

Derechos y deberes del pasajero

Política de Niños

- **Recién nacidos:** Clic Air no transporta a niños de diez o menos días de nacidos, a menos que un médico autorizado apruebe el viaje por escrito. En tal caso, el menor debe estar acompañado por un adulto mayor de 18 años, quien firmará una exoneración de responsabilidad para la aerolínea.
- **Infantes (hasta 23 meses):** Pueden viajar sin pagar tarifa si son ubicados en los brazos de un adulto mayor de 18 años. Si se desea que el infante ocupe un asiento, se debe pagar el costo del boleto.
- **Niños de 2 a 12 años:** En tarifas económicas (D, M, N, G, O, E, K), pagan el 100% del valor de la tarifa. En tarifas preferenciales (H, B, Y, W, T), pagan el 75% del valor de la tarifa. Los niños entre dos y cinco años deben viajar con un adulto responsable autorizado por ley, sus padres o acudientes.
- **Menores no acompañados (5 a 12 años):** Deben solicitar el servicio adicional obligatorio de pasajero recomendado, con un costo de \$100.841 + IVA por trayecto. El adulto que solicita este servicio debe presentarse en el módulo, diligenciar los formularios con letra legible y proporcionar la información completa de la persona que recibirá al menor en el aeropuerto de destino.
- **Restricciones:** Clic Air no acepta menores recomendados en vuelos con conexión y solo los recibe hasta las 23:00 horas.

Desistimiento

- Si el pasajero desea desistir de su compra, debe comunicarse hasta 24 horas antes de la hora programada del vuelo con el call center en Bogotá (601 7569090), escribir al WhatsApp (3138705659) o dirigirse directamente al aeropuerto. Si la compra se realizó a través de una agencia, debe comunicarse directamente con ellos.
- Clic Air puede retener hasta un 10% de la tarifa aplicable y adquirida. El reembolso se realizará al medio de pago original y puede tardar entre 5 y 15 días hábiles en reflejarse en la cuenta bancaria.
- El desistimiento no aplica para tarifas económicas y promocionales, conforme al numeral 3.10.1.8.1. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC).

Retracto

- Según el artículo 47 de la Ley del Consumidor 1480 de 2011, los pasajeros tienen derecho a retractarse si:
 - La compra se realizó a través de canales de venta no tradicionales (página web, call center, WhatsApp).
 - El término máximo para ejercer el derecho de retracto es de cinco (5) días hábiles desde la compra del tiquete.
 - Debe existir un periodo igual o mayor a 5 días hábiles entre la fecha de solicitud y la fecha inicial del viaje.
- Para ejercer el retracto, el pasajero debe radicar una solicitud a través de la plataforma de servicio al cliente, proporcionando los datos y documentos requeridos, incluyendo la entidad financiera o intermediario a través del cual se realizó la transacción. Una vez radicada la solicitud, el equipo de servicio al

cliente tiene entre 10 y 15 días hábiles para responder y devolver el dinero pagado, sin incluir la tarifa administrativa.

Política de Servicios Especiales y Asistencia

- Los adultos mayores y personas con condiciones físicas especiales pueden adquirir el servicio de pasajero recomendado, con un costo adicional de \$100.841 + IVA por trayecto. Estos pasajeros son ubicados cerca de la salida principal durante el vuelo. Si el pasajero tiene una condición médica especial, debe comunicarse con los canales autorizados de la aerolínea.