

Preguntas frecuentes FAQ

Pagos Electrónicos

- **¿Qué es Placetopay?**

Placetopay es la plataforma de pagos electrónicos que utilizamos para procesar en línea las transacciones generadas en nuestra pagina web, con las formas de pago habilitadas para tal fin.

- **¿Cómo puedo pagar?**

En nuestra tienda virtual, puedes realizar tu pago utilizando los siguientes métodos habilitados:

Tarjetas de crédito: Visa, American Express, Diners y MasterCard.

Cuentas de ahorro y corriente a través de PSE.

Tarjeta de crédito Fácil Codensa.

Billeteras digitales: Nequí, Daviplata y Bancolombia a la mano.

- **¿Es seguro ingresar mis datos bancarios en este sitio web?**

Para proteger tus datos, delegamos en Placetopay la captura de la información sensible. Esta plataforma cumple con los más altos estándares de seguridad exigidos por la norma internacional PCI DSS para transacciones con tarjeta de crédito. Además, cuenta con un certificado de seguridad SSL expedido por GeoTrust, garantizando comunicaciones seguras mediante la encriptación de todos los datos hacia y desde el sitio.

- **¿Puedo realizar el pago cualquier día y a cualquier hora?**

Sí, en Clic Air puedes realizar tus compras en línea los 7 días de la semana, las 24 horas del día, a solo un clic de distancia.

- **¿Puedo cambiar la forma de pago?**

Si aún no has finalizado tu pago, puedes volver al paso inicial y elegir la forma de pago que prefieras. Una vez finalizada la compra, no es posible cambiar la forma de pago.

- **¿Pagar electrónicamente tiene algún valor para mí como comprador?**

No, los pagos electrónicos realizados a través de Placetopay no generan costos adicionales para el comprador.

- **¿Qué debo hacer si mi transacción no concluyó?**

En primera instancia, revisa si llegó un correo electrónico de confirmación de la transacción a tu cuenta. Si no lo recibiste, pero tienes un localizador de reserva proporciónamelo para que podamos revisar el estado de tu transacción.

Información General

- **¿Clic tiene contrato de transporte?**

Sí, Clic Air cuenta con un contrato de transporte que establece los términos y condiciones del servicio. Si tienes alguna duda respecto a este no dudes en preguntarmelo

- **¿Cuáles son los canales de ayuda y venta que ofrece la aerolínea?**

Clic Air ofrece varios canales de atención y venta, incluyendo:

- Servicio al cliente en línea.
- Línea nacional: 601 7569090.
- Puntos de venta físicos en aeropuertos y oficinas autorizadas.

- **¿Con cuánto tiempo debo llegar al aeropuerto?**

Se recomienda presentarse en el aeropuerto con al menos dos horas de anticipación a la hora programada de salida del vuelo. Si ya has realizado el check-in pero llevas equipaje para bodega, es necesario presentarse en el módulo de atención correspondiente. Ten en cuenta que el cierre de los vuelos se efectúa una hora antes de la salida programada.

- **¿Cómo puedo comprar un ticket para un menor de 12 años que viaja solo?**

Para adquirir un ticket para un menor que viaja sin acompañante, debes solicitar el servicio adicional obligatorio de pasajero recomendado, con un costo adicional. El adulto que solicita este servicio debe presentarse en el módulo, diligenciar los formularios correspondientes y proporcionar la información completa de la persona que recibirá al menor en el aeropuerto de destino.

- **¿Clic ofrece servicios de envíos y encomiendas?**

Actualmente, Clic Air se enfoca en el transporte de pasajeros y no ofrece servicios de envíos o encomiendas.

- **¿Cómo me suscribo para recibir ofertas y promociones en mi correo electrónico?**

Puedes suscribirte a nuestro boletín de noticias ingresando tu correo electrónico en la sección correspondiente de nuestro sitio web, para recibir información sobre ofertas y promociones.

- **Deseo dejar de recibir promociones y ofertas en mi correo electrónico o celular. ¿Qué debo hacer?**

Si deseas dejar de recibir comunicaciones promocionales, puedes darte de baja siguiendo las instrucciones proporcionadas en el correo electrónico o contactando a nuestro centro de llamadas.

Servicios Adicionales

- **¿Clic permite el uso de oxígeno medicinal portátil para pacientes con insuficiencias respiratorias?**

Sí, Clic Air permite el uso de oxígeno medicinal portátil para pacientes que lo requieran. Es necesario informar a la aerolínea con anticipación y cumplir con los requisitos establecidos para su transporte y uso a bordo.

- **¿Estoy embarazada, puedo volar con Clic?**

Las pasajeras embarazadas pueden volar con Clic Air. Sin embargo, se recomienda consultar con su médico antes de viajar y revisar las políticas de la aerolínea respecto a la gestación, especialmente en etapas avanzadas del embarazo.

- **¿Quiénes reciben atención preferencial?**

Clic Air brinda atención preferencial a personas con movilidad reducida, adultos mayores, mujeres embarazadas y pasajeros con necesidades especiales. Es recomendable que te comuniques a nuestro centro de llamadas para que nos informes con anticipación para coordinar la asistencia necesaria.

- **¿Puedo viajar con mi mascota?**

Sí, Clic Air permite el transporte de mascotas en cabina o bodega, según su tamaño y peso. Es necesario que cumplas con nuestras políticas y realizar la reserva del servicio con anticipación.

- **¿Qué protocolo siguen con los pasajeros que presentan estado de embriaguez?**

Por razones de seguridad, en Clic Air nos reservamos el derecho de negar el embarque a pasajeros que se presenten en estado de embriaguez o bajo la influencia de sustancias psicoactivas.

- **¿Debo vacunarme contra la fiebre amarilla?**

Dependiendo del destino al que viajes, puede ser obligatorio o recomendable vacunarse contra la fiebre amarilla. Se sugiere consultar con las autoridades de salud y revisar los requisitos específicos del destino antes de viajar.

- **¿Qué debo hacer ante un caso de destrucción, saqueo o pérdida de equipaje?**

En caso de destrucción, saqueo o pérdida de equipaje, debes reportar el incidente de inmediato a nuestro personal en el aeropuerto y presentar una reclamación formal. La aerolínea te informará sobre el proceso a seguir y las compensaciones aplicables.

- **Estoy interesado en formar parte del equipo de CLIC**

Si deseas unirme al equipo de Clic Air, puedes visitar la sección “Trabaja con nosotros” en nuestro sitio web, donde encontrarás información sobre vacantes disponibles y el proceso de selección.

- **Código compartido: Avianca y CLIC**

Clic Air tiene acuerdos de código compartido con Avianca, lo que permite a los pasajeros acceder a una mayor variedad de destinos y horarios. Se recomienda verificar los detalles específicos de cada vuelo al momento de la reserva.