



La movilidad
es de todos

Mintransporte



Guía Rápida

SERVICIO DE TRANSPORTE AÉREO

DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS



Superintendencia de Transporte
República de Colombia



Guía Rápida
SERVICIO DE TRANSPORTE AÉREO 
DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

1. DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS ANTES DE VIAJAR.	Pág. 3
○ Derechos y deberes durante el proceso de compra del tiquete.	Pág. 3
1.1. Derecho a recibir información.	Pág. 3
1.2. Derecho al respeto de la reserva y tarifa.	Pág. 3
1.3. Derecho al transporte de menores.	Pág. 4
1.4. Derecho a transportar mascotas.	Pág. 4
○ Derechos y deberes una vez adquirido el tiquete.	Pág. 6
1.5. Derecho a la corrección de datos personales.	Pág. 6
1.6. Derecho a desistir de la compra.	Pág. 6
1.7. Derecho a retractarse de la compra.	Pág. 7
1.8. Derecho a ser informado sobre los cambios que afecten su reserva.	Pág. 7
2. DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS DURANTE EL VIAJE.	Pág. 8
○ Derechos y deberes durante la presentación en el aeropuerto.	Pág. 8
2.1. Derecho a la expedición del pase de abordar.	Pág. 8
2.2. Derecho a transportar el equipaje.	Pág. 9
2.3. Derecho a la expedición de constancia de entrega del equipaje.	Pág. 9
○ Derechos y deberes durante el embarque.	Pág. 10
2.4. Derecho a que se le informe el momento de abordar.	Pág. 10
2.5. Derecho a desistir del viaje en caso de demoras.	Pág. 10
2.6. Derecho de prelación de embarque.	Pág. 10
2.7. Derecho a ser compensado por demoras imputables a la aerolínea.	Pág. 11
2.8. Derecho a ser compensado por cancelaciones.	Pág. 12
2.9. Derecho a ser compensado por sobreventa.	Pág. 12
○ Derechos y deberes durante el vuelo.	Pág. 13
2.10. Derecho a solicitar información relativa al viaje.	Pág. 13
2.11. Derecho a recibir auxilio y cuidados.	Pág. 13
2.12. Derechos de las mujeres en estado de embarazo	Pág. 13
3. DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS DESPUÉS DEL VIAJE.	Pág. 14
○ Derechos y deberes después del vuelo.	Pág. 14
3.1. Derecho a llegar al lugar de destino.	Pág. 14
3.2. Derecho a la devolución del equipaje.	Pág. 14
3.3. Derecho a ser compensado en caso de retraso del equipaje.	Pág. 14
4. DERECHO A LA RECLAMACIÓN.	Pág. 15
¿Cómo presentar una queja ante la Superintendencia de Transporte?	Pág. 16



1. DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS ANTES DE VIAJAR



◎ Derechos y deberes durante el proceso de compra del tiquete.

1.1. Derecho a recibir información:

¿Qué información?

- Características y condiciones del servicio. Por ejemplo: Tipo de trayecto (si es directo o tiene escalas).
- Tarifas disponibles y condiciones.
- El valor de los tiquetes, discriminando cualquier suma adicional (IVA, tasa aeroportuaria, impuesto de salida, etc).
- Tipo o capacidad de la aeronave.
- Los derechos, deberes, restricciones y requisitos que debe cumplir el pasajero para que le presten un adecuado servicio de transporte aéreo.
- Los aeropuertos y terminales aéreos de origen y destino del vuelo ofrecido.
- Las condiciones generales del contrato de transporte.



GATE ↑



¡Recuerde! Revisar las condiciones de la tarifa, pues estas pueden incluir restricciones como:

- La exclusión del derecho a desistir del viaje antes de su iniciación.
- Las condiciones para realizar cambios de tiquetes.
- La vigencia de los tiquetes.
- Las condiciones del equipaje permitido.
- Las condiciones de expedición del pasabordo.



1.2. Derecho al respeto de la reserva y tarifa:

Efectuada la reserva, deberá ser respetada por el transportador, en los términos y condiciones de esta. El precio que se cobre debe corresponder al informado al momento de hacer la reserva.



¡Recuerde! Realizar el pago dentro del término otorgado por la aerolínea para conservar la tarifa.



1.3. Derecho al transporte de menores:

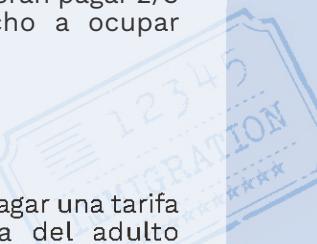


○ Estos beneficios no son obligatorios para las tarifas promocionales.

○ En vuelos nacionales:

Los menores de 2 años no pagan tarifa siempre que viajen en brazos y no ocupen silla.

Los niños entre 2 y 12 años deberán pagar 2/3 de la tarifa y tendrán derecho a ocupar asiento.



○ En vuelos internacionales:

Los menores de 2 años deben pagar una tarifa máxima del 10% de la tarifa del adulto acompañante, siempre y cuando la reserva del menor se realice en el mismo momento que la del adulto.

Cuando viaje con un menor de edad, tenga en cuenta que **deberá exhibir el documento de identidad correspondiente**:

○ Copia del Registro Civil de Nacimiento para menores de 0 a 7 años.

○ Tarjeta de Identidad para menores entre 7 y 18 años.

Cuando el pasajero esté próximo a cumplir los 7 o 18 años (edades que generan cambio de documento), tendrá un periodo de transición de 3 meses en donde será recibida la copia del Registro Civil de Nacimiento o tarjeta de identidad, respectivamente.



1.4. Derecho a transportar mascotas:



En cabina podrá llevar:

○ Perros y gatos domésticos pequeños, con edad mínima de 8 semanas, que sean tenidos como animal de compañía y no representen ningún riesgo o molestia.

Los pasajeros no podrán llevar en la cabina animales o mascotas que puedan provocar riesgos para la seguridad aérea o la salubridad, ni molestias a los pasajeros a bordo.



El animal deberá viajar en una jaula, guacal, o contenedor flexible o maleable y con bozal, en caso de ser requerido por la aerolínea.

El peso total del animal y su guacal no podrá ser superior a 10 kg.

- Perros lazarillos de personas invidentes o con alguna limitación visual, o animales de guía entrenados y capaces, o que proporcionen soporte emocional a personas cuya limitación esté relacionada con la salud mental.



Cuando la discapacidad no sea evidente, se deberá acreditar mediante un exámen médico, psiquiátrico o psicológico.

En caso de que se trate de mascotas que se puedan transportar en cabina con el pasajero, el contenedor deberá ser ubicado debajo del asiento inmediatamente delante del suyo y no podrá obstaculizar la movilización de tripulantes o pasajeros.

¡No olvide!

Revisar las condiciones de admisión o tránsito del animal en el país y aeropuerto de destino, escala o conexión.



1.5. Derecho a la corrección de datos personales:



Podrá generar un pago adicional, no superior a la tarifa administrativa del tiquete.

Deberá comunicarlo al transportador o agencia de viajes una vez note el error.



1.6. Derecho a desistir de la compra:



- **Métodos de compra en que procede:** Aplica para las compras de tiquetes realizadas a través de cualquier método, presencial, no tradicionales o a distancia (Por ejemplo, por teléfono o internet).
- **Tarifas para las que aplica:** No aplicará cuando se trate de tarifas promocionales, salvo que sea ofrecido por el transportador.
- **Consecuencias:** Tendrá derecho al reembolso de la tarifa en un plazo máximo de 30 días calendario a partir de la comunicación del desistimiento.
 - En este caso, el transportador podrá retener el porcentaje pactado, no superior al 10% de la tarifa pagada sin incluir tasas, impuestos y tarifa administrativa.

◦ **Tiempo para ejercerlo:** Mínimo 24 horas antes del inicio del vuelo, informando a la aerolínea o agencia de viajes.

¡Recuerde! Revisar la información aportada por el transportador respecto de las condiciones de la tarifa. Muchas de ellas incluyen restricciones en cuanto a cancelaciones y reembolsos por tratarse de ofertas o promociones.





1.7. Derecho a retractarse de la compra:



○ **Métodos de compra en que procede:** Para compras en donde el usuario no tiene contacto directo con el proveedor del servicio, ventas a través de métodos no tradicionales (en el lugar de residencia, de trabajo o fuera del establecimiento de comercio) o a distancia (por internet, correo electrónico, call center o catálogo).

○ **Tarifas para las que aplica:** Procede para cualquier tipo de tarifa, incluyendo las promocionales.

○ **Consecuencias:** Tendrá derecho al reembolso de la tarifa en un plazo máximo de 30 días calendario a partir de la comunicación del retracto.

¡Recuerde! Su derecho al retracto deberá ser ejercido dentro de los términos establecidos por la normatividad vigente para el momento de la compra, de lo contrario podrá perder esta facultad.



1.8. Derecho a ser informado sobre los cambios que afecten su reserva:



La aerolínea o agencia de viajes deberá informarle los cambios de horario o de cualquier aspecto que afecte la reserva.

A. Por el medio más ágil posible (teléfono, correo electrónico, mensaje de texto, etc.).

B. Al menos con 24 horas de antelación al vuelo.

¡OJO! Los cambios repentinos e imprevistos con menos de 24 horas de antelación al vuelo deberán ser informados al pasajero a la mayor brevedad.

¡Tenga en cuenta! En caso de producirse cualquier cambio en su vuelo o reserva, la aerolínea usará sus datos para comunicarse con usted por el medio más rápido posible.

¡No olvide! Cuando usted haya adquirido un tiquete para ida y vuelta, o con conexión y decida no usar el tiquete de ida o del primer trayecto, deberá avisar a la aerolínea que volará el de regreso o en el trayecto siguiente, antes de la salida del vuelo correspondiente al primer trayecto o una hora después.

De no hacerlo, la aerolínea podrá disponer de su cupo en el trayecto siguiente a la conexión o de regreso.





2. DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS DURANTE EL VIAJE



◎ Derechos y deberes durante la presentación en el aeropuerto.

2.1. Derecho a la expedición del pase de abordar:



El pase de abordar deberá contener:

1. La hora prevista de salida.
2. El muelle o sala (en donde deberá esperar el momento de embarque).
3. Las condiciones para el embarque.

¡Tenga en cuenta!

Algunas aerolíneas contemplan políticas de expedición del pase de abordar que suponen costos adicionales por la impresión o exigen al usuario que sea presentado en formato físico.

¡Señor Usuario! Recuerde que le asiste el deber de consultar las políticas de expedición del pase de abordar para evitar contratiempos.

¡Tenga en cuenta! Para ingresar a las salas de embarque, debe portar:

○ En vuelos nacionales

- Ciudadanos colombianos:
 1. Cédula de ciudadanía para mayores de 18 años.
- Extranjeros:
 1. Pasaporte.
 2. Cédula de Extranjería.
(Podrá usar cualquiera de los 2 documentos).



○ En vuelos internacionales

El documento de identificación requerido es el pasaporte. Ningún otro documento le reemplaza.



2.2. Derecho a transportar el equipaje:

Los usuarios tienen derecho a transportar consigo y en el mismo vuelo la cantidad de equipaje que previamente le haya informado el transportador, según la capacidad de la aeronave.

Según las condiciones informadas el equipaje puede ser transportado como:

- **Equipaje de mano.**

En la cabina cuando por su peso, características y tamaño sea factible transportarlo en el portaequipaje de la aeronave.

- **Equipaje facturado o registrado en las bodegas de la aeronave.**



- Debe consultar previamente con su aerolínea las condiciones para el transporte de su equipaje según su tarifa, tales como registro previo, peso y dimensiones, entre otros.
- No olvide, que el exceso de equipaje puede generar los sobrecostos informados por la aerolínea.
- Le recomendamos consultar si el equipaje de mano genera costos adicionales, ya que algunas tarifas tienen restricciones.
- Recuerde que no deberá portar como equipaje de mano elementos cuyo peso y tamaño impidan su transporte seguro, provoquen incomodidad u obstruyan una eventual evacuación de emergencia.
- También debe tener en cuenta que en caso de cambio de aerolínea en un mismo trayecto podrá existir diferencias en las políticas del equipaje.



2.3. Derecho a la expedición de constancia de entrega del equipaje:



En caso de que haga entrega de equipaje de bodega a la aerolínea, usted tendrá derecho a la constancia de entrega de equipaje, en donde se indique:

1. Número de piezas.
2. Peso.
3. Destino.



Señor usuario, recuerde que es su deber conservar el talón de equipaje o bag-tag y exhibirlo cuando vaya a reclamarlo.





2.4. Derecho a que se le informe el momento de abordar:

Esto implica que se les otorgue a los usuarios las instrucciones pertinentes para que se dirija a los puntos de acceso al avión.



2.5. Derecho a desistir del viaje en caso de demoras:

Si usted es un pasajero con vuelo en conexión con una misma aerolínea y en el trayecto inicial, su vuelo tuviere alguna demora que le impidiera llegar con antelación suficiente al punto de conexión, usted podrá desistir del viaje.



2.6. Derecho de prelación de embarque:

Si usted es un pasajero que requiere asistencia especial por tener alguna limitación, ser un adulto mayor, niño menor de 5 años o por encontrarse en estado de embarazo, usted tendrá prelación en el procedimiento de embarque.

Una vez se encuentre en la terminal aérea no olvide consultar de manera permanente las pantallas informativas, principalmente las ubicadas en las puertas de embarque.

Si no se presenta con la debida antelación, el transportador podrá disponer de su cupo.



No olvide, que debe notificar a la aerolínea su decisión de no continuar el viaje.



No olvide revisar si su condición especial amerita el cumplimiento de requisitos para que le sea prestado el servicio, tales como: certificaciones médicas acerca de su aptitud para el viaje, asistencia de un médico o persona idónea durante el viaje, pago de cargos adicionales, etc.

Si necesita alguna condición o dispositivo especial para el vuelo, tal como oxígeno o silla de ruedas, deberá hacer el requerimiento a la aerolínea durante la reserva o 24 horas antes del vuelo.



2.7. Derecho a ser compensado por demoras imputables a la aerolínea:



◦ **Mayor de 1 hora e inferior a 3:** Se suministrará al pasajero un refrigerio y una comunicación telefónica que no exceda de 3 minutos.



◦ **Mayor a 3 horas e inferior a 5:** Además de lo anterior, los alimentos respectivos según la hora (desayuno, almuerzo o cena).



◦ **Mayor a 5 horas:** Además de lo anterior, una compensación adicional equivalente mínimo al 30% del valor del trayecto (en efectivo o la forma que usted autorice expresamente como tiquetes, bonos para tiquetes, millas, etc.).



◦ **Mayor a 5 horas y cuando sobrepase de las 10:00 p.m.:** Además de lo anterior, el hospedaje, en caso de que usted no se encuentre en su lugar de residencia, y los gastos de traslado del aeropuerto al lugar de hospedaje (y viceversa).



Este último se entregará a menos que usted acepte voluntariamente prolongar la espera cuando se prevea que el vuelo saldrá dentro de un plazo razonable.



En caso de que se presenten demoras, conserve la calma, infórmese sobre las causas y valide sus derechos, en ocasiones se presentan por motivos no imputables a la aerolínea, tales como afectaciones meteorológicas o por circunstancias que pueden afectar su seguridad y la del vuelo.



2.8. Derecho a ser compensado por cancelaciones:



En los casos de cancelaciones del vuelo, el usuario tiene derecho a desistir del mismo, dando lugar al reembolso del dinero pagado.

En caso de persistir con el viaje, tendrá derecho a:

- Los gastos de hospedaje, si no se encuentra en su residencia, y los gastos de traslado entre el aeropuerto y el lugar de hospedaje.
- Una compensación adicional de mínimo el 30% del valor del trayecto, pagadera en efectivo o la forma que usted autorice expresamente (tiquetes, bonos paratiquetes, millas, etc.).



2.9. Derecho a ser compensado por sobreventa:



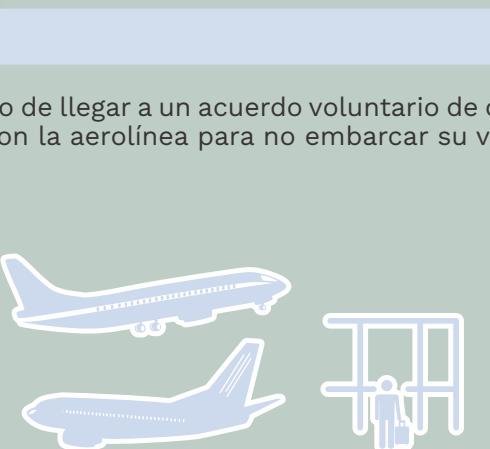
En casos de sobreventa, el transportador deberá embarcar al pasajero en el siguiente vuelo disponible y otorgarle una compensación equivalente al 30% del valor del trayecto en efectivo a menos que acepte expresamente otra forma.

En el evento de no disponer de un vuelo, el transportador deberá hacer las gestiones necesarias para embarcarlo en otra aerolínea.

En ningún caso la aerolínea podrá cobrar suma adicional.



¡Recuerde! En caso de llegar a un acuerdo voluntario de compensación (millas, bonos o dinero) con la aerolínea para no embarcar su vuelo, no se entenderá como sobreventa.





2.10. Derecho a solicitar información relativa al viaje:

Usted tendrá derecho a solicitar información, la cual será brindada en cuanto esté al alcance de la tripulación.



¡Recuerde! Es su deber no entorpecer las labores de la tripulación.



2.11. Derecho a recibir auxilio y cuidados:

Por parte de los operadores del vuelo, en caso de sufrir lesiones o enfermedades súbitas durante el viaje.



Debe informar a la aerolínea sobre sus condiciones médicas especiales. En caso de requerir la asignación de personal para la atención del pasajero, la aerolínea podrá cobrar cargos adicionales.



2.12. Derechos de las mujeres en estado de embarazo:

Las mujeres en estado de embarazo podrán viajar hasta que tengan 30 semanas de gestación.



Si la mujer supera las 30 semanas de gestación, deberá suscribir y presentar al transportador un documento avalado con una certificación médica acerca de su aptitud para el viaje.



3. DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS DESPUÉS DEL VIAJE



◎ Derechos y deberes después del vuelo.

3.1. Derecho a llegar al lugar de destino:

Los usuarios tienen derecho a llegar su lugar de destino, sanos y salvos.

Esto implica que tienen derecho a llegar a la hora informada por la aerolínea y la agencia de viajes.



¡Recuerde! Acatar las instrucciones de la tripulación.

3.2. Derecho a la devolución del equipaje:

El transporte de equipaje facturado implica que el transportador debe entregarlo al usuario en el estado en que las recibió, el que se presume en buenas condiciones, salvo constancia en contrario.



Conserve su bag-tag en buen estado, en caso de pérdida póngalo en conocimiento de la aerolínea.

3.3. Derecho a ser compensado en caso de retraso del equipaje:

En caso de retraso, la aerolínea deberá entregar al pasajero:

- Gastos mínimos o suministro de elementos de aseo personal.
- Costos de traslados, si el equipaje no llega o llega en otro vuelo, de modo que implique espera o traslado a un aeropuerto para su reclamación.
- Suma no inferior al 20% del valor del trayecto por cada día de retraso, siempre y cuando la demora del equipaje fuere superior a 24 horas.



En caso de retraso, la protesta deberá hacerla a más tardar dentro los 21 días siguientes de la fecha en que debía llegar el equipaje.

En los eventos en que el equipaje presente pérdida, saqueo, destrucción o avería, el pasajero deberá presentar ante la aerolínea protesta escrita a más tardar dentro de los 7 días siguientes de su recibo o del día en que debió llegar a su destino.



4. DERECHO A LA RECLAMACIÓN

Vías para defensa de los derechos:

1. Aerolínea o intermediarios

PQR verbal o escrita
(respuesta máxima 15 días)

- Sin respuesta
- Respuesta negativa
- Respuesta no satisfactoria

2. Superintendencia de Transporte

Protección al interés general

Petición
Respuesta en 15 días

3. Jueces de la República

Protección al derecho particular

Queja
(sanción o archivo)

4. Superintendencia de Industria y Comercio

Acción de protección al usuario (1 año)



i

Cuando radique una PQR, es necesario que indique:

- Nombre del usuario.
- Cédula de ciudadanía.
- Dirección física o electrónica (e-mail) para notificaciones.
- Teléfono de contacto.
- Descripción de los hechos que fundamentan la PQR.
- Adjuntar soportes, documentos, fotos o anexos de los hechos.

¿Cómo presentar una queja ante la Superintendencia de Transporte?

El usuario, de manera verbal o escrita podrá presentar peticiones, quejas, reclamos, consultas o denuncias a través de los siguientes canales:



1. Virtual:

- Página web de la Superintendencia de Transporte:

<https://www.supertransporte.gov.co/>, en donde se podrá radicar y verificar el estado de su PQRD.

- A través de los Correos electrónicos:

ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co.
atencionciudadano@supertransporte.gov.co.

2. Telefónico:

- A través del Call Center de la SuperTransporte:

018000 915 615, horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. – sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.

- A través de línea directa:

Línea #767 Opción 3, la cual funciona las 24 horas de día.



3. Presencial:

- En Bogotá: Centro Integral de Atención al Ciudadano (CIAC): Calle 37 No. 28 B – 21 Barrio La Soledad de la Ciudad de Bogotá, D.C.
Atención de lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m.

- En el resto del país: En nuestras oficinas regionales, consulte la más cercana en el pie de página del portal web

www.supertransporte.gov.co.

Asimismo, le informamos que la Superintendencia de Transporte ha dispuesto de personal de atención al usuario en los principales aeropuertos del país para brindar información a tiempo e intermediar aquellas circunstancias que se le presenten a los usuarios respecto de su servicio.





La movilidad
es de todos

Mintransporte

Para mayor información accede al QR



Ángela María Orozco Gómez
Ministra de Transporte

Carmen Ligia Valderrama Rojas
Superintendente de Transporte

Adriana Del Pilar Tapiero Cáceres
Superintendente Delegada para la Protección de Usuarios del
Sector Transporte

Margaret Yarim Furnieles Chipagra
Directora de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios del
Sector Transporte

- [Supertransporte](#)
- [Supertransporte](#)
- [@supertransporte](#)
- [supertransporte_oficial](#)