

CONTRATO DE TRANSPORTE SATENA

El transporte de Pasajeros y equipaje prestado por el **SERVICIO AEREO A TERRITORIOS NACIONALES S.A. - SATENA** se encuentra sujeto a los siguientes términos y condiciones, en adición a las cláusulas impresas en cualquier tiquete, cubierta de tiquete o tiquete electrónico. Al comprar un boleto o aceptar el transporte, el Pasajero acepta estas disposiciones.

CAPÍTULO 1 – APLICACIÓN Y DEFINICIONES	4
1.1. Definiciones	4
CAPÍTULO 2 – APLICACIÓN	7
2.1. General	7
2.2. Aplicabilidad	8
2.3. Acuerdos de fletamento y chárter	8
CAPÍTULO 3 – SEGURIDAD AEROPORTUARIA	8
3.1. Objetivo	8
3.2. Alcance	8
3.3. Control de equipajes	8
3.4. Control de pasajeros	9
3.5. Negación al transporte	9
CAPÍTULO 4 - RESERVAS Y CONTACT CENTER	11
4.1. Uso y manejo de las reservas	11
4.2. Tiempo límite de la reserva	12
4.3. Carácter de las reservas	12
4.4. Trámite de reservas	12
4.5. Cambios en las reservas	12
4.6. Forma de pago	13
4.7. Consentimiento para el uso de la información personal	13
4.8. Notificación de los cambios operacionales	14
CAPÍTULO 5 – SERVICIOS ESPECIALES	14
5.1. Políticas y requisitos	14
5.2. Transporte de niños	15
5.3. Transporte de pasajeros enfermos	17
5.4. Pasajeros con capacidad disminuida	17
5.5. Mujeres en estado de embarazo e infantes	17

5.6.	Transporte de pasajeros jurídicos especiales	18
5.7.	Pasajeros desmovilizados	19
5.8.	Transporte de animales	19
CAPÍTULO 6 - BOLETOS DE TRANSPORTE AÉREO		29
6.1.	Condiciones de contrato	29
6.2.	Periodo de validez del billete, boleto o tiquete	29
6.3.	Reembolsos	30
CAPÍTULO 7 - TARIFAS Y OTROS CARGOS		32
7.1.	Tarifas	32
7.2.	Otros Cargos	32
CAPÍTULO 8 – EQUIPAJE		32
8.1.	Equipaje de mano	33
8.2.	Manejo y control de equipaje registrado	37
8.3.	Equipaje especial	39
8.4.	Equipaje condicional/standby bag	43
CAPÍTULO 9 – EMBARQUE Y FORMALIDADES ADMINISTRATIVAS		43
9.1.	Atención en módulo	43
9.2.	Formalidades administrativas	44
9.3.	Embarque	44
CAPÍTULO 10 – SOBREVENTA		44
10.1.	Procedimiento y compensación en casos de sobreventa	44
CAPÍTULO 11 – CONDUCTA A BORDO		46
11.1.	Acciones contra la seguridad	46
CAPÍTULO 12 – VUELOS CANCELADOS, DEMORADOS Y CAMBIOS OPERACIONALES		48
12.1.	Compensaciones	48
CAPÍTULO 13 – SERVICIO A BORDO		49
CAPÍTULO 14 – ACUERDOS COMERCIALES		49

14.1. Acuerdos de código compartido, de fletamento y chárter	49
14.2. Acuerdos interlínea	49
CAPÍTULO 15 – ASPECTOS JURÍDICOS DE LA RESPONSABILIDAD CIVIL COMO TRANSPORTADOR	50
15.1. Responsabilidad con el pasajero	50
15.2. Responsabilidad con el equipaje y carga	50
15.3. Límites de responsabilidad	50
CAPÍTULO 16 – NO MODIFICACIÓN DEL CONTRATO	50
CAPÍTULO 17 – NORMAS Y DISPOSICIONES	51
CAPÍTULO 18 – LEGALIZACIÓN	51

DOCUMENTO WEB

CAPÍTULO 1

APLICACIÓN Y DEFINICIONES

1.1. DEFINICIONES.

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

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

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

“**Bebe – Baby (INFANT)**” pasajero menor de edad entre los cero “0” a menos de 2 años cumplidos que no ocupa silla.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

“El Transportador” empresa de transporte aéreo que se compromete con el traslado del pasajero y su equipaje de acuerdo con los términos del contrato de transporte.

“Escalas” designa cada uno de los puntos donde se interrumpe temporalmente el trayecto de un Pasajero, con excepción de los puntos de origen y de destino indicados en el boleto o

mencionados en los horarios de EL TRANSPORTADOR como paradas intermedias previstas en el itinerario de los Pasajeros.

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

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

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

“Inspección” aplicación de medios visuales, técnicos o de otro tipo para detectar la presencia o posesión de armas, explosivos, materias o sustancias peligrosas o ilegales que pueden utilizarse para cometer actos de interferencia ilícita, o para detectar personas que pudieren cometer tales actos. Esta puede ser realizada por EL TRANSPORTADOR, el Operador de Aeropuerto o las autoridades correspondientes.

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

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

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

“Niño (Child)” pasajero menor de edad entre los 2 a 12 años cumplidos que ocupa silla.

“No-Show” es el Pasajero, que teniendo una Reserva Confirmada para un determinado vuelo no se presenta a él en los tiempos determinados por EL TRANSPORTADOR, lo cual generará la cancelación del o los vuelos reservados y puede generar cargos o penalidades para el Pasajero.

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

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

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

“**Reembolso**” es la devolución del valor total o parcial pagado por un servicio no utilizado de la aerolínea por razones voluntarias o involuntarias que hace EL TRANSPORTADOR al Pasajero, y que podrá estar sometido a determinadas condiciones para su aplicación.

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

“**Servicio A bordo**” es aquél ofrecido por EL TRANSPORTADOR durante el vuelo y varía dependiendo del tipo de aeronave, la ruta, duración y características del vuelo. El servicio a bordo puede incluir bebidas, comidas y entretenimiento.

“**Sustancia Psicotrópica**” es un agente químico que actúa sobre el sistema nervioso central que trae como consecuencia cambios temporales en la percepción, ánimo, estado de conciencia y comportamiento.

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

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

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

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

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

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

CAPÍTULO 2

APLICACIÓN

2.1. GENERAL. Sin perjuicio de lo establecido en el presente capítulo, las Condiciones del Contrato de Transporte, aplican en aquellos vuelos o segmentos de vuelo donde el nombre:

“EL TRANSPORTADOR”, o el código asignado para el transportador, estén indicados en la casilla de la aerolínea en el Cupón de Vuelo respectivo.

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

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

CAPÍTULO 3

SEGURIDAD AEROPORTUARIA

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

3.2. ALCANCE. Estos procedimientos podrán regir la inspección y revisión de los pasajeros y sus pertenencias, la seguridad de la aeronave y las instalaciones, conocimiento y reporte de actos de interferencia ilícita, entrenamiento y planeamiento de contingencias y emergencias en todos los puntos servidos por EL TRANSPORTADOR.

3.3. CONTROL DE EQUIPAJES.

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

Ni EL TRANSPORTADOR ni cualquiera de sus empleados o agentes será responsable por cualquier daño, destrucción, pérdida, demora, denegación de transportar, confiscación de

propiedad etc. que resulte de las inspecciones de seguridad o de la negativa o incumplimiento del Pasajero de cumplir con lo requerido en materia de seguridad.

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

3.3.2. EQUIPAJE DE MANO. Todo equipaje de mano también podrá ser sometido a revisión de seguridad, en las mismas condiciones establecidas para el Equipaje Registrado en los artículos anteriores.

Todo equipaje deberá cumplir con las normas y procedimientos Capítulo 8 “EQUIPAJE” del presente contrato de transporte.

3.4. CONTROL DE PASAJEROS.

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

3.4.2. IDENTIFICACIÓN DE PASAJEROS. Los Pasajeros deberán identificarse plenamente en el momento del chequeo y del embarque, mediante la presentación de un documento de identidad, válido de acuerdo con lo requerido por la Autoridad competente y verificación con el nombre del pasajero que aparece registrado en el boleto de pasaje.

Los Pasajeros son responsables de presentar los documentos de viaje y de identidad requeridos por la autoridad competente. EL TRANSPORTADOR podrá rehusar válidamente y sin responsabilidad alguna el transporte del Pasajero cuando éste no se identifique plenamente o no posea todos los documentos necesarios para el viaje. Solo se aceptarán documentos originales que estén en buena condición y vigentes; las fotocopias no se consideran no valido para el viaje.

Para todos los efectos legales y contractuales, deberá tenerse en cuenta lo establecido en el presente contrato de transporte.

3.5. NEGACIÓN AL TRANSPORTE. EL TRANSPORTADOR tendrá el derecho de negar el embarque o de bajar de la aeronave en cualquier punto, a cualquier Pasajero por las siguientes razones:

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

- e. Cuando dicha persona puede representar una amenaza para la seguridad del vuelo, para la comodidad, el orden o disciplina abordo, salud o conveniencia de los otros Pasajeros y de la tripulación y la sanidad del vuelo.
- f. Cuando dicha persona ha cometido una falta grave en un vuelo anterior.
- g. Cuando dicha persona está incluida en las listas con impedimento de viaje emitidas por las Autoridades competentes.
- h. Cuando dicha persona no ha cancelado las tarifas, impuestos y demás cargos aplicables.
- i. Cuando dicha persona no posee los documentos de viaje válidos o pretenda ingresar a una zona del país que requiera documentación especial, o si destruye su documentación durante el viaje, o rehúsa entregar sus documentos a la tripulación contra entrega del correspondiente recibo o constancia.
- j. Cuando dicha persona presenta un boleto adquirido en forma fraudulenta o reportado como hurtado o falso, o cuando no suministra un documento de identificación satisfactorio para EL TRANSPORTADOR, o si no es la persona designada como Pasajero en el Boleto.
- k. Cuando dicha persona no ha usado los cupones en secuencia o presenta un boleto que no haya sido emitido por EL TRANSPORTADOR o su agente autorizado, o cuyo boleto aparece alterado en cualquier forma.
- l. Cuando dicha persona no obedece las instrucciones de seguridad y comportamiento impartidas por los representantes de EL TRANSPORTADOR, tanto en tierra como en vuelo, o cuando su comportamiento interfiera con las labores de los miembros de la tripulación.
- m. Cuando dicha persona está o aparenta estar enferma y a juicio de EL TRANSPORTADOR y/o de un médico de sanidad aeroportuaria, el Pasajero no puede ser transportado en forma segura, o si representa un peligro para la seguridad, o su salud o de la de los demás Pasajeros y de la tripulación.
- n. Cuando dicha persona está intoxicada o bajo los efectos de alcohol, drogas o sustancias psicotrópicas.
- o. Cuando dicha persona presenta un comportamiento agresivo o inaceptable.
- p. Cuando dicha persona no cumple con las leyes y regulaciones.
- q. Cuando dicha denegación obedezca al cumplimiento de leyes, regulaciones u órdenes de Autoridades competentes.
- r. Cuando dicha denegación obedezca a razones meteorológicas, circunstancias imprevistas u otras condiciones que no se encuentren bajo el control de la aerolínea (incluyendo, pero sin limitarse a situaciones de fuerza mayor o caso fortuito, como disturbios, huelgas, actos de terrorismo, guerra etc.) que estén ocurriendo, hayan sido reportadas o exista amenaza de éstas.

CAPÍTULO 4

RESERVAS Y CONTACT CENTER

4.1. USO Y MANEJO DE LAS RESERVAS. Las reservas son personales e intransferibles. Está prohibido efectuar reservas con nombres ficticios, apodos o sobrenombres.

La reserva debe contener como mínimo la siguiente información:

- a. Nombre, apellido, fecha de nacimiento y número de documento de identidad de la persona o personas a viajar. Identificación del tipo de pasajero (CHD (niño) o INF (infante)).
- b. Trayectos a reservar, número de vuelos, fecha, cantidad de cupos, clase de tarifa.
- c. Números telefónicos de contacto del Pasajero tanto en origen y destino o ciudad de Conexión. Se requiere por lo menos un número telefónico de contacto como mínimo.
- d. Correo electrónico con el fin de poder contactar a la persona que viaja en caso de ser necesario.
- e. Número de Boleto de Pasaje (si aplica) o Tiempo Límite del Boleto.
- f. Información adicional sobre la persona o personas que van a viajar en caso de que las autoridades gubernamentales lo requieran.
- g. Nombre, dirección y teléfono de la persona a contactar en caso de accidente o contingencia.

Al momento de la reserva, EL TRANSPORTADOR debe informar:

- a. Las tarifas existentes tal como se encuentran publicadas, discriminando la tasa aeroportuaria, IVA, impuestos o cualquier suma adicional que debe pagar el pasajero.
- b. Las condiciones y restricciones de la tarifa.
- c. Los vuelos disponibles, precisándose si son con escalas o directos.
- d. Vuelos con escala o conexión con cambio de aeronave, precisando el lugar y hora prevista para la misma, según el itinerario programado.
- 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 respecto del uso y manejo de las reservas, informándole los requisitos exigidos al pasajero con relación a equipaje y servicios especiales.

- h. La confidencialidad que tendrá sobre la reserva y los datos suministrados para la misma.
- i. El límite de tiempo para comprar o cancelar el billete, boleto o tiquete, especificándole la forma de pago, tiempo en el cual se debe respetar la reserva.
- j. La hora límite del check-in, con el fin de facilitar el viaje y evitar la cancelación de su reserva.
- k. Las causales de cancelación y modificación de las reservas.
- l. Las condiciones y limitaciones relacionadas con el equipaje, y con los elementos que no se pueden transportar.
- m. Las restricciones aplicables a la tarifa adquirida y las condiciones de reembolso.

4.2. TIEMPO LÍMITE DE LA RESERVA. El Pasajero deberá adquirir el boleto dentro del tiempo límite que le informe EL TRANSPORTADOR, de acuerdo con las condiciones de la tarifa aplicable. Si el Pasajero no lo hace dentro dicho termino, la reserva automáticamente será cancelada automáticamente sin que EL TRANSPORTADOR tenga responsabilidad alguna por la cancelación de la misma.

4.3. CARÁCTER DE LAS RESERVAS. Cuando se evidencie que una persona ha reservado trayectos que no pueden volarse simultáneamente, EL TRANSPORTADOR tratará de contactar a la persona que realizó la reserva para que defina cuales trayectos necesita. Si dicha comunicación no puede efectuarse, las respectivas reservas serán canceladas.

En el evento duplicidad de reserva, en el mismo número de vuelo y fecha EL TRANSPORTADOR, a través de reglas de negocio y configuración del sistema, cancelará automáticamente estas reservas.

4.4. TRÁMITE DE RESERVAS. Las reservaciones pueden ser tramitadas así:

- a. A través o por solicitud de un canal de distribución autorizado y habilitado por la aerolínea (Agencias de Viajes y Turismo, Agencia comercial, Puntos de Ventas o puntos directos).
- b. Por medio de los sistemas de distribución o sistemas de reservas habilitados para el efecto.
- c. A través de la página de Internet www.ELTRANSPORTADOR.com.
- d. Directamente a través del Call Center y en el resto del país al 018000912034.
- e. Por cualquier otro medio previsto por EL TRANSPORTADOR

4.5. CAMBIOS EN LAS RESERVAS.

4.5.1. CANCELACIÓN DE LA RESERVA. Una reserva podrá ser cancelada por las siguientes razones:

- a. A solicitud de la agencia, o de la persona que hizo originalmente la reservación.

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

4.5.2. MODIFICACIÓN DE LAS RESERVAS. Una reserva podrá ser modificada por las siguientes razones:

- a. A solicitud de la agencia o de la persona que hizo originalmente la reservación, por cambio de Itinerario o para agregar o suprimir informaciones diferentes al nombre de la persona que viaja.
- b. Por EL TRANSPORTADOR, en cuyo caso deberá informar al Pasajero el cambio, en los términos previstos en la reglamentación Aeronáutica de Colombia (RAC).

4.6. FORMA DE PAGO. El boleto podrá ser pagado, mediante los mecanismos que provea EL TRANSPORTADOR directamente o a través de su agente autorizado.

4.7. CONSENTIMIENTO PARA EL USO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL. El Pasajero debe suministrar a EL TRANSPORTADOR información veraz sobre sus datos personales para que éste pueda realizar la correcta ejecución de las actividades relacionadas con el servicio de transporte adquirido, razón por la cual, una vez formalizado el contrato de transporte y aceptada la política de tratamiento y protección de datos personales, la información suministrada tendrá la siguiente finalidad y tratamiento:

Todos los datos personales y en general la información recopilada serán utilizados para procesar, confirmar, cumplir y proveer el o los servicios adquiridos, directamente o con la participación de terceros, así mismo, para la realización de la reserva, modificaciones, cancelaciones y cambios de itinerario, reembolsos, atención de consultas, quejas y reclamos, pago de compensaciones e indemnizaciones, registros contables, correspondencia, procesamiento y verificación de tarjetas de crédito, débito y otros instrumentos de pago, promocionar y publicitar nuestras actividades, productos y servicios, realizar transacciones

financieras de pagos, cobros o reembolsos, atender procedimientos legales, efectuar reportes o atender requerimientos de las distintas autoridades administrativas de control y vigilancia nacionales o internacionales, autoridades de policía o autoridades judiciales, entidades bancarias, compañías aseguradoras, para fines administrativos internos y/o comerciales, incluyendo investigación de mercados, auditorías, reportes contables, análisis estadísticos, facturación, y ofrecimiento o reconocimiento de beneficios a través de programas de lealtad o tarifas especiales, para la ejecución del contrato de transporte y demás servicios y actividades complementarias, identificación de fraudes y prevención de lavado de activos y de otras actividades delictivas y demás finalidades indicadas en este documento.

En ese entendido, en el desarrollo de la prestación del servicio de transporte aéreo de pasajeros y carga por parte de SATENA, pueden intervenir o intervienen terceros, incluyendo proveedores de sistemas de reservas de vuelos, de herramientas de seguridad para procesamiento de transacciones bancarias, plataforma de pagos, call center, operadores de servicios turísticos, entidades bancarias, aseguradoras, nuestros representantes o agentes comerciales, estos sin perjuicio de otras finalidades que hayan sido informadas en la política de tratamiento y protección de datos personales y en los términos y condiciones de cada uno de los productos y servicios propios de cada una de nuestras unidades de negocio o bajo las Políticas de Privacidad de dichos terceros.

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

EL TRANSPORTADOR garantiza la seguridad y confidencialidad de los datos suministrados por el Pasajero conforme a su Política de Privacidad. Para mayor información la Política de Privacidad de EL TRANSPORTADOR está disponible en el siguiente [link](#).

4.8. NOTIFICACIÓN DE CAMBIOS OPERACIONALES. En caso de producirse algún cambio en la operación, en cuanto a vuelo, hora de salida, cambio de equipo o en general cualquier aspecto que afecte la reserva acordada, EL TRANSPORTADOR hará todo lo razonablemente posible para informar dicha modificación y/o cambio al Pasajero, de acuerdo con las normas que existan sobre el particular, si aplican.

CAPÍTULO 5

SERVICIOS ESPECIALES

Son aquellos servicios que brinda EL TRANSPORTADOR a los Pasajeros de acuerdo con sus necesidades o requerimientos individuales.

5.1. POLÍTICAS Y REQUISITOS. El Pasajero deberá informar a EL TRANSPORTADOR sus requerimientos o necesidades con una anticipación de por lo menos veinticuatro (24) horas antes del viaje o al momento de efectuar la reserva, salvo para el caso de personas en

condición de Discapacidad en cuyo caso, los requerimientos de suministrar previo aviso no son aplicables.

Es responsabilidad del pasajero informar en la reserva los servicios especiales que requiere. EL TRANSPORTADOR no es responsable de no estar en capacidad de brindar los servicios especiales en caso que la información de la necesidad de estos servicios no esté debidamente reportada.

5.2. TRANSPORTE DE NIÑOS.

5.2.1. TRANSPORTE DE MENORES. Para efectos del servicio de transporte aéreo se considera menor a la persona que no ha cumplido los doce (12) años de edad a la fecha del vuelo.

- a. Infante:** Es el menor que a la fecha del vuelo no ha cumplido los dos (2) años de edad y viaja sin ocupar asiento, acompañado de un adulto responsable. El infante viajará en el regazo del adulto responsable, después de haberse asegurado su cinturón. El infante requiere de un boleto de transporte aéreo aun cuando no esté pagando una tarifa.
- b. Niño:** Es el menor que habiendo cumplido los dos (2) años de edad no ha cumplido los doce (12) años a la fecha del vuelo y deberá viajar ocupando un asiento y pagando la tarifa correspondiente.

Una persona adulta podrá llevar a su cargo como máximo un (1) infante menor de dos (2) años de edad. El adulto que viaje con su infante no pueden ser ubicados en filas de emergencia y deben permanecer aseguradas apropiadamente al asiento de la aeronave durante todo el tiempo que dure el vuelo. Se les debe asignar asientos de ventana de tal forma que no obstruya la salida de Pasajeros.

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

Con el fin de prevenir la explotación, pornografía y turismo sexual con menores, así como la protección de los derechos fundamentales de niñas, niños y adolescentes, todo menor de edad que viaje sin uno de sus padres o con una persona distinta a los representantes legales, deberá llevar una autorización física (sin autenticar) firmada por aquel con quien no viaje o el de aquellos, debidamente acompañada de la copia del Registro civil. Dicho permiso deberá contener el lugar de destino, la fecha de los vuelos, la persona autorizada, número del documento de la persona autorizada y el propósito del viaje.

El transporte de menores de edad es de exclusiva responsabilidad de sus padres o de la persona acompañante.

5.2.2. MENORES SIN ACOMPAÑANTE. Se define este servicio como el transporte de un menor que a la fecha del viaje tiene cinco (5) años cumplidos y no ha llegado a cumplir los doce (12) años y viaja bajo la custodia de un funcionario de EL TRANSPORTADOR. El servicio es opcional para menores entre trece (13) y diecisiete (17) años cumplidos.

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

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

5.2.3. POLITICAS PARA EL TRANSPORTE DE MENORES SIN ACOMPAÑANTE. El servicio de acompañantes inicia en el mostrador e incluye el traslado del menor por los procesos de seguridad y migración de salida hasta la puerta de abordaje y la ubicación del menor dentro de la aeronave. El servicio de acompañantes no incluye ningún servicio adicional o especial durante el vuelo, salvo el dar asistencia al menor velando por la integridad y seguridad del mismo, lo cual no implica que el menor cuente con compañía permanente de un agente o un miembro de la tripulación durante el vuelo. Al llegar al destino final el menor es acompañado por un agente de servicio desde la aeronave, pasando por los filtros de seguridad hasta que lo entrega a la persona responsable. Menores sin acompañantes no podrán transportar animales domésticos como Equipaje Facturado ni en cabina de Pasajeros excepto cuando el menor sin acompañar lo requiera por alguna condición especial.

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

Para facilitar los trámites de recepción, embarque y/o transferencia de los menores sin acompañante, éstos deberán llevar un porta documentos en forma de sobre, con los documentos requeridos para su transporte.

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

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

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

Menores sin acompañante podrán viajar en vuelos directos y en conexión operados por EL TRANSPORTADOR, siempre que este no tenga pernoctas y/o más de dos conexiones.

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

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

5.3. TRANSPORTE DE PASAJEROS ENFERMOS. Teniendo en cuenta que el viaje en avión puede tener consecuencias en la salud de los Pasajeros, particularmente cuando ellos presentan algún tipo de enfermedad, se hace necesario para su transporte que se consulte los procedimientos que tiene dispuestos la aerolínea, de conformidad con las normas vigentes.

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

5.3.1. POLÍTICA PARA EL TRANSPORTE DE PASAJEROS ENFERMOS. La presente política se presenta a manera de guía y no es taxativa. EL TRANSPORTADOR recomienda que los Pasajeros que se encuentran enfermos consulten con la Aerolínea antes del viaje y al momento de hacer su reserva, el procedimiento y los requisitos exigidos por la misma para poder prestarles el servicio de transporte.

Una vez el Pasajero consulte los requisitos y procedimientos dispuestos por EL TRANSPORTADOR para prestar el servicio y verifique el cumplimiento de ellos, debe presentarse al mostrador el día de su viaje según las condiciones de su boleto. En caso de existir una discrepancia entre el criterio dispuesto por la Aerolínea y el criterio del Pasajero o su médico tratante, en relación con su capacidad para llevar a cabo el viaje de manera segura, EL TRANSPORTADOR podrá solicitar otra valoración médica a Sanidad Aeroportuaria o a un médico idóneo para determinar si procede o no a embarcar al Pasajero. Si a juicio de la Aerolínea y/o Sanidad Aeroportuaria y/o el médico idóneo, el Pasajero no puede ser transportado en forma segura, o si representa un peligro para la seguridad, o salud de él, o de los demás Pasajeros y de la tripulación, EL TRANSPORTADOR podrá denegar el embarque, conforme a lo previsto en el numeral 3.10.2.9. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC)

5.4. PASAJEROS CON CAPACIDAD DISMINUIDA. EL TRANSPORTADOR cuenta con una política de atención a Individuos en Condición de capacidad disminuida acorde con la regulación vigente. La política se encuentra disponible en nuestros puntos de venta para su información y consulta.

De igual forma, el Pasajero deberá informar a EL TRANSPORTADOR sus requerimientos o necesidades con una anticipación de por lo menos veinticuatro (24) horas antes del viaje o al momento de efectuar la reserva. Es responsabilidad del pasajero informar e incluir en la reserva los servicios especiales requeridos.

5.5. MUJERES EN ESTADO DE EMBARAZO E INFANTES.

5.5.1. MUJERES EN ESTADO DE EMBARAZO. Las mujeres embarazadas deberán informar a EL TRANSPORTADOR sobre su estado, aunque éste no sea evidente, y sobre el tiempo de gestación.

Por regla general está autorizado el transporte de mujeres embarazadas en buen estado de salud. Las pasajeras embarazadas que están dentro de un período entre 28 a 32 semanas de gestación, tienen la obligación de entregar a EL TRANSPORTADOR un certificado médico en el cual se especifique lo siguiente:

- La fecha estimada del alumbramiento.
- Que puede viajar sin riesgo alguno por vía aérea desde el punto de origen hasta el punto de destino,
- El certificado médico no deberá exceder de los diez (10) días de emisión respecto de la fecha de vuelo.

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

5.5.2. INFANTES MENORES DE DIEZ (10) DÍAS DE NACIDO. Para el transporte de infantes menores de diez (10) días de nacido, se exigirá un certificado médico en el que se autoriza dicho transporte, y el registro de nacimiento. EL TRANSPORTADOR podrá denegar el transporte de infantes de menos de diez (10) días de nacidos.

EL TRANSPORTADOR podrá solicitar prueba de edad del infante.

5.6. TRANSPORTE DE PASAJEROS JURÍDICOS ESPECIALES. Conforme a los dispuesto en los R.A.C. parte 17 numeral 17.11.1, EL TRANSPORTADOR se reserva el derecho de NO Transportar pasajeros en condiciones jurídicas especiales, si constituye un riesgo en la seguridad de la aeronave, sus pasajeros y tripulación.

Las autoridades competentes deben comunicar a EL TRANSPORTADOR sus requerimientos al momento de efectuar la reserva de una persona que ha sido privada de la libertad.

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 EL TRANSPORTADOR, reportando a dicho pasajero a efectos de que se adopten las medidas pertinentes. En caso de inobservancia de las medidas en cuestión, EL TRANSPORTADOR rechazará al pasajero.

5.6.1. REQUERIMIENTOS PARA EL TRANSPORTE DE PASAJEROS EN CONDICIONES JURÍDICAS ESPECIALES. Reserva mínima de 24 horas para tres (3) pasajeros por parte del organismo competente así:

- a. Un (1) pasajero en condiciones jurídicas especiales.
- b. Dos (2) custodios.

Presentación una hora y treinta (1:30) antes en Check-in con las cédulas de los custodios y documentos que los acredite como funcionarios de la organización competente que está

solicitando el servicio, documentos de traslado donde indique el grado de peligrosidad del jurídico.

Los custodios deberán aforar sus armas de dotación, así como cualquier tipo artículo que pueda ser utilizado como tal. Siguiendo lo especificado en el procedimiento de transporte de armas de EL TRANSPORTADOR.

Los pasajeros en condiciones jurídicas especiales y los custodios se someterán a los controles establecidos en cada aeropuerto para el ingreso a las áreas restringidas (salas de espera) y serán ubicados en un sitio aislado de los demás pasajeros en coordinación con el supervisor de la sala o aeropuerto.

Los pasajeros jurídicos y sus custodios serán los primeros en abordar la aeronave y serán los últimos en desabordar la misma, excepto para las aeronaves ATR cuyo proceso de abordaje es a la inversa, es decir, son los últimos en abordar y los primeros en desabordar, debido a la configuración de la puerta principal de este tipo de aeronaves.

El pasajero en condiciones Jurídicas deberá ser esposado con las manos atrás en todo momento hasta abandonar la aeronave. Si este procedimiento no puede ser cumplido, EL TRANSPORTADOR se rehusará a transportarlo.

En ningún caso se podrá sujetar al pasajero en condiciones jurídicas especiales mediante las esposas a puntos fijos de la aeronave.

Los custodios que están obligados a respetar la autoridad del comandante de la aeronave y deben acatar sus órdenes.

En un mismo vuelo NO se podrá transportar en las aeronaves de EL TRANSPORTADOR más de un (1) pasajero en Condiciones Jurídicas.

El Jurídico que esté sindicado o haya sido condenado por los delitos de secuestro de aeronaves, no será transportado por EL TRANSPORTADOR. (Información extraída de la Circular Operacional No 007/1 del 10 de marzo de 2011).

5.7. PASAJEROS DESMOVILIZADOS. El transporte de pasajeros desmovilizados se realiza con custodia, son los primeros en abordar y los últimos en desabordar. Cada desmovilizado debe contar con un documento de identificación al momento de chequearse.

El transporte de Pasajeros desmovilizados se hará de conformidad con el procedimiento No. OA-AA-P16 – Transporte de Pasajeros Jurídicos y Desmovilizados, el cual se encuentra anexo al manual de políticas y normas de EL TRANSPORTADOR publicado en la intranet de la aerolínea.

5.8. TRANSPORTE DE ANIMALES. El transporte de cualquier tipo de animal vivo, es un servicio que se presta en todas las rutas y aeronaves operadas por SATENA. Por lo anterior, al momento de realizar la reserva el pasajero podrá consultar la disponibilidad del servicio y las condiciones del mismo.

El servicio estará sujeto a disponibilidad de espacio y medidas en las bodegas o en la cabina de la aeronave.

5.8.1. TRANSPORTE AÉREO DE ANIMALES DOMÉSTICOS COMO EQUIPAJE. Lo dispuesto en este numeral aplica para Animales que se transportan como equipaje en:

- Bodega del avión.
- Cabina de pasajeros.

EL TRANSPORTADOR se reserva el derecho de transportar animales, que por sus condiciones no garanticen la seguridad, salubridad, comodidad y tranquilidad de la tripulación, el personal de asistencia y los pasajeros.

5.8.2. TRANSPORTE DE ANIMALES DOMÉSTICOS COMO EQUIPAJE REGISTRADO EN BODEGA.

- Sólo se transportarán los siguientes animales domésticos como equipaje en Bodega: Perros, gatos, gallos, conejos y minipig.
- Al momento de realizar la reserva, el Pasajero debe informar claramente que viajará con un animal doméstico en bodega. Este servicio podrá conllevar un cargo adicional y estará restringido por la cantidad de animales permitidos por equipaje en bodega.
- El transporte de animales domésticos en bodega está sujeto a disponibilidad de espacio de la aeronave y estará restringido por la cantidad de animales permitidos por equipaje en bodega.
- Únicamente se aceptarán como Equipaje Registrado en bodega, animales domésticos que tengan un peso máximo de 40 Kg, incluyendo el peso del guacal (contenedor). Si excede este peso no podrá viajar.
- No serán aceptados como Equipaje Registrado en bodega animales domésticos (perros y gatos) de menos de 4 meses de nacidos.
- Para el transporte como Equipaje Registrado en bodega de animales domésticos se aceptarán hasta un máximo de un (1) animal por guacal y/o contenedor y por pasajero, siempre y cuando éste se pueda mover cómodamente dentro de la jaula. Se podrá aceptar hasta un máximo de dos (2) perros o gatos por pasajero en un mismo guacal, siempre y cuando:
 - Sean cachorros de la misma camada, los cuales no deben ser mayores de seis (6) meses de edad y no deben superar los 14 Kg (entre ambos incluyendo el peso del guacal).
 - Un cachorro no menor de cuatro (4) y hasta seis (6) meses de edad acompañado por su madre, siempre que ambos vayan cómodos y cumplan con las mismas condiciones estipuladas en el anterior párrafo.
 - No se aceptarán hembras de perros o gatos embarazadas.
- El Pasajero debe viajar en el mismo vuelo que su animal doméstico.

- h. Todo perro de razas “potencialmente peligrosas” deben viajar con bozal. Así mismo se recomienda que las razas de tamaño intermedio y grande también lleven bozal (preferiblemente de canastilla o cesta), esto con el fin de evitar posibles situaciones con el animal debido a los cambios de presión y altura, así como a los niveles de estrés que puedan generar que el perro se salga del guacal. El bozal deberá ser provisto por el pasajero.
- i. El Pasajero debe proporcionar su propio guacal o contenedor y éste debe ser idóneo para el transporte del animal doméstico.

Las condiciones del guacal estipulado para transportar animales en bodega, son:

- Su material deberá ser de fibra de vidrio o plástico rígido y resistente.
 - El tamaño depende del tamaño del animal, el cual debe tener el espacio suficiente para permitir que el animal pueda girar normalmente, estar de pie sin tocar el techo del guacal, sentarse de forma erguida y descansar en una posición natural.
 - Debe contener material absorbente que evite filtraciones y daños a otros equipajes.
 - Deben ser resistentes para evitar que el animal pueda salirse o escaparse durante el manejo y transporte.
 - Debe tener ventilación, su base debe ser resistente al agua evitando que la humedad se filtre. Construcción Plegable y fácil de transportar.
 - Las puertas deben tener cierres de seguridad que permitan la apertura sin necesidad de alguna herramienta especial.
 - Deben tener orificios que permitan la ventilación.
 - Deben tener un sistema de recolección de los desperdicios que se produzcan durante el transporte.
 - Todos los contenedores deben ser a prueba de goteos y escapes.
- j. El Pasajero es responsable de entregar a la aerolínea al animal doméstico acomodado dentro de su jaula o contenedor y de retirar a su animal doméstico en el lugar de destino.
 - k. Para el transporte de animales domésticos se deberán proveer los documentos y constancias que requiera LA AEROLÍNEA y las entidades de origen y destino del Pasajero, entre los cuales se solicita:

Perros y Gatos:

- Carné de vacunación vigente suscrito por un veterinario en donde indique su número de tarjeta profesional, incluyendo nombre de la vacuna, número de lote, fecha de administración y fecha de vigencia
- Certificado médico emitido y firmado por un veterinario junto con el número de su tarjeta profesional, en donde se certifique que la mascota se encuentra en condiciones sanitarias APTAS para ser transportada y que no presenta heridas frescas o en proceso de cicatrización no superior a 48 horas.
- El permiso de tenencia vigente, que autoriza poseer ejemplares caninos de manejo especial.

Conejos:

- Carné de vacunación vigente suscrito por un veterinario en donde indique su número de tarjeta profesional; o

- Salvoconducto único nacional para la movilización de especímenes de la diversidad biológica expedida por la secretaría del Medio Ambiente. (Vigencia no mayor a 10 días).

Minipig:

- Certificado de salud del animal emitido por médico veterinario.
- Guía sanitaria de movilización expedida por el ICA o por una entidad ambiental.

Gallos:

- Certificado de salud del animal emitido por médico veterinario.

- l. Se aceptarán como equipaje en bodega perros catalogados como razas potencialmente peligrosas o de manejo especial, siempre y cuando lleven el permiso de tenencia vigente (establecido en el Capítulo IV, artículos 126-133 de la Ley 1801 de 2016) y en todo momento deben viajar con Bozal.
- m. En caso de transportar mascotas desde y hacia el exterior, se deberá cumplir con los requisitos establecidos por el Instituto Colombiano Agropecuario ICA y/o las instancias que hagan su vez en el país de destino.

5.8.3. TRANSPORTE DE ANIMALES DOMÉSTICOS EN CABINA DE PASAJEROS. Solo se aceptarán en cabina como animales domésticos a los perros y gatos, en las siguientes modalidades:

- Animales como equipaje de mano.
- Animales como apoyo emocional.
- Perros de asistencia o servicio.

Animales como equipaje de mano:

Son los animales que pueden ir con sus dueños dentro de la cabina de Pasajeros en contenedores o maletines suaves, siempre y cuando puedan ser acomodados debajo de la silla del Pasajero.

- a. Es necesario que los perros o gatos vayan dentro de maletines cerrados con unas dimensiones que no superen los 40.6 cm de largo x 27.9 cm ancho x 20.3 cm de alto y que su peso no supere los 10kg.
- b. Sólo se permite un animal por contenedor y un animal por Pasajero. Los animales domésticos que se muestren nerviosos o agresivos y los que por su apariencia, olor o enfermedades puedan causar inconvenientes a otros Pasajeros y a la Tripulación, no podrán viajar en la cabina de Pasajeros y se podrán transportar en la bodega cumpliendo las condiciones para su transporte en esta condición.
- c. Este servicio tendrá un costo de \$60.000 por vuelo, el cual incrementará anualmente de acuerdo al índice de IPC y deberá ser asumido por el pasajero. En vuelos que sean trayectados, se generara el cobro por una única vez.
- d. Una vez abordado, el guacal debe ser ubicado debajo de la silla frente al Pasajero dueño del animal doméstico y no sobre sus piernas. El animal doméstico deberá permanecer dentro

de su guacal durante todo el viaje y por ningún motivo podrá estar fuera del guacal o contenedor.

- e. El Pasajero viajando con animales domésticos en cabina como equipaje de mano, debe presentar:
- Carné de vacunación vigente suscrito por un veterinario en donde indique su número de tarjeta profesional, incluyendo nombre de la vacuna, número de lote, fecha de administración y fecha de vigencia.
 - El permiso de tenencia vigente, que autoriza poseer ejemplares caninos de manejo especial, en caso de ser razas potencialmente peligrosas.
- f. Las condiciones del guacal estipulado para transportar animales domésticos en cabina, serán:
- Debe ser de Tela o de malla que cumpla las dimensiones establecidas por la Aerolínea.
 - Debe permitir que el animal se levante, de la vuelta y se acueste de manera natural.
 - Deben ser resistentes para evitar que el animal pueda salirse o escaparse durante el manejo y transporte.
 - Debe tener ventilación, su base debe ser resistente al agua evitando que la humedad se filtre. Construcción Plegable y fácil de transportar.
 - Las puertas deben tener cierres de seguridad que permitan la apertura sin necesidad de alguna herramienta especial.
 - Deben tener orificios que permitan la ventilación.
 - Deben ser a prueba de goteos y escapes.

Animales de apoyo emocional:

Son animales no necesariamente adiestrados los cuales aportan beneficios terapéuticos para su dueño. Es decir, que su presencia es necesaria para la salud mental del pasajero. Para el presente documento, solo se aceptarán en SATENA perros y gatos como apoyo emocional. Las condiciones para su transporte son:

- a. Podrá viajar sin guacal en cabina de pasajeros, sentado en las piernas o en el espacio frente a tu silla. Este servicio no tiene ningún costo.
- b. Dentro de los documentos que debe presentar el pasajero está el Carné de vacunación vigente suscrito por un veterinario donde indique su número de tarjeta profesional, así como, el certificado médico no superior a un (1) año de la fecha del viaje, en donde se acredite que requieres el acompañamiento de una mascota de apoyo emocional, firmado por un profesional de la salud mental o por tu psicólogo clínico tratante, el cual debe contener fecha, lugar de expedición, la raza del animal y la licencia del profesional.
- c. No se transportarán perros de apoyo emocional que se encuentren catalogados entre las razas potencialmente peligrosas.

Animales de asistencia o servicio:

Un perro de servicio o asistencia es aquel entrenado para ayudar y asistir a una persona con discapacidad. Son entrenados por asociaciones o instituciones especializadas y deberán contar con una certificación de su adiestramiento. Dentro de estas categorías EL TRANSPORTADOR acepta únicamente perros.

Dentro de esta categoría, encontramos:

- Perros Lazarillos. Entrenados para realizar funciones específicas, para un Individuo en Condición de Discapacidad visual.
- Perros oyentes: Entrenados para alertar a sus humanos sobre sonidos importantes.
- Perros de alerta de convulsiones: Están entrenados para reconocer los signos para detectar una convulsión, situación presente en personas con epilepsia.
- Perros diabéticos de alerta: Son perros que pueden alertar sobre las caídas de azúcar en la sangre antes de que alcancen niveles peligrosos.
- Perros de detección de alergias: Son perro que detectan rastros de alérgenos en el aire y los alimentos, que ayudan a niños o adultos con alergias.
- Perros de asistencia a la movilidad: Realizan tareas para apoyar a personas que están en sillas de ruedas o con artritis, parálisis cerebral, distrofia muscular y lesiones de la médula espinal, entre otros.
- Perros de TEA (apoyo al autismo): Ayudan a las personas con autismo a mejorar sus habilidades de comunicación y regular mejor sus emociones.
- Perros de Servicio Psiquiátrico: Ayudan a personas con trastornos de salud mental. No son lo mismo que los perros de apoyo emocional o los perros de terapia.
- Perros de estrés postraumático: Ayudan a los veteranos de guerra a combatir los efectos del trastorno de estrés postraumático, inducido por las secuelas emocionales y psicológicas que sufren los excombatientes.
- Perros de rescate y búsqueda: Son animales entrenados para encontrar personas vivas o recién fallecidas en muy diversas situaciones.

Dentro de las consideraciones para su transporte, están:

- a. Este servicio no tiene ningún costo.
- b. Tiene que portar un distintivo oficial (placa, tarjeta o microchip).
- c. Deberá estar distinguido con un peto y viajar con arnés, collar certificado y correa en todo momento.

- d. El perro debe estar en buen estado de salud, limpio y presentar un comportamiento tranquilo.
- e. Solo puede viajar con un perro de asistencia por pasajero.
- f. El perro de asistencia deberá ir en el espacio frente a los pies o en el espacio de debajo de la silla frente al pasajero. No podrá obstruir el pasillo, una salida de emergencia o el acceso a los equipos de emergencia o supervivencia de la aeronave.
- g. Dentro de los documentos que debe presentar el pasajero está el Carné de vacunación vigente suscrito por un veterinario donde indique su número de tarjeta profesional, así como, el certificado o credencial de Adiestramiento

Los perros de asistencia o servicio, son permitidos dentro de la cabina sin contenedor alguno, siempre que su amo este ejerciendo control en todo momento sobre el animal.

Consideraciones Generales de Aceptación de Animales Vivos:

- a. El Pasajero o su agente de viajes debe realizar la reserva de su animal doméstico directamente con la aerolínea a través del Contact Center, con una antelación no inferior a 48 horas a la salida del vuelo, informando la intención de viajar con un animal vivo en cabina o en bodega. Servicio que estará sujeto a disponibilidad de cupo, ya que la cantidad de animales domésticos está limitada. El número de animales permitidos puede variar, por lo cual la confirmación del embarque, se realizará únicamente el día del vuelo durante el proceso de check-in.
- b. Una vez confirmada la reserva solo se podrá realizar el Check-in en el aeropuerto de origen, en el cual se debe presentar con una antelación no inferior a 1h y 30 minutos antes de la salida del vuelo, con el fin de corroborar todas las condiciones del animal.
- c. La edad mínima para el transporte de perros o gatos es de cuatro (4) meses de nacimiento.
- d. El animal debe estar en buen estado de salud, limpio y presentar un comportamiento tranquilo.
- e. Por la salud de los animales estos no deben ir sedados o suministrarle algún tipo de medicamento, de lo contrario el Pasajero notificará y asumirá la responsabilidad dejando constancia por escrito, exonerando al TRANSPORTADOR.
- f. No se transportarán roedores como hámster, ratones, ardillas, cuyes, chichillas, castores, entre otros. Así mismo, no se transportarán como equipaje aves exóticas vivas, fauna silvestre, especies protegidas ni animales en vía de extinción.
- g. De acuerdo con la normatividad vigente en Colombia en el Artículo 126 de la Ley 1801 del 2016, las razas de perros catalogadas como potencialmente peligrosas o de manejo especial, debido al riesgo que representan frente a la seguridad de los Pasajeros y de la tripulación, no podrán viajar en cabina como animales de apoyo emocional o de asistencia y su transporte se realizará solo en guacal. Estas razas incluyen el American Staffordshire

Terrier, Bullmastiff, Dóberman, Dogo Argentino, Dogo de Burdeos, Fila Brasileiro, Mastín Napolitano, Pit Bull Terrier, American Pit Bull Terrier, Bull Terrier, Presa Canario, Rottweiler, Staffordshire Bull Terrier y Tosa Japonés, sus cruces o híbridos de las razas anteriormente enunciadas.

LA AEROLÍNEA aceptará estos perros con la condición de que su propietario cumpla con los requerimientos arriba mencionados dado el riesgo que implica transportar un perro que pertenezca a dicha categoría.

- h. Razas braquiocefálicas: Algunas razas de perros y de gatos tienen una serie de particularidades anatómicas que dificultan una respiración correcta y que se denomina Síndrome Respiratorio Braquiocefálico. Estas mascotas, se caracterizan por tener nariz chata y suelen presentar problemas respiratorios, haciéndolos susceptibles a sufrir golpes de calor y trastornos respiratorios cuando están expuestos a cambios de temperatura extremos o situaciones de tensión. Por esta razón y con el fin de proteger estas mascotas, EL TRANSPORTADOR solo permitirá el transporte de estas razas como equipaje en cabina y no como equipaje en Bodega o en carga, cumpliendo las condiciones establecidas para su transporte.

Razas de Perros

Bóxer (Todas las razas)	Affenpinscher	Chihuahua
Bulldog (todas las razas)	Mastín (todas las razas)	Pinscher miniatura
Shih tzu	Pitbull Terrier Americano	American bully
Pug (Todas las razas)	Presa Canario	San Bernardo
Pekinés	Griffón de Bruselas	Dogo del Tibet
Yorkshire terrier	Toy Spaniel inglés	Pequeño Brabantino
Lhasa Apso	Spaniel (Chin) japonés	Bichón maltés
Staffordshire Bull Terrier	Spaniel tibetano	Bullmastiff
Shar pei	Boston Terrier	Cavalier King Charles Spaniel
Griffón belga	Bull Terrier	Chow Chow
Dogue de Burdeos		

Razas de Gatos

Gato Himalaya	Gato Birmano	Gato persa
Gato exótico de pelo corto		

- i. Las Autoridades aeroportuarias, de sanidad animal y EL TRANSPORTADOR se reservan el derecho de admisión o transporte del animal doméstico, si considera que no reúne las condiciones regulatorias y de seguridad aptas para viajar.

5.8.4 REQUISITOS PARA EL TRANSPORTE AÉREO DE ANIMALES DOMÉSTICOS COMO CARGA. El Servicio de Transporte de Carga, va enfocado a los animales considerados domésticos, dentro de los que se encuentran: Perro, gato, minipig, pollos, codornices, gallos de pelea, gallinas, conejos entre otros.

Consideraciones para el Transporte perros y gatos:

- a. El animal no debe estar sedado (los viajes son cortos no es necesario dormirlos).
- b. Se recomienda unas horas antes darle comida ligera y bastante agua para evitar la deshidratación.
- c. Solo se transportan animales en vuelos directos
- d. Se informa al cliente que debe esperar en bodega hasta la confirmación del abordaje y llegada del animal a su destino final o en caso contrario dejar un contacto para comunicación inmediata por cualquier novedad.
- e. Las razas consideradas potencialmente peligrosas o animales que tengan comportamientos agresivos, deben llevar bozal.
- f. Se debe verificar que el guacal se encuentre en buen estado.
- g. Sólo se permite un animal adulto por guacal y hasta un peso de 40 kilos (incluido guacal). El guacal debe estar en perfecto estado. Se podrán aceptar hasta un máximo de dos (2) perros o gatos en un mismo guacal, siempre y cuando:
 - Sean de la misma camada, los cuales no deben ser mayores de seis (6) meses de edad y no deben superar los diez (10) Kg (entre ambos incluyendo el peso del guacal).
 - Un cachorro no menor de cuatro (4) y hasta seis (6) meses de edad acompañado por su madre, siempre que ambos vayan cómodos y cumplan con las mismas condiciones estipuladas en el párrafo anterior.
- h. No llevar accesorios puestos, ni juguetes dentro del guacal.
- i. Se permite que el animal lleve una manta dentro del guacal.
- j. El animal debe viajar en perfectas condiciones de salud e higiene, en caso que no cumpla, la aerolínea no recibirá el animal.
- k. Durante el transporte el guacal debe ir zunchado en cruz, evitando así que el animal pueda salirse.
- l. El destinatario que debe retirar la mascota máximo treinta (30) minutos después de aterrizar el vuelo en el destino.
- m. Debido a la anatomía de los Perros y Gatos de razas braquiocefálicas, que se caracterizan por tener nariz chata, suelen ser susceptibles a sufrir golpes de calor y trastornos respiratorios cuando están expuestos a cambios de temperatura extremos o situaciones de tensión, llevándolas a que tengan problemas y hasta obstrucción de las vías respiratorias, poniendo en riesgo su salud y hasta su vida, SATENA, no permite el transporte por carga de razas Braquicefálicas.

Documentos:

- Carnet de vacunas, el cual incluya nombre de la vacuna, número de lote, fecha de administración y fecha de vigencia.
- Certificado emitido por un médico veterinario titulado donde indique que el animal se encuentra en condiciones sanitarias APTAS para ser transportado Este documento debe tener máximo 48 horas de emitido y es válido solo por un vuelo. Se anexa a la guía y queda como soporte de archivo.

Condiciones del Guacal o Contenedor:

- a. Debe ser lo suficientemente rígido como para evitar que el animal escape a través de espacios en los puntos de unión.

- b. El animal debe tener suficiente espacio para girar normalmente, para pararse, para sentarse erguido y para descansar en una posición natural.
- c. El interior del guacal debe ser liso y sin protuberancias que el animal pueda morder o rayar para causar daño a la integridad del contenedor de cualquier manera y el techo debe ser sólido, con orificios de ventilación en toda la superficie siempre que no reduzcan la resistencia del techo.
- d. Debe tener cierres adecuados y asegurarse por medio de zunchos cruz y precintos o bridas de seguridad
- e. El dueño debe asegurarse que todos los cierres están en óptimas condiciones y en su sitio.
- f. No se aceptarán, guacales o contenedores que no estén en óptimas condiciones para el transporte del animal

Consideraciones para Transporte de otros animales domésticos:

Minipig

- Se solicita presentar la guía sanitaria de movilización (GSM).
- Se deben transportar en guacales rígidos preferiblemente de fibra de vidrio, debe proteger que las heces y orina no se filtren.

Gallos de Pelea

- Certificado de salud del animal emitido por médico veterinario.
- Se solicita presentar la guía sanitaria de movilización (GSM).
- Se deben transportar en cunas para esta especie, con un máximo de cuatro (4) compartimientos y por compartimiento debe ir un animal.

Pollitos Vivos

- Viajan en cajas de cartón diseñadas para este tipo de animal, están divididas en cuatro compartimientos, con capacidad para 25 pollitos por compartimiento y que tengan buena ventilación
- Deben contener un suelo absorbente.
- Las cajas deben estar en perfectas condiciones. No se aceptan cajas reutilizadas.

Conejos

- Carné de vacunación vigente suscrito por un veterinario en donde indique legible su nombre y su número de tarjeta profesional y/o
- salvoconducto único nacional para la movilización de especímenes de la diversidad biológica expedida por la secretaría del Medio Ambiente. (Vigencia no mayor a diez (10) días).
- Deben ir en guacales de plástico rígido con buena ventilación, que impida que se salga o que roan su material.
- Los guacales se deben proteger de tal forma que las heces y orina del animal no se filtren.

Peces Ornamentales

- Autorización expresa, particular, expedida por las entidades pertinentes.

- Bolsas gruesas plásticas, con oxígeno, selladas herméticamente, evitando se corra el riesgo de derrames de agua. Como embalaje externo, van en canecas plásticas selladas y/o bolsas en lona impermeable correctamente selladas.

CAPÍTULO 6

BOLETOS DE TRANSPORTE AÉREO

6.1. CONDICIONES DEL CONTRATO.

A. REQUISITOS DE VALIDEZ DEL BOLETO. EL TRANSPORTADOR solamente transportará al Pasajero cuyo nombre aparece en el Boleto, el cual debe estar debidamente identificado.

El boleto de transporte aéreo no es transferible ni endosable. El Pasajero no será transportado si no presenta un Boleto válido que contenga el cupón de vuelo para el respectivo trayecto y el resto de cupones de la secuencia sin usar.

En los casos que el Pasajero solicite cambios a la reserva después de haberse emitido el e-ticket, EL TRANSPORTADOR podrá llevar a cabo un cobro adicional al pagado por el Boleto, si aplica, por concepto de revisado y adicionalmente, deberá pagar la penalidad que corresponda cuando la política tarifaria así lo establezca. El cliente deberá asumir las diferencias que se generen en materia de impuestos y tasas con el cambio de reserva.

6.2. PERIODO DE VALIDEZ DEL BILLETE, BOLETO O TIQUETE. El boleto tendrá **validez de un año** a partir de la fecha de su emisión, salvo que la tarifa aplicable provea un tiempo de validez distinto, por tratarse de tarifas especiales, para las cuales aplicará las políticas tarifarias correspondientes.

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

Un boleto es válido para viajar en la fecha, para el vuelo y clase de servicio para el cual la reserva ha sido hecha y cuya tarifa haya sido pagada. Toda reserva debe efectuarse de conformidad con las condiciones de la tarifa correspondiente y estará sujeta a la disponibilidad de los asientos en el vuelo requerido.

Si después de haber comenzado el viaje el Pasajero no puede continuar el mismo dentro del periodo de validez del tiquete por razón de enfermedad o circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito, EL TRANSPORTADOR, a su criterio podrá extender el periodo de validez del boleto máximo por un período de validez igual al del Boleto inicial. La enfermedad y período de incapacidad deberán estar soportados por un certificado médico. Esta condición no aplica para enfermedades preexistentes del Pasajero. Por lo tanto, está no podrá allegarse como una causal para extender el período de validez del Boleto. Cuando se trate de circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito, esta deberá estar debidamente acreditada y soportada, en aras

de determinar la Aerolínea la procedencia o no de la extensión del período de validez del boleto. En estos casos, el Pasajero deberá asumir los costos del Revisado del tiquete y el costo de la diferencia tarifaría disponible para la fecha del vuelo.

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

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

El pasajero al comprar, recibir o hacer uso del tiquete o por el simple hecho de ser transportado por o en nombre de **EL TRANSPORTADOR**, se declara conforme y acepta los términos del presente Contrato.

6.3. REEMBOLSOS. Los reembolsos pueden hacerse sobre la totalidad o una parte de la tarifa de un tiquete no utilizado e incluye tasas, sobrecargos e impuestos de acuerdo con las condiciones de la tarifa vigente.

Conforme a lo previsto en el artículo 3 de la Resolución 03596 de 2006 emitida por la aeronáutica civil de Colombia la tarifa Administrativa no será reembolsable, parágrafo.

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

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

Tiquetes no Reembolsables: Cuando se trate de tarifas especiales, tales como PROMO, SUPERPROMO, entre otras, por política tarifaría de la Aerolínea, estas no serán Reembolsables. Excepto el monto correspondiente a Tasas e Impuestos.

6.3.1 TIPOS DE REEMBOLSOS.

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

En el evento de presentarse la situación prevista en el numeral 3.10.2.13.1 de las normas aeronáuticas de Colombia RAC, el reembolso procederá conforme a lo previsto conforme a lo previsto a la autoridad aeronáutica.

Si iniciado el vuelo y por motivos no imputables a la Aerolínea no se logra transportar a su destino final al pasajero, **EL TRANSPORTADOR**, deberá efectuar el transporte de pasajeros y equipajes, para ello utilizará el medio más rápido posible hasta lograr el cumplimiento total del Contrato. No obstante, lo anterior, si el pasajero opta por el reembolso de la parte no utilizada, así se aceptará y cesará toda responsabilidad de la Aerolínea.

Como consecuencias de la interrupción del vuelo, EL TRANSPORTADOR, asumirá y sufragará razonablemente los conceptos de alimentación y alojamiento hasta tanto se pueda dar inicio nuevamente al vuelo.

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

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

En el evento de presentarse otra circunstancia de fuerza mayor o caso fortuito, diferentes a la referenciada en este numeral, el reembolso procederá siempre y cuando se acredite tal situación y los hechos afecten y estén directamente relacionados con el titular del tiquete.

6.3.2 A QUIÉN SE DEBE REEMBOLSAR. EL TRANSPORTADOR efectuará el reembolso en la misma forma en que haya sido pagado el tiquete, es decir si el tiquete fue cancelado de contado, dinero en efectivo el reembolso será cancelado al quién figure como titular del tiquete, mediante el dinero en efectivo o transferencia electrónica. Si el tiquete fue adquirido mediante Tarjeta de crédito u otros medios de pago diferido o medios electrónicos, el reembolso se efectuará mediante transferencia electrónica a la entidad financiera u otro intermediario según corresponda, para que proceda hacer efectiva la devolución.

En las siguientes situaciones será posible cambiar el destinatario del Reembolso: muerte o enfermedad del destinatario original, viajeros privados de la libertad (con autorización de las autoridades competentes), menores de edad y tiquetes comprados para convenios corporativos.

6.3.3 CARGOS Y PENALIDADES. EL TRANSPORTADOR aplicará los cargos y penalidades por reembolso de acuerdo a la regla de la tarifa aplicable al boleto a reembolsar.

CAPÍTULO 7

TARIFAS Y OTROS CARGOS

7.1. TARIFAS. Las tarifas varían de acuerdo con lo que determine EL TRANSPORTADOR. Las tarifas son las vigentes en la fecha de emisión del boleto. Si el Pasajero cambia su itinerario, la tarifa y sus condiciones pueden variar.

7.2. OTROS CARGOS.

7.2.1. IMPUESTOS Y TASAS. Los impuestos y tasas son cargos adicionales a la tarifa aplicable y serán asumidos por el pasajero, y la Aerolínea actúa como recaudador a favor de las autoridades gubernamentales y/ o administrativas que los establecen, incluyendo en el boleto de transporte en una casilla para este fin. Estos cargos no hacen parte de la tarifa. Los impuestos pueden ser fijos o un porcentaje de la tarifa.

7.2.2. SOBRECARGOS. Son cobros impuestos por las aerolíneas y/o por los gobiernos/autoridades aeroportuarias. Estos deberán ser sufragado por el Pasajero.

CAPÍTULO 8

EQUIPAJE

El equipaje debe ser transportado en el mismo vuelo en que viaja su propietario, en la medida en que esto sea posible. Todo equipaje debe ser entregado por el Pasajero a EL TRANSPORTADOR, oportunamente en el módulo de la Aerolínea en el aeropuerto.

El pasajero tendrá derecho al transporte de su equipaje, cuyo peso no exceda de la franquicia indicada por el transportador según el tipo de avión a ser utilizado por EL TRANSPORTADOR para la realización del vuelo. Si el peso fuere superior al establecido, el pasajero deberá pagar el excedente a que haya lugar por el sobrepeso, de acuerdo con las tarifas aplicables al momento del viaje, en cuyo caso, EL TRANSPORTADOR se reserva el derecho de transportar el equipaje en una aeronave distinta de aquella en que viaje el Pasajero.

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

- a. El Equipaje debe ser facturado solamente en módulos de LA AEROLÍNEA.
- b. Todo Pasajero debe identificar su Equipaje debidamente, incluyendo: nombre, apellido, número de teléfono, correo electrónico y dirección permanente.
- c. Todo Pasajero para poder facturar su Equipaje debe presentar un Boleto de viaje en donde se indique número de vuelo, fecha, hora y destino al que se dirige.

- d. Todo Equipaje está sujeto a revisión, tanto por parte del Transportador como de las Autoridades competentes.

Todo Equipaje que tenga alguna de las características abajo descritas puede tener su aceptación restringida por parte de la Aerolínea.

- a. Equipaje embalado incorrectamente.
- b. Equipaje que exceda las dimensiones máximas y peso máximos establecidos por la Aerolínea para el equipaje.
- c. Equipajes que puedan representar un riesgo para otros equipajes dentro del compartimiento de equipaje de la aeronave, incluyendo, pero no limitado a líquidos corrosivos y objetos punzantes sin la cubierta adecuada.
- d. Mercancías Peligrosas y/o Prohibidas de acuerdo con lo establecido por las Regulaciones de Mercancías Peligrosas de la Autoridad Aeronáutica, o las leyes gubernamentales o las regulaciones de EL TRANSPORTADOR.

Equipaje no Reclamado. El Equipaje que no haya sido reclamado por su dueño (o por el cual el dueño no ha presentado una reclamación durante un período de seis (6) meses o más, se entenderá como abandonado, en cuyo caso será manejado de la forma que El TRANSPORTADOR considere adecuada, de acuerdo con la normatividad aplicable, y sin ninguna responsabilidad para EL TRANSPORTADOR.

8.1. EQUIPAJE DE MANO. El transportador permite que el pasajero lleve a bordo de la aeronave, una pieza de mano con el peso y las dimensiones establecidas por EL TRANSPORTADOR de acuerdo con su política de Equipaje Libre Permitido, la cual deberá ser consultada directamente por el Pasajero en cualquiera de los canales de venta de la Aerolínea. No obstante, lo anterior a continuación encontrará las condiciones que establece EL TRANSPORTADOR para la aceptación del equipaje de mano.

Las medidas máximas de tu equipaje de mano son: 43 cm. Alto * 34 cm. Largo * 20 cm Ancho.



Adicionalmente, el pasajero puede transportar en cabina, bajo su custodia y responsabilidad y sin costo adicional alguno de los siguientes artículos:

1. Cartera de mujer.
2. Cobija o frazada.
3. Bastón.
4. Cámara fotográfica o binóculos.
5. Equipo fotográfico, de vídeo y computadores portátiles.
6. Baterías portátiles de celulares o powerbank.
7. Elementos para bebés de consumo durante el viaje.
8. Coche de bebé (plegable) en uso: Este artículo es considerado como Equipaje Libre Permitido y puede transportarlo el Pasajero como una pieza de esta franquicia. Se permite para estos efectos una silla para bebé o coche en caso que el Pasajero no la haya registrado en el módulo con su Equipaje Libre Permitido y sea llevado por el Pasajero hasta la sala de abordaje.
9. Portafolio.
10. Caminadores.
11. Concentradores de Oxígeno Portátiles y sus baterías correctamente embaladas para su uso.
12. Cualquier asistente de movilidad y otros recursos de asistencia (incluyendo medicamentos y otros recursos médicos que deban ser administrados) para un Individuo en Condición de Discapacidad, incluyendo, pero sin limitarse a sillas de ruedas, muletas, bastones, caminadores o prótesis para uso del Pasajero que dependa de dichos elementos: Estos artículos son considerados como Equipaje Libre Permitido y puede transportarlo el Pasajero como una pieza de esta franquicia. Al respecto debe tenerse en cuenta la siguiente distinción.

Estos artículos pueden ser transportados dentro de la cabina de Pasajeros, de forma consistente con los requerimientos gubernamentales en materia de seguridad de la operación, seguridad de la aviación y Mercancías Peligrosas respecto del almacenamiento de artículos de mano.

De acuerdo con disposiciones de las Autoridades competentes, todo Equipaje de Mano debe caber en el compartimiento superior de Equipajes o bajo el asiento delantero. El Equipaje de Mano que sea muy grande o cuya forma irregular no le permita caber en los compartimientos superiores de Equipaje o bajo el asiento delantero no será aceptado en la cabina y deberá ser registrado como Equipaje en bodega.

Dependiendo de la capacidad de los compartimientos de la cabina principal de la aeronave dispuesta para el vuelo, el TRANSPORTADOR podrá establecer restricciones adicionales con respecto al equipaje de mano.

Por razones de seguridad, en el Equipaje Registrado o de Mano no debe haber artículos peligrosos, salvo sean expresamente permitidos. Los artículos considerados como peligrosos son: gases comprimidos, corrosivos, explosivos, líquidos y sólidos inflamables, materiales radioactivos, materiales oxidantes, venenos, sustancias infecciosas, maletines con sistemas de alarma incorporados. Por razones de protección, otras restricciones pueden ser aplicables por lo cual el Pasajero deberá consultar directamente con EL TRANSPORTADOR.

EL TRANSPORTADOR no acepta el transporte de artículos de alto valor comercial como equipaje registrado, los cuales podrán incluirse en el equipaje de mano del pasajero bajo su custodia y responsabilidad tales como: Joyas, celulares, obras de arte, metales o piedras

preciosas, cheques, títulos valores, dinero, cámaras fotográficas, reproductores de música, filmadores, tabletas, computadoras, calculadoras, pasaportes, documentos de identificación, entre otros artículos similares a esta categoría.

En caso de destrucción, pérdida o daño del Equipaje de Mano, EL TRANSPORTADOR únicamente asumirá responsabilidad por los daños que surjan como resultado de la culpa de EL TRANSPORTADOR o de alguno de sus agentes o empleados.

El peso permitido como equipaje de mano no podrá ser computado o sumado al del equipaje facturado, tampoco se aceptará equipaje de mano que supere los cinco (5) kilos de peso. Aquellas piezas que no cumplan con las dimensiones y el peso permitido en el equipaje de mano deberán ser enviadas como equipaje de bodega.

EL TRANSPORTADOR no asume responsabilidad alguna por el equipaje transportado como equipaje de mano, el cual será por cuenta y riesgo del pasajero, y la Aerolínea no aceptará reclamos por daños, pérdida, robos u otras afectaciones del Equipaje de Mano.

ARTÍCULOS PERMITIDOS A BORDO	
Lleve en su equipaje de mano aquellos artículos frágiles o perecederos, dinero, joyas, piedras o metales preciosos, platería, documentos negociables, títulos u otros valores; dinero en efectivo, pasaportes. En las salidas de emergencia no podrán ubicarse niños ni paquetes.	
Cámaras fotográficas o de video, filmadoras.	
Computadoras portátiles, GPS, tabletas electrónicas, juegos electrónicos, artículos de entretenimiento, calculadoras, lentes, teléfonos celulares. NOTA: Pueden ser usados cuando la puerta de embarque esté abierta y después de alcanzar los 10.000 pies de altura, luego del anuncio del Tripulante.	
Las botellas de licor no artesanales, contenidas en embalajes de venta al detal, podrán transportarse en equipaje de mano debidamente aforadas, hasta un máximo de 5L con un volumen de alcohol entre los 24 y 70% de alcohol.	
Televisores, radios AM/FM banda civil, juguetes a control remoto, transmisores. NOTA: No pueden ser usados en ningún momento mientras está en la aeronave.	

NOTA:

La aerolínea no se hace responsable por su pérdida en caso de ir en el equipaje despachado en la bodega del avión. No porte equipaje de mano cuyo peso y tamaño impida su transporte seguro e incomode a los demás u obstruya el tránsito durante una eventual evacuación de emergencia.

Ubique su equipaje de hasta 5 kilos, en los compartimientos destinados para tal efecto.

NOTA Recuerde que el equipaje de mano está bajo su responsabilidad y custodia, no lo descuide en ningún momento. Si por alguna situación excepcional debe ser enviado a la bodega del avión, exija la colilla de equipaje correspondiente y declare previamente los objetos de valor que contiene.

8.1.1. ELEMENTOS PROHIBIDOS COMO EQUIPAJE DE MANO. No está permitido en el manejo de equipaje de mano/acompañado, el transporte de objetos corto punzantes, tijeras, cortaúñas, cuchillos, navajas, bisturíes, dardos, herramientas de trabajo, armas de juguete, encendedores, cajas de fósforos, armas, municiones, explosivos o productos considerados mercancías peligrosas. EL TRANSPORTADOR indagará e informará al pasajero los artículos restringidos y negará el transporte de éstos.

El transporte de los anteriores elementos sólo se podrá efectuar dentro del equipaje aforado, de lo contrario serán decomisados por las autoridades y/o funcionarios de Seguridad de EL TRANSPORTADOR durante la requisa, no haciéndose responsable a la Aerolínea de la tenencia o pérdida de dichos elementos.

Las armas de fuego sólo serán transportadas en las aeronaves una vez sean entregadas a las autoridades competentes y a través de estas a EL TRANSPORTADOR para ser aforadas en la bodega de la aeronave. Teniendo en cuenta los actos terroristas y pensando en su seguridad y la de EL TRANSPORTADOR.

MERCANCÍAS PROHIBIDAS COMO EQUIPAJE DE MANO	
Elementos metálicos y cortos punzantes.	
Elementos Deportivos como bates de béisbol, palos de golf, Lanzas.	
Elementos Explosivos, inflamables, pistolas, armas de fuego.	

8.2. MANEJO Y CONTROL DE EQUIPAJE REGISTRADO. El equipaje registrado es aquel que es entregado individualmente por la persona que viaja, en el módulo habilitado en el aeropuerto para el TRANSPORTADOR, a un representante debidamente identificado y con el fin de que sea transportado en la bodega de la Aeronave.

Se podrá aceptar equipajes colectivos cuando estos pertenezcan a una familia o aun grupo con algún nexo entre sí, que realizan su viaje en el mismo vuelo y fecha. El peso permitido por el TRANSPORTADOR para equipaje son las siguientes:



El TRANSPORTADOR se reserva el derecho de variar el peso y dimensiones del equipaje tanto de mano como el registrado para ser abordado en bodega, dependiendo de la aeronave que destine para la operación en aras de salvaguardar la seguridad operacional y el servicio al cliente.

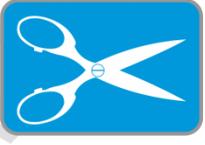
Cuando la pieza sobrepase el peso de la franquicia ofrecida por EL TRANSPORTADOR, deberán pagarse en el aeropuerto de origen los cargos adicionales por exceso de equipaje. En caso de existir exceso de equipaje, una sola pieza no deberá sobrepasar **32 kilos** para cualquier destino de EL TRANSPORTADOR. Es posible que los excesos de equipaje que presente el pasajero no sean aceptados por la aerolínea para su transporte.

Una vez pesado el equipaje, quedará registrado en el sistema el número de piezas y su peso.

Cada pieza de equipaje se rotulará con una etiqueta numerada identificada con el número de vuelo y destino, cuya contraseña se adherirá a la carátula del boleto.

No se aceptan más de **50 kilos** de equipaje por pasajero, incluidos los **kilos aprobados** de la franquicia adquirida en la compra del tiquete.

EQUIPAJE DE BODEGA	
Objetos Deportivos: Palos de golf, lanzas, bates de béisbol, cañas de pescar.	

Aparatos de Tracción Electrónica: Sillas de ruedas.	
Implementos Médicos: Embriones congelados, vacunas, cloroformo.	
Elementos Corto Punzantes: Tijeras, espadas, pinzas.	
Baterías, cajas de herramienta, material fotográfico, aerosoles, tanques de oxígeno para buceo vacíos, armas blancas y de fuego.	

No se aceptarán Baterías portátiles para celular o powerbank dentro del equipaje facturado.

El equipaje registrado y transportado de conformidad con las condiciones del presente Contrato, se entregará en el lugar de destino a la persona que presente la contraseña correspondiente a la etiqueta adherida a cada pieza (COLILLA DE BAG TAG o TALON DE EQUIPAJE).

EL TRANSPORTADOR atenderá la reclamación por avería, saqueo, retraso o pérdida del equipaje registrado, siempre que sea presentada en el acto de entrega. No obstante, lo anterior y cuando medien circunstancias especiales que impidan el inmediato reconocimiento del equipaje, la reclamación podrá hacerse dentro de los tres (3) días calendario siguientes a la llegada del mismo. No procederá reclamación cuando esta se haga fuera del tiempo límite, ni tampoco cuando verse sobre elementos no permitidos a embarcar o los no declarados al momento del check-in, ello de conformidad con la cláusula Décima Primera de este Contrato.

El TRANSPORTADOR no asume responsabilidad por daños externos en cremalleras, manijas, llantas del equipaje registrado.

Cuando se presente pérdida, retraso, saqueo o avería del equipaje, el pasajero deberá presentar la reclamación utilizando para el efecto los formularios pre-impresos, anexando el original de la respectiva COLILLA DE BAG TAG O TALON DE EQUIPAJE.

Cuando el equipaje no sea reclamado dentro de los seis (6) meses siguientes contados a partir de la fecha en que debió llegar, EL TRANSPORTADOR, no estará obligada a responder por los mismos, pues podrá declarar su destrucción por abandono, para lo cual extenderá acta sobre el particular.

Equipaje en mal Estado. Cuando el Pasajero entregue un Equipaje en mal estado o este no se encuentre en condiciones idóneas para ser transportado, EL TRANSPORTADOR hará la salvedad que su transporte se hará bajo la condición “Responsabilidad Limitada”, situación que será comunicada al pasajero en aras de salvaguardar su responsabilidad, por los daños que pueda surgir como consecuencia del mismo deterioro.

8.2.1. FRANQUICIA DE EQUIPAJE. La franquicia de Equipaje libre permitido será aquella ofrecida al momento de la compra e incluida en el tiquete aéreo, la cual además se encuentra publicada en la página web <https://www.satena.com>.

EL TRANSPORTADOR podrá, a su entera discreción, modificar, reconsiderar y hacer excepciones a su política de franquicia de equipaje Libre Permitido. En este sentido, se solicita reconfirmar directamente con EL TRANSPORTADOR el Equipaje Libre permitido en la ruta de su interés, al momento de hacer la reserva.

No obstante, los Pasajeros que hayan adquirido un Tiquete aéreo previo a la modificación de la Política de Equipaje Libre Permitido, tienen derecho a que se respete y aplique la franquicia vigente al momento de la compra

8.2.1.1 FRANQUICIA PARA PASAJEROS CON CAPACIDAD DISMINUIDA. Para los pasajeros en condiciones de capacidad disminuida que dependan de elementos ortopédicos para su movilización, podrán llevar en el vuelo y libre de cargo los siguientes elementos:

- Una silla de ruedas.
- Un par de muletas u otro elemento ortopédico.
- Perro lazarillo acreditando certificación correspondiente y portando el equipo necesario (collar, bozal y chaleco).

8.2.2.2 FRANQUICIA PARA MENORES. Todo pasajero de dos (2) años de edad en adelante, debe pagar tiquete y ocupar silla dentro del avión, por tal motivo tiene derecho a la franquicia de equipaje de bodega (se excluye el equipaje de mano por motivos de seguridad del viajero).

Los pasajeros que viajan en condiciones de pasajeros recomendados, no deben llevar equipaje de mano atendiendo a razones de seguridad del usuario, en caso de presentarse con elementos de mano estos serán facturados por bodega y se cobrarán los excesos de equipaje a que haya lugar.

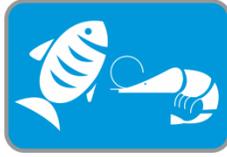
Los pasajeros que viajan en condiciones de infante (menores de 2 años) no pagan tiquete y no tienen franquicia de equipaje de mano o facturado.

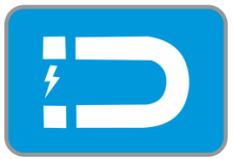
8.3. EQUIPAJE ESPECIAL. Equipaje sobredimensionado, artículos de gran tamaño.



Todo equipaje que sobrepase las medidas estándar mencionadas anteriormente, será transportado condicionalmente por la aerolínea y este deberá ser entregado por el viajero en el Módulo de recibo de equipaje. Para el caso de Bogotá, deberá ser entregado en el Módulo de recibo de equipaje sobredimensionado ubicado en el segundo piso del Aeropuerto Eldorado.

También se considera como equipaje sobredimensionado todos aquellos elementos que no corresponden a una maleta estándar de viaje (coches para bebe, cajas, bolsas, cañas de pescar, tablas de surf, guacales para mascota, etc.). De igual forma, los artículos deportivos que el Pasajero desee transportar deberán ser entregados como equipaje sobredimensionado.

MERCANCIAS DE TRANSPORTE RESTRINGIDO	
Fauna y Flora Nativa, Animales en Vía de Extinción: Únicamente con previa autorización de las autoridades competentes.	
Alimentos congelados.	
Camarones, pescado, alimentos embutidos.	
Aparatos Dentales: Pueden contener productos químicos peligrosos como resinas o disolventes.	
Formol.	
Hielo Seco.	

<p>Material Magnetizado: En un lugar seguro, alejado de los instrumentos del avión.</p>	
<p>Mercurio: En empaque de seguridad (pipeta de hierro hermética cerrada).</p>	
<p>Objetos fuentes de calor tales como linternas submarinas; cuidando que nos produzcan emisiones en su transporte.</p>	
<p>Pinturas: Sólo las que son a base de agua.</p>	
<p>Productos Farmacéuticos: Empacados en envases plásticos.</p>	
<p>Tanques de Oxígeno: Totalmente descargados, excepto para suministro a pasajeros enfermos o heridos graves.</p>	
<p>Prendas y elementos de uso privativo de las fuerzas militares.</p>	

Límites de responsabilidad con el equipaje:

La responsabilidad del TRANSPORTADOR se encuentra sujeta a lo expuesto en la normatividad vigente para cada caso.

La presentación de una reclamación no da derecho a una compensación inmediata, la responsabilidad del TRANSPORTADOR deberá estar debidamente probada, cada reclamo será analizado e indemnizado conforme a las circunstancias de tiempo, modo y lugar de la ocurrencia de los hechos que genera responsabilidad.

Condiciones Generales:

- 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 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. (3.10.3.4. Transporte y conservación del equipaje del R.A.C.).
- 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:
 - 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.
 - 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.
 - 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 reclamación 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 pasajero 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.
- 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 (o los que en el futuro lo sustituya), cuando se trate de transporte en vuelos domésticos.
- 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.
- EL TRANSPORTADOR no se hace responsable por la destrucción, pérdida o daño que resulte de un defecto inherente a la calidad, naturaleza o fallos del equipaje, además de las condiciones que resulten del desgaste o uso normal de este, tales como:

- Cortes menores, descosidos, raspaduras, arañazos, abolladuras, manchas menores, suciedad, rayones o cremalleras rotas.
 - Daño en las ruedas, base inferior, manijas extensibles, bolsillos, carteras, elementos externos y/o adheridos.
 - Daño como resultado de un exceso de contenido en el equipaje o de equipaje incorrecto.
 - Pérdida de piezas que sobresalgan del equipaje como asas, bolsillos, candados, correas de ajuste o correas de seguridad.
 - EL TRANSPORTADOR no se hará responsable por daños ya presentes antes de la facturación como consecuencia del embalaje utilizado por el cliente.
 - EL TRANSPORTADOR no es responsable por el daño o retraso en la entrega de ningún artículo frágil o perecedero, líquidos, que requiera refrigeración, ni por el retraso en la entrega de medicamentos. De igual manera no se hace responsable de documentos que estén sometidos a plazo, condición, términos o fecha de vencimiento tales como: títulos valores, licitaciones, etc.
 - Los artículos y/o equipajes deteriorados, se deben presentar para inspección en el aeropuerto, donde el personal de EL TRANSPORTADOR realizará una inspección visual del estado de la pieza y posteriormente se le hará firmar al usuario el formato de exoneración de equipajes.
- Si el pasajero se presenta con menos de 60 minutos de anticipación de la hora programada para la salida de su vuelo, es posible que su equipaje no llegue al destino final en su mismo vuelo. En caso tal, EL TRANSPORTADOR embarcara el equipaje en el siguiente vuelo disponible.

8.4. EQUIPAJE CONDICIONAL/STANDBY BAG. Cualquier excedente sobre el Equipaje Libre Permitido se considera como exceso de equipaje y solo puede ser transportado pagando una tarifa adicional por este concepto que incluya cualquier impuesto aplicable. Las piezas con sobrepeso, sobredimensión y adicionales viajan sujetas al espacio disponible en el avión. EL TRANSPORTADOR hará todo lo posible para que el equipaje que sea registrado con la etiqueta Condicional/Standby bag llegue en el mismo vuelo en el que el Pasajero está volando.

Sin embargo, debido a circunstancias de la operación, existe la posibilidad de que estos equipajes no sean transportados en el mismo vuelo del Pasajero, por lo que serán enviados en el primer vuelo con capacidad disponible dentro de los siguientes cuatro (4) días después de la fecha de la llegada del Pasajero a su destino final, En estos eventos el Pasajero deberá indicar cuáles piezas deberán ser embarcadas de manera prioritaria.

CAPÍTULO 9

EMBARQUE Y FORMALIDADES ADMINISTRATIVAS

9.1. ATENCIÓN EN MÓDULO.

9.1.1. REQUISITOS DE PRESENTACIÓN. El pasajero deberá presentarse al respectivo check-in en el módulo de la aerolínea en el aeropuerto, una hora y treinta minutos (1:30) antes

de la programación de la salida del vuelo. De no hacerlo así, el pasajero perderá su derecho a ser embarcado y sus reservas serán canceladas, en consecuencia, el TRANSPORTADOR podrá disponer del cupo que se le haya reservado, como si el pasajero no se hubiere presentado en el aeropuerto y sin perjuicio de ejercer las acciones legales y contractuales pertinentes.

9.2. FORMALIDADES ADMINISTRATIVAS. El Pasajero deberá presentar su documento de identificación y los documentos de viaje cuando lo solicite EL TRANSPORTADOR o las autoridades gubernamentales, de policía y/o aeroportuarias.

Si el Pasajero no presenta los documentos de identificación exigidos, EL TRANSPORTADOR se reserva el derecho de rechazar el transporte por incumplimiento a las leyes y reglamentos aeronáuticos.

El Pasajero es el único responsable de portar y exhibir los documentos de identificación, solicitados por las autoridades competentes.

El Pasajero está obligado a acatar las normas de seguridad y operación aeroportuaria vigentes y a someterse a las requisas y demás procedimientos de control, así como a las medidas de seguridad impuestas por la autoridad competente o EL TRANSPORTADOR durante el embarque, el vuelo y el desembarque.

9.3. EMBARQUE. En los aeropuertos en que existan salas de embarque, el Pasajero deberá acatar las instrucciones de EL TRANSPORTADOR, ingresando a ésta 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.

El Pasajero deberá ocupar la silla que le sea asignada al momento del chequeo, salvo que se le solicite ocupar otra silla por requerimiento de la tripulación.

CAPÍTULO 10

SOBREVENTA

En ciertos eventos los vuelos operados por el TRANSPORTADOR pueden conllevar a una sobreventa, resultante en la incapacidad de la Aerolínea de proveer espacios previamente reservados y confirmados para un vuelo en específico.

Cuando se presente Sobreventa el TRANSPORTADOR queda obligado a lo establecido en las leyes y regulaciones aeronáuticas aplicables a la materia y en caso de que no exista conflicto con estas disposiciones se aplicara lo dispuesto en los siguientes artículos.

10.1. PROCEDIMIENTO Y COMPENSACIÓN EN CASO DE SOBREVENTA. El procedimiento a aplicar para un vuelo de sobreventa o sobre-reserva es el siguiente:

SOLICITUD DE VOLUNTARIOS. Consiste en informar a las personas que se encuentran reservadas en el vuelo con sobreventa y tratar de encontrar pasajeros cuyos itinerarios sean

flexibles y que estén dispuestos a ofrecer su silla, a cambio de una compensación. Esta compensación será establecida por EL TRANSPORTADOR cuando no exista disposición legal aplicable.

En caso de sobreventa, cuando el Pasajero no tenga silla y no sea voluntario, será identificado por EL TRANSPORTADOR como Involuntario. Cuando este Pasajero involuntario no sea abordado en el vuelo que reservó originalmente, se aplicará la compensación que establece la legislación aplicable o la compensación establecida por EL TRANSPORTADOR cuando no exista disposición legal aplicable. EL TRANSPORTADOR podrá modificar el monto de la compensación y las condiciones de la misma, cumpliendo en todo caso con las disposiciones legales aplicables.

A. Forma de Compensación. Salvo lo expresamente dispuesto por las leyes aplicables para ciertos eventos, EL TRANSPORTADOR no utiliza dinero en efectivo como forma de compensación voluntaria o involuntaria. EL TRANSPORTADOR utiliza certificados de viaje. Estos certificados serán emitidos en la fecha y lugar de la sobreventa. Si el Pasajero acepta ser Voluntario, al momento en que se le entrega el certificado de viaje, el Pasajero deberá liberar al Transportador de cualquier responsabilidad restante. Los certificados de viaje pueden ser utilizados para aplicarlos en compra de tiquetes en la AEROLÍNEA, pago de Excesos de Equipaje, pago de penalidades, pago de diferencias de tarifa.

El monto de los certificados de viajes será establecido por el transportado conforme con su política de compensaciones vigente al momento de la irregularidad.

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

B. Prioridad en el Abordaje en Casos de Sobreventa. EL TRANSPORTADOR asignará asientos a los Pasajeros en el siguiente orden de prioridad en casos de sobreventa:

- Pasajeros con capacitada disminuida.
- Menores sin acompañantes
- Pasajeros con status preferencial del programa de viajero frecuente de EL TRANSPORTADOR.
- Pasajeros con asientos confirmados independientemente del orden en que se registraron.
- Pasajeros sin asientos confirmados dependiendo del orden en que fueron registrados. Este último se rige por las reglas establecidas por EL TRANSPORTADOR.

C. Transporte posterior de Pasajeros en Sobreventa. Los pasajeros a los cuales EL TRANSPORTADOR no pudo proveerle un espacio confirmado debido a la sobreventa, serán transportados por la Aerolínea en el siguiente orden:

- En el próximo vuelo disponible operado por EL TRANSPORTADOR, sin ningún costo adicional.
- En un vuelo de otra aerolínea, siempre y cuando haya disponibilidad de silla o de cupo y que la hora de arribo de dicho vuelo sea más temprano que la del siguiente vuelo programado por el transportador.

D. Límite de Responsabilidad. La compensación dada por EL TRANSPORTADOR y aceptada por el pasajero, por la sobreventa, libera al TRANSPORTADOR de cualquier reclamación posterior, sin perjuicio de lo previsto en normas especiales.

CAPÍTULO 11

CONDUCTA A BORDO

Es obligación del Pasajero acatar las instrucciones de EL TRANSPORTADOR y de sus tripulantes, relativas a la seguridad y a su 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 aeronave, por lo tanto, todos los ocupantes de la aeronave, estarán bajo su autoridad durante el viaje, incluyendo los demás tripulantes. El pasajero deberá abstenerse de todo acto que pueda atentar contra la seguridad del vuelo, de la tripulación, contra su propia seguridad y la de las demás personas o cosas a bordo, así como de cualquier conducta que atente contra el buen orden, la moral o la disciplina, o que de cualquier modo implique molestias a los demás pasajeros.

Cuando se presenten hechos que puedan causar o causen molestias, que sean contrarias a las leyes, normas y procedimientos, o que puedan comprometer o comprometan la seguridad del vuelo, de los pasajeros, de la tripulación, de los bienes de EL TRANSPORTADOR o de los pasajeros, la tripulación del respectivo vuelo tiene plena autonomía para tomar las acciones que estime pertinentes a fin de manejar y controlar la situación. En el evento de presentarse situaciones como las anteriormente mencionadas, la tripulación o personal autorizado por la aerolínea, podrán ordenar el desembarque al pasajero y negarse a transportarlo, inclusive puede inmovilizar al pasajero cuando las necesidades así lo requieran y cualquier otra medida que sea necesaria implementar, en aras de preservar el orden y disciplina durante el vuelo en salvaguarda de la seguridad de la operación.

11.1. ACCIONES CONTRA LA SEGURIDAD. Los Pasajeros deberán abstenerse de:

- a. Desabrochar su cinturón de seguridad o levantarse de su asiento en momentos no autorizados por la tripulación.
- b. Operar, durante el vuelo o sus fases preparativas, conforme lo indique la tripulación, artículos de uso restringido que puedan interferir con los sistemas de vuelo, comunicaciones o navegación de la aeronave.
- c. Sustraer, o hacer mal uso de los chalecos salvavidas y demás equipos de emergencia u otros elementos existentes a bordo de la aeronave o en los aeropuertos.
- d. Obstruir las alarmas y sistemas de detección de incendio u otras contingencias instaladas en la aeronave.

- e. Fumar en cualquier parte de la aeronave en vuelos nacionales.
- f. Asumir actitudes o expresar comentarios que puedan generar pánico entre los demás pasajeros.
- g. Faltar el respeto, insultar o agredir física o verbalmente a cualquiera de los Pasajeros o tripulantes de la aeronave o personal de tierra al servicio de la misma.
- h. Llevar consigo, a bordo de la aeronave, armas, o elementos cortantes, punzantes o contundentes que puedan ser utilizados como arma.
- i. Asumir conductas o ejecutar actos obscenos.
- j. Consumir durante el vuelo, alimentos o bebidas no suministrados por EL TRANSPORTADOR sin su autorización.
- k. Ingresar a la aeronave, o permanecer en ella, en estado de intoxicación alcohólica o bajo el efecto de drogas o sustancias prohibidas.
- l. Cualquier otro acto o hecho que se considere indebido o inapropiado por el transportador, las autoridades competentes y las normas y buenas costumbres.

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

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

Artículos de Uso Prohibido. Que no pueden ser utilizados en ningún momento a bordo de la aeronave, estos son, entre otros pero no están limitados, los siguientes: Radios AM/FM, Unidades periféricas de computadoras o juegos conectados por cable (impresora, fax, etc.), Juguetes de Control remoto, Televisores, Transmisores de dos vías (Banda ciudadana, Radio aficionados Ej. Walkie Talkie), Receptores de Búsqueda automática VHF, mouse inalámbrico, y cualquier dispositivo electrónico de control remoto que emita señales/controle a otro dispositivo electrónico, entre otros.

Artículos de Uso Restringido. Pueden ser utilizados a bordo de las aeronaves en algunas etapas de vuelo. Su utilización debe estar previamente autorizado por el TRANSPORTADOR. Se permite el uso a bordo de la aeronave cuando aún se encuentra la puerta abierta, y después del aterrizaje, de los siguientes artículos: Teléfonos celulares/móviles, módems inalámbricos, GPS que usa cable externo de antena, Busca personas de dos vías, PDA con comunicación de dos vías, calculadoras/consolas portátiles de juegos, reproductor de discos compactos, grabadora de cinta magnética o digital, computador personal con mouse, asistente personal PDA que no usa comunicación de dos vías, cámaras de video, entre otros.

La utilización de artículos electrónicos portátiles a bordo de la aeronave cuando la misma se encuentre a más de 10,000 pies de altura y la tripulación de cabina lo autorice, pueden ser: cámaras y videograbadoras portátiles, calculadoras, grabadoras, afeitadoras portátiles, juegos electrónicos, reproductores de música, computadoras personales, consola portátil de video juegos, tabletas y teléfonos celulares en modo avión únicamente.

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

CAPÍTULO 12

VUELOS CANCELADOS, DEMORADOS Y CAMBIOS OPERACIONALES

EL TRANSPORTADOR pondrá a disposición del servicio toda su capacidad logística y operativa en aras de ejecutar el Contrato de transporte, procurando en todo momento cumplir con los itinerarios publicados vigentes el día del viaje. Sin embargo, por motivos de fuerza mayor o caso fortuito, EL TRANSPORTADOR podrá utilizar otras aeronaves y/o los servicios de otro transportador en cumplimiento del Contrato de transporte, así como también, EL TRANSPORTADOR, podrá cancelar, suspender o cambiar el itinerario de vuelos cuando medien circunstancias que escapen de su esfera de control y dominio.

En el evento de presentarse estas circunstancias y el pasajero no acepte ninguna de las alternativas ofrecidas por la Aerolínea, tales como, reubicación inmediatamente siguiente dispuesto por la aerolínea, Endoso o compra de tiquete con otro operador, se procederá al reembolso del tiquete sin cobro de penalidad y EL TRANSPORTADOR, quedará exonerada de cualquier tipo de responsabilidad.

No obstante, lo anterior, cuando se presente circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito, eximentes de responsabilidad, como, por ejemplo, factores meteorológicos, ATC, daños técnicos imprevistos de las aeronaves, etc y que corresponde a hechos imprevisibles o fuera de control de la AEROLÍNEA, por solicitud del pasajero se procederá el reembolso del tiquete, salvo que medie aprobación para aplicar las alternativas propuestas por el transportador. Si se presenta cancelaciones, demoras a los vuelos, con ocasión de circunstancias atribuibles a la aerolínea, se hará aplicación a las compensaciones previstas en los reglamentos aeronáuticos de Colombia RAC.

Si iniciado el vuelo y por motivos no imputables a la Aerolínea no se logra transportar a su destino final al pasajero, EL TRANSPORTADOR, deberá efectuar el transporte de pasajeros y equipajes, para ello utilizará el medio más rápido posible hasta lograr el cumplimiento total del Contrato. No obstante, lo anterior, si el pasajero opta por el reembolso de la parte no utilizada, así se aceptará y cesará toda responsabilidad de la Aerolínea.

Los horarios están sujetos a cambios sin previo aviso. Excepto por lo previsto en este Contrato de Transporte, EL TRANSPORTADOR no será responsable por realizar las conexiones por no operar un vuelo de acuerdo con el itinerario, por cambios de horario, cambios de asignación de asientos o de tipos de aeronaves, o por revisión de las rutas por las cuales EL TRANSPORTADOR lleva el pasajero desde su origen hasta su destino.

En el evento que el pasajero no solicite reembolso, EL TRANSPORTADOR procederá a transportar al Pasajero en el siguiente vuelo. A discreción de EL TRANSPORTADOR y si es aceptada por el Pasajero, EL TRANSPORTADOR podrá disponer que el pasajero viaje con otra aerolínea o por transporte terrestre.

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

12.1. COMPENSACIONES. Como consecuencia de la interrupción del vuelo originada por causas imputables a la aerolínea, el TRANSPORTADOR deberá sufragar razonablemente y de acuerdo con la normatividad aeronáutica, los conceptos de alimentación y alojamiento hasta tanto se pueda dar inicio nuevamente al vuelo.

Si el pasajero no está de acuerdo con la devolución del dinero EL TRANSPORTADOR hará todo lo posible para transportarlo hasta su destino final y cuando se trate de vuelos en conexión o con escala, se restablecerá de manera inmediata las conexiones siguientes hasta llegar al destino final.

CAPÍTULO 13

SERVICIO A BORDO

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

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

CAPÍTULO 14

ACUERDOS COMERCIALES

14.1. ACUERDOS DE CÓDIGO COMPARTIDO, DE FLETAMENTO Y CHÁRTER. Para algunos servicios EL TRANSPORTADOR ha celebrado Acuerdos de Código Compartido. Esto significa que incluso en el evento en que al Pasajero le haya sido expedido un boleto con el código designador de EL TRANSPORTADOR, o con su nombre como aerolínea transportadora, el transportador que operará el vuelo puede ser otro diferente. En este caso, y en aplicación del numeral anterior, serán aplicables estas Condiciones Generales de Transporte, sin perjuicio de lo previsto en los Convenios o leyes aplicables al caso particular.

14.2. ACUERDOS INTERLÍNEA. Cuando EL TRANSPORTADOR lleve a cabo la expedición de un Tiquete, registro de equipaje, o haga cualquier otro tipo de arreglo para vender en sus propios tiquetes sectores de otra aerolínea en la modalidad interlínea (ya sea

que dicho transporte haga parte de un servicio directo o no), EL TRANSPORTADOR únicamente actuará como agente para la otra aerolínea en lo que respecta a estas capacidades limitadas, y no asumirá ninguna responsabilidad por los actos u omisiones de la otra aerolínea.

CAPÍTULO 15

ASPECTOS JURÍDICOS DE LA RESPONSABILIDAD CIVIL COMO TRANSPORTADOR

15.1. RESPONSABILIDAD CON EL PASAJERO. EL TRANSPORTADOR es responsable de los daños causados en caso de muerte o lesión del pasajero, cuando el deceso o lesión no haya sido causado por acción u omisión del pasajero. Así mismo, no asistirá responsabilidad alguna en cabeza de la Aerolínea cuando los hechos hayan sido causados por razones de fuerza mayor, caso fortuito o razones no imputables a la Aerolínea.

15.2. RESPONSABILIDAD CON EL EQUIPAJE. EL TRANSPORTADOR será responsable de la pérdida o avería de la mercancía y equipaje registrado, cuando el hecho que causó el daño ocurra a bordo de la aeronave o hallándose aquellos bajo la custodia de la Aerolínea o sus agentes.

15.3. LÍMITES DE RESPONSABILIDAD. En ningún caso la responsabilidad de EL TRANSPORTADOR excederá de la pérdida real y directa, sufrida por el pasajero, todas las indemnizaciones están sujetas a la prueba del perjuicio económico realmente sufrido.

CAPÍTULO 16

NO MODIFICACIÓN DEL CONTRATO

La no aplicación o invalidez de alguna de sus cláusulas no afecta la validez del Contrato. Así mismo, ningún agente, empleado o representante de EL TRANSPORTADOR tiene autoridad para alterar, modificar o hacer renuncia a cualquiera de las disposiciones de este Contrato.

Será ineficaz cualquier cláusula modificatoria, alterada o que se inscriba con el fin de cambiar las existentes que no haya sido elaborada por el competente, en este caso, EL TRANSPORTADOR.

CAPÍTULO 17

NORMAS Y DISPOSICIONES

El presente Contrato es de adhesión, por lo tanto, se entienden a él incorporadas las normas que regulan el transporte aéreo colombiano, como lo son, entre otras, el Código de Comercio, Reglamento Aeronáutico Colombiano, Manual del Usuario de EL TRANSPORTADOR, condiciones tarifarias de la Aerolínea, procedimientos y circulares expedidas por EL TRANSPORTADOR siempre y cuando versen sobre la materia.

CAPÍTULO 18

LEGALIZACIÓN

En constancia de todo lo anterior, se firma en Bogotá D.C. a los veintiséis (26) día del mes de mayo de 2021.

DOCUMENTO WEB