgo de ser portadores de plagas o enfermedades para los seres humanos, animales o plantas; tales como, semillas, flores, frutas, hierbas aromáticas, verduras, plaguicidas, plantas con o sin tierra, productos biológicos, cárnicos y subproductos de origen animal o vegetal. Tales productos pueden ser retenidos y destruidos por las autoridades sanitarias en los aeropuertos.

Nota: Modificado conforme al artículo Primero de la Resolución N° 02591 del 06 de Junio de 2013. Publicada en el Diario Oficial N° 48.820 del 13 de Junio de 2013.

3.10.3.13. Acatamiento de instrucciones

Al arribar al aeropuerto de destino, todo pasajero deberá permanecer en su puesto y con su cinturón de seguridad ajustado hasta tanto se le indique, luego de haberse detenido la aeronave completamente.

Nota: Modificado conforme al artículo Primero de la Resolución N° 02591 del 06 de Junio de 2013. Publicada en el Diario Oficial N° 48.820 del 13 de Junio de 2013.

3.10.3.14. Responsabilidad del pasajero por incumplimiento

El incumplimiento de sus obligaciones por parte del pasajero constituye violación al contrato de transporte aéreo, en cuyo caso el transportador no será responsable de los perjuicios sufridos por dicho pasajero como consecuencia de tal incumplimiento. En tales casos y dependiendo de la gravedad de la situación el transportador, representado por el

REGLAMENTOS AERONÁUTICOS DE COLOMBIA

comandante de la aeronave en los términos de ley, podrá inadmitir al pasajero, disponer su desembarque si la aeronave estuviese en tierra o durante el siguiente aterrizaje o escala, ya sea que esta fuese prevista o efectuada con ese exclusivo propósito, solicitando si fuera necesario, el apoyo de las autoridades aeroportuarias o policivas en el respectivo aeropuerto. Lo anterior, sin perjuicio de la responsabilidad de dicho pasajero y de las acciones legales en su contra, por los daños inferidos al transportador o a otros pasajeros.

Interrumpido el transporte bajo las anteriores condiciones, el transportador quedará relevado de su obligación de conducir al pasajero hasta el destino convenido, sin que haya lugar al reembolso y sin perjuicio de que éste acepte llevarlo en el mismo o en otro vuelo, cuando existan razones para creer que la situación de peligro o incumplimiento ha cesado y no se producirán nuevos hechos similares. En estos casos el transportador informará inmediatamente a la Autoridad Aeronáutica, sobre las decisiones adoptadas.

3.10.4. SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO

Toda empresa de servicios aéreos comerciales de transporte público regular de pasajeros que opere en Colombia, deberán disponer de un Sistema de Atención al Usuario, con módulos en cada aeropuerto donde opere, a través del cual deberá recibir y atender, de manera inmediata y personal, las quejas, reclamos o sugerencias de los pasajeros, ofreciendo las soluciones inmediatas que sean pertinentes de acuerdo a las circunstancias, y en su defecto, deberá transferir inmediatamente el requerimiento correspondiente a la persona o dependencia que deba darle solución a la mayor brevedad posible. Este sistema también será aplicable para la reclamación de los pasajeros cuando consideren que se vulneran sus derechos de protección de datos personales, suministrados a transportadores aéreos, sus agentes o intermediarios.

El servicio de atención al usuario funcionará en coordinación con el servicio de asistencia a familiares de víctimas de accidentes de que trata el numeral 3.10.2.17.1.

Nota: Modificado conforme al artículo Primero de la Resolución N° 02591 del 06 de Junio de 2013. Publicada en el Diario Oficial N° 48.820 del 13 de Junio de 2013.

3.10.4.1. El Sistema de Atención al Usuario en cada aeropuerto, podrá ser implementado con personal especial, dispuesto para el efecto ó con el personal que ordinariamente tenga la aerolínea para otras labores siempre y cuando esté convenientemente capacitado y sus labores habituales se lo permitan.

3.10.4.2. El sistema de atención al usuario funcionará durante las horas en las cuales la empresa tenga operaciones y para cada aeropuerto donde opere, lo activará cada día, como mínimo una (1) hora antes del primer vuelo según esté programado en el itinerario, hasta una (1) hora después del último que allí realice, ya sea llegando o saliendo. No obstante, podrá interrumpirlo cada vez que para ella transcurran en dicho aeropuerto, intervalos previamente programados, superiores a dos (2) horas sin ninguna operación y reactivarlo una (1) hora antes de la siguiente según la programación hecha.

REGLAMENTOS AERONÁUTICOS DE COLOMBIA

Nota: Modificado conforme al artículo Primero de la Resolución N° 02591 del 06 de Junio de 2013. Publicada en el Diario Oficial N° 48.820 del 13 de Junio de 2013.

3.10.4.3. Para la presentación de la queja, reclamo o sugerencia, las empresas deberán diseñar y tener disponible para el público formatos de fácil diligenciamiento. Dichos formatos contendrán la información contemplada en el modelo incluido como apéndice de este Capítulo. Cuando las empresas operen internacionalmente, los formatos empleados serán escritos en español y al menos en idioma inglés.

3.10.4.4. Una vez implementado el correspondiente Sistema de Atención al Usuario, cada empresa deberá informarlo a la Oficina de Transporte Aéreo de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, indicando su forma y horario de atención, su modus operandi y anexando copia de los formatos implementados.

Nota: Modificado conforme al artículo Primero de la Resolución N° 02591 del 06 de Junio de 2013. Publicada en el Diario Oficial N° 48.820 del 13 de Junio de 2013.

3.10.4.5. Difusión

Las disposiciones relativas a derechos y deberes de los usuarios y de los transportadores aéreos contenidas en este Reglamento, son de obligatorio cumplimiento por parte del personal de las empresas de aviación y de agencias de viaje a cargo de las ventas de pasajes, reservas y chequeo en mostradores (Counters), así como por parte de los tripulantes y del personal responsable de la atención al usuario, conforme a los numerales precedentes; en consecuencia, debe formar parte de programa entrenamiento que la empresa aérea imparte a dicho personal.

Igualmente, para los vuelos nacionales, las aerolíneas, sus agentes e intermediarios, darán a conocer el texto de las presentes disposiciones a su personal y a sus usuarios, debiendo tener copia de las mismas en los puntos de atención, en los mostradores, en las centrales de reserva; así como también, a bordo de las aeronaves un ejemplar en el bolsillo de cada una de las sillas de pasajeros, o en su defecto incluir información suficiente sobre sus deberes y derechos en la revista de abordaje, si tuvieran tal publicación.

De la misma manera, tales disposiciones sobre derechos y deberes de los usuarios y transportadores aéreos, deberán publicarse de forma constante en la página web del transportador o la agencia de viajes, a través de un vínculo (link) o ventana especial principal.

Nota: Modificado conforme al artículo Primero de la Resolución N° 02591 del 06 de Junio de 2013. Publicada en el Diario Oficial N° 48.820 del 13 de Junio de 2013.

3.10.5. INCUMPLIMIENTO

El incumplimiento de cualquiera de las disposiciones anteriores por parte de las empresas de servicios aéreos comerciales de transporte público regular, sus agentes o intermediarios, así como por parte de los usuarios; será sancionable de conformidad con lo previsto en la

REGLAMENTOS AERONÁUTICOS DE COLOMBIA

Parte Séptima de estos Reglamentos, sin perjuicio de las eventuales acciones civiles o penales a que pudiera haber lugar.

Nota: Modificado conforme al artículo Primero de la Resolución N° 02591 del 06 de Junio de 2013. Publicada en el Diario Oficial N° 48.820 del 13 de Junio de 2013.

3.10.6. DISPOSICIONES FINALES

De conformidad con los artículos 1875 y 1878 del Código de Comercio, los contratos de transporte y reglamentaciones que sean impuestas por las aerolíneas y sus enmiendas, deberán sujetarse a lo dispuesto en este reglamento, lo cual será tenido en cuenta como criterio general para la aprobación por parte de la autoridad aeronáutica.

Las empresas de servicios aéreo comerciales de transporte público autorizadas para operar en Colombia, deberán someter a aprobación de la Autoridad Aeronáutica –Oficina de Transporte Aéreo- las estipulaciones y reglamentaciones de que trata el párrafo anterior.

PARÁGRAFO TRANSITORIO: Las empresas que ya tenían aprobación de sus contratos o reglamentaciones, efectuarán las modificaciones que sean necesarias con ocasión de la expedición y entrada en vigencia de las presentes disposiciones, y las someterán a aprobación de la Autoridad Aeronáutica, dentro de un plazo de seis (6) meses, contados a partir de la publicación de esta Resolución, en el Diario Oficial.

Nota: Modificado conforme al artículo Primero de la Resolución N° 02591 del 06 de Junio de 2013. Publicada en el Diario Oficial N° 48.820 del 13 de Junio de 2013.

Nota: Otras disposiciones de la Resolución No. 06818 del 30 de Noviembre de 2009. Publicada en el Diario Oficial No. 47.560 del 11 de Diciembre de 2009

Artículo Segundo. Transitorio. Los establecimientos aeronáuticos que de acuerdo con lo establecido en el presente acto administrativo deban implementar alguna modificación u, obtener la correspondiente autorización administrativa de la autoridad aeronáutica (Permiso, certificación o similar), disponen de dos (2) años contados a partir de la entrada en vigencia del presente acto administrativo, para cumplir con lo establecido en esta resolución; pasado el término antes indicado sin adoptar las modificaciones del caso, quedarán suspendidos de toda actividad y para recobrarla, deberán someterse al correspondiente proceso administrativo ante la Autoridad Aeronáutica para obtener el respectivo permiso de operación o funcionamiento según corresponda.

Las empresas de servicios aeroportuarios especializados, en adelante Empresas de servicios de escala en aeropuerto (Handling), que a la fecha de entrada en vigencia del