

# CÓDIGO DE CONDUCTA

**VIAJES CAPITAL S.A.S. expone el siguiente código de conducta a todos los miembros de la empresa con el fin de prevenir cualquier situación que se pueda presentar:**

**Artículo 1°.** Código de Conducta. Con el fin de contrarrestar la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes en viajes y turismo, los prestadores de servicios turísticos adoptarán un Código de Conducta que deberán observar sus representantes legales, directores, administradores, empleados y contratistas vinculados a la prestación de servicios turísticos, con el fin de hacer efectivas las obligaciones contempladas en los artículos 16 y 17 de la Ley 679 de 2001, así como a prevenir las conductas tipificadas en el artículo 19 de la misma ley e igualmente que incorpore las siguientes medidas mínimas de control:

1. Abstenerse de ofrecer en los programas de promoción turística y en los planes turísticos, expresa o subrepticiamente, planes de explotación sexual de niños, niñas y adolescentes.
2. Abstenerse de dar información a los turistas, directamente o por interpuesta persona acerca de lugares desde donde se coordinen o donde practique explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes.
3. Abstenerse de conducir a los turistas, directamente o a través de terceros a establecimientos o lugares donde se practique la explotación sexual comercial de niños, niñas, así como conducir a estos a los sitios donde se encuentran hospedados los turistas, incluso si se trata de barcos localizados en Altamar, con fines de explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes.
4. Abstenerse de facilitar vehículos en rutas turísticas con fines de explotación o de abuso sexual con niños, niñas y adolescentes.
5. Impedir el ingreso de niños, niñas y adolescentes a los hoteles o lugares de alojamiento y hospedaje, bares, negocios similares y demás establecimientos en los que se presten servicios turísticos, con fines de explotación o de abuso sexual.
6. Adoptar las medidas tendientes a impedir que el personal vinculado a cualquier título con la empresa, ofrezca servicios turísticos que permitan actividad sexual con niños, niñas y adolescentes.
7. Denunciar ante el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y demás autoridades competentes, los hechos de que hubiere tenido conocimiento por cualquier medio, así como la existencia de lugares, relacionados con explotación sexual de niños, niñas y adolescentes y asegurar que al interior de la empresa existan canales para la denuncia correspondiente ante las autoridades competentes.
8. Diseñar y divulgar al interior de la empresa y con sus proveedores de bienes y servicios, una política en la que el prestador establezca medidas para prevenir y contrarrestar toda forma de explotación sexual de niños, niñas y adolescentes en viajes y turismo.
9. Capacitar a todo el personal vinculado a la empresa, frente al tema de prevención de la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes.
10. Informar a sus usuarios sobre las consecuencias legales en Colombia de la explotación y el abuso sexual de niños, niñas y adolescentes.
11. Fijar en lugar visible para los empleados del establecimiento o establecimientos de comercio el presente Código de Conducta y los demás compromisos y medidas que el prestador desee asumir con el fin de proteger a los niños, niñas y adolescentes.

**Parágrafo.** En cumplimiento del artículo 5° de la Ley 1336 de 2009, la adopción y adhesión del Código de Conducta establecido en este artículo por parte de los prestadores de servicios turísticos, se realizará en forma obligatoria mediante la suscripción del documento que los contenga, el cual será un anexo del formulario de inscripción y el de actualización del Registro Nacional de Turismo.

**Artículo 2°.** Medidas de control. En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 1° de la Ley 1336 de 2009, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo a través del Grupo de Protección al Turista de la Dirección de Análisis Sectorial y Promoción del Viceministerio de Turismo o la dependencia que haga sus veces con el apoyo de la Policía de Turismo, adelantará actividades de verificación del cumplimiento constante de las disposiciones de control contempladas en el artículo 1° de la presente resolución, mediante selección aleatoria. El incumplimiento del Código de Conducta dará lugar a las sanciones establecidas en el artículo 20 de la Ley 679 de 2001.

**Artículo 3°.** Vigencia. La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación y deroga la Resolución 119 del 12 de febrero de 2002.

**Publíquese y cúmplase.**

**Dada en Bogotá, D. C., a 24 de diciembre de 2009.**

**El Viceministro de Turismo, encargado de las funciones del Despacho del Ministro de Comercio, Industria y Turismo,**

**Oscar Rueda García.**

**(C. F.)**

**NOTA:** Publicada en el Diario Oficial 47.577 de diciembre 29 de 2009.

**Con la siguiente Firma doy fe de haber leído y entendido el código de conducta a los 30 días del mes de Noviembre de 2015.**

## **LEY DE RETRACTO**

El retracto es únicamente para las ventas a distancia, y estas se entienden como las realizadas sin que el consumidor tenga contacto directo con el producto que adquiere, y se dan por medios, tales como correo, teléfono, catálogo o vía comercio electrónico. Lo anterior no limita a que sean únicamente a través de las IATA web, sino también puede que hayan tenido intervención humana o que el pago sea a través de consignación Bancaria, por lo tanto, la interpretación no restringe al retracto a la forma de compra si no a cómo el cliente adquirió la información que dio origen a la acción de venta del servicio en este caso. 2. La fecha a partir del cual se deben contabilizar las 48 horas para que el pasajero pueda ejercer el derecho de retracto se cuentan a partir del pago del servicio, para vuelos nacionales igual o mayor a 8 días calendario y vuelos internacionales igual o mayor a 15 días calendario. 3. La Agencia de Viajes deberá regresar el dinero al pasajero en un periodo no mayor a 30 días calendario, sin perjuicio de que la aerolínea deba reintegrar el dinero en ese mismo plazo a la Agencia tal como lo establece la resolución. Es importante que se definan las fechas e informarle a la aerolínea con la mayor brevedad posible los casos de retracto, pero en ningún caso compartimos que la agencia deba responder sin haber recibido por parte de la empresa de transporte el dinero para hacer la devolución dentro del tiempo estipulado por la norma. 4. Los impuestos deben regresarse al pasajero, la Tarifa Administrativa puede retenerla la Agencia de Viajes ya que su naturaleza por normatividad establece que no puede ser reembolsada, adicionalmente, corresponde a un servicio ya prestado por la agencia que es la de asesoría. La retención que mencionan es a favor del transportador, bajo ninguna circunstancia esta debe ser retenida por la Agencia de Viajes.

## **Políticas, condiciones y restricciones**

Respetado viajero,

Nuestro personal de Ventas, está en el deber de darle toda la asesoría necesaria para que su viaje sea lo más placentero posible y que ningún evento imprevisto afecte la continuidad del mismo.

### **POLÍTICA DE PAGOS Y CANCELACIÓN DE RESERVAS**

1. El viajero debe ser consciente que el tiquete es un contrato con la aerolínea para la hora y fecha pactada, por lo tanto debe acogerse estrictamente a las condiciones, restricciones y políticas aplicables a la tarifa.
2. Al hacer cambios en el tiquete antes de iniciar el viaje y durante el mismo aplican penalidades y la posible diferencia de tarifa de acuerdo a las condiciones y restricciones dadas por la clase y aerolínea.
3. Existen tarifas que no permiten ningún tipo de cambio.
4. En el caso en que los pasajeros no puedan viajar, deben cancelar la reserva con cinco horas de anticipación, el no hacerlo generara pérdida total de los tiquetes.
5. No se garantiza cupos ni tarifas hasta no emitir los tiquetes.
6. En el caso cancelar el viaje, el tiquete tendrá un año de vigencia a partir de la fecha de compra, para ser utilizado por el mismo pasajero. Tenga en cuenta que no podrá cambiar el país de origen y deberá pagar las respectivas penalidades y diferencias de tarifa si aplica.
7. Después de iniciado el viaje, la tarifa tendrá la vigencia de la tarifa pagada (1 mes – 2 meses, un año etc.)
8. El tiquete solo se podrá anular el mismo día de su emisión, mínimo 5 horas antes del inicio del vuelo.
9. Cuando un tiquete tiene las condiciones de “no endosable, no reembolsable”, quiere decir que no se puede usar como pago en otra aerolínea y que no se devuelve el dinero. (Verifique su tiquete).
10. En caso en que la tarifa permita reembolso se aplicaran las condiciones de la respectiva tarifa y se cobraran gastos administrativos y penalidades a los que haya lugar
11. La tarifa administrativa de la Agencia de Viajes y Turismo no es reembolsable.
12. Cada aerolínea maneja reglamentación de piezas y/o peso particulares, a las cuales se debe acoger el pasajero, de lo contrario puede aplicar pagos extras, por favor solicite la información antes de viajar.
13. Recuerde estar tres (3) horas antes en el aeropuerto para vuelos internacionales, y una (1) hora antes para vuelos nacionales, excepto destinos como San Andrés que requiere de dos (2) horas.
14. No olvide el pasaporte vigente (6 meses después de la fecha de regreso), cédula de ciudadanía y la documentación requerida para el destino. Si se trata de menores debe portar su registro civil de nacimiento.
15. Las autoridades de cada país tiene la absoluta autonomía para autorizar o negar visados en el momento que así lo consideren. Estas demoras pueden obligar a reexpedir tiquetes por cambio de fecha, cuyos gastos/o diferencias de tarifas y penalidades corren por cuenta directa del pasajero.
16. Todos los países son autónomos en sus normas de inmigración y aduanas. Si el país llegare a negar su entrada, el pasajero debe asumir todos los costos que la aerolínea indique para tales efectos, eximiendo de toda responsabilidad a la Agencia de Viajes como intermediario.

17. En horarios fuera de oficina cualquier modificación puede ser directamente con la aerolínea. Condiciones comerciales de las tarifas y sus restricciones para tenerlas presente en caso de cualquier eventualidad, sin que estas se limiten a las únicas.

## **POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

Al aceptar la prestación de nuestro servicio, el cliente está autorizando de manera libre, previa, voluntaria, expresa y debidamente informada a la AGENCIA VIAJES CAPITAL SAS para recolectar, registrar, procesar, difundir, compilar, actualizar y disponer de los datos o información parcial suministrada al momento de registro, así como para transferir dichos datos o información parcial o total a sus comercios y empresas aliadas, con el fin de poder ofrecer sus servicios a sus clientes de una manera más personalizada y directa, utilizando la información que de forma voluntaria se suministró al momento del registro.

La AGENCIA **VIAJES CAPITAL SAS** declara que protege los datos suministrados por sus clientes en virtud de lo dispuesto en la normatividad regulatoria del derecho al HABEAS DATA e informa a los clientes, que le asisten los siguientes derechos:

1. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales.
2. Revocar la autorización y solicitar la eliminación de algún dato cuando considere.
3. Modificar la autorización otorgada.
4. Ser informado acerca del uso que se le ha dado a sus datos personales.
5. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio las quejas que considere.

## **LEY DE RETRACTO– consultar con un asesor jurídico.**

(Estatuto del Consumidor. Ley 1480 de 2011. «Artículo 47.)

Retracto. En todos los contratos para la venta de bienes y prestación de servicios mediante sistemas de financiación otorgada por el productor o proveedor, venta de tiempos compartidos o ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, que por su naturaleza no deban consumirse o no hayan comenzado a ejecutarse antes de cinco (5) días, se entenderá pactado el derecho de retracto por parte del consumidor en el evento en que se haga uso de la facultad de retracto, se resolverá el contrato y se deberá reintegrar el dinero que el consumidor hubiese pagado.

El consumidor deberá devolver el producto al productor o proveedor por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el consumidor.

El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato en caso de la prestación de servicios.

Se exceptúan del derecho de retracto, los siguientes casos:

En los contratos de prestación de servicios cuya prestación haya comenzado con el acuerdo del consumidor; En los contratos de suministro de bienes o servicios cuyo precio esté sujeto a fluctuaciones de coeficientes del mercado financiero que el productor no pueda controlar; En todo caso la devolución del dinero al consumidor no podrá exceder de treinta (30) días calendario desde el momento en que ejerció el derecho.».

Derecho de Retracto Aplica para ventas por Internet.

1. En caso de retracto se adelantará el trámite de reembolso ante la Aerolínea o proveedor.
2. Se aplican las penalidades y descuentos establecidos por la Aerolínea o proveedor.
3. La Tasa administrativa no es reembolsable.

## **Asistencia al viajero**

Respetado viajero,

Nuestro personal de Ventas, está en el deber de darle toda la asesoría necesaria para que su viaje sea lo más placentero posible y que ningún evento imprevisto afecte la continuidad del mismo.

**Tenga en cuenta las siguientes recomendaciones en caso de:**

### **Perdida de objetos personales**

La Agencia VIAJES CAPITAL SAS no se hace responsable de pérdidas, robos o daños de objetos personales, ya que son responsabilidad directa del pasajero.

**Emergencias**

Identifique la señalización de emergencia y la ubicación de los extintores en los lugares que visita, tenga en cuenta los puntos de encuentro y siga las recomendaciones de los líderes de emergencia.

Comuníquese con los encargados y reporte inmediatamente a las autoridades competentes, cualquier situación de riesgo que se pueda presentar y que pueda comprometer su integridad física.

Reciba instrucciones de cada lugar y siga las medidas de prevención que ayuden a reducir el daño que puede derivarse de los desastres.

### **Buenas prácticas**

Le recomendamos hacer uso eficiente de los recursos de agua y energía en los lugares que visita, apague las luces y aire acondicionado al salir de la habitación. Evite dejar la llave abierta al cepillarse o enjabonarse, solicite que las sabanas y toallas se cambien solo si es necesario. Realice una adecuada disposición de los residuos que genera en los destinos que visita, ya sean aprovechables (cartón, plástico, botellas), no aprovechables (servilletas, empaques de comida, desechables) u orgánicos (cascaras y residuos de comida).

Lo invitamos a que compre las artesanías en las comunidades locales y que aporte a su desarrollo socioeconómico.

Recuerde que nuestra organización está comprometida con la prevención de la explotación sexual infantil, la comercialización ilegal de flora y fauna y de bienes culturales, cualquier incumplimiento de esta normatividad, será sancionada por el estado Colombiano.

Evite la recolección de plantas nativas y cualquier intento por capturar animales de las zonas que visita.

### **Salud y Seguridad**

Evite la exposición al sol por largos tiempos del viaje. Le recomendamos utilizar ropa cómoda y protector solar, especialmente cuando visite reservas naturales o realice actividades en lugares abiertos. Evite dejar vidrios en las playas los visitantes pueden cortarse con ellos. Use ropa adecuada de colores claros, cubriendo la mayor parte del cuerpo, especialmente la cabeza.

Tome comidas ligeras, bebidas y alimentos abundantes en agua y sales minerales, como las frutas y hortalizas, que le ayuden a reponer las sales perdidas por el sudor.

Prever las actividades que va a realizar y seguir las indicaciones de la agencia que presta el servicio.

### **Asistencia médica**

Recuerde que la asistencia médica es voluntaria, por tanto en el formato de reservas usted acepta o rechaza este servicio que se cargara a su cotización.

En caso de acceder a este servicio tendrá derecho a: Asistencia médica por accidente, enfermedad, medicamentos ambulatorios, renta por hospitalización, gastos odontológicos por accidente.

En caso de que el pasajero no tome la asistencia médica dejamos constancia que durante este viaje la Agencia de viajes VIAJES CAPITAL SAS queda eximida de parte del pasajero de toda responsabilidad por localización e indemnización a causa de pérdida de equipaje, asistencia médica, medicamentos, exámenes de laboratorio, radiografías, hospitalización, cirugía, traslados en caso de emergencia por enfermedad o accidente, repatriación sanitaria en cuidados intensivos, atención odontológica de emergencia, traslado de un familiar en caso de ser necesario, pago de diferencia de tarifa aérea por incapacidad médica o fallecimiento de un familiar, asistencia en caso de pérdida de pasajes o documentos y todo lo que pueda amparar la tarjeta de asistencia, siendo de su entera responsabilidad y cargo, viajar sin los mencionados amparos asumiendo personalmente y en su totalidad los riesgos y costos que se puedan ocasionar en el viaje, al no adquirir dicho producto.

## **GUÍA DEL PASAJERO**

**LA CUAL SE PUBLICA EN CUMPLIMIENTO A LA RESOLUCIÓN 2591 DE 2013 DE LA AERONÁUTICA CIVIL COLOMBIANA.**

### **PREPARE SU VIAJE**

1. El viajero.
2. Verifique si sus planes de viaje coinciden con un período de alta ocupación, haga sus reservas con la antelación suficiente. Los vuelos para las vacaciones pueden venderse totalmente con semanas e incluso meses de anticipación.
3. Solicite su reserva previamente, tenga en cuenta que al realizar más de una reserva a la vez a nombre de la misma persona, ocasiona que el sistema la cancele automáticamente. Cuando solicite su reserva, asegúrese muy bien de anotar su récord correctamente. Esto garantiza su seguridad.
4. Pregunte si su vuelo es directo, con escala, con conexión; ofertas de tarifas económicas, sus condiciones y restricciones de utilización. – Conexiones. Un viajero es considerado pasajero en conexión cuando efectúa enlace directo en un aeropuerto, entre dos vuelos y aeronaves diferentes. Se recomienda para vuelos en conexión hacer reservas con mínimo 2 horas para vuelos nacionales, y cuatro horas para internacionales.
5. Analice con su aerolínea o agencia los paquetes turísticos o viajes todo incluido, en los cuales está previsto además de los tiquetes para el transporte aéreo, la porción terrestre, el alojamiento, alimentación, transporte aeropuerto – hotel -aeropuerto, y tours, entre otros.
6. Consulte las limitaciones de equipaje tanto facturado como de mano, así como reserva de servicios especiales (Servicio de recomendados, cunas, oxígeno, condiciones médicas especiales, silla de ruedas, guacales etc.) y transporte de estos mismos.

### **SERVICIOS ESPECIALES**

1. Informe a la aerolínea o agencia, si la persona que viaja como recomendado tiene alguna condición especial física y/o mental, ya que de acuerdo con las normas de seguridad aérea, no se podrán llevar como recomendados, personas que no pueden valerse por sí

solas y/o que no estén en capacidad de seguir instrucciones. Asegúrese de llevar el dinero necesario para solventar cualquier necesidad en los aeropuertos de conexión o de llegada (pago de servicio a otras aerolíneas, impuestos, etc.) Al momento de hacer su reserva informe al colaborador de la aerolínea o en su agencia de viajes preferida, que viajará con un bebé. Como equipaje de mano lleve los elementos necesarios para atender al bebé durante el vuelo: medicinas, pañales, teteros, juguetes pequeños, sin que se exceda lo permitido como equipaje de mano.

## **TRANSPORTE MASCOTAS**

1. Al momento de realizar la reserva se debe informar que la persona viajará con una mascota. Para viajes dentro de Colombia, se debe presentar el certificado zoosanitario, el cual se obtiene en las oficinas de sanidad portuaria del ICA, previa presentación del carné de vacunas vigentes, según la edad de la mascota. Para viajes a destinos internacionales se deben cumplir con los requisitos de cada país. Para este caso deben adjuntar certificado zoosanitario expedido por un médico veterinario (original y copia), el cual debe incluir la raza, el sexo, la edad del animal y fotocopia del carné vigente de vacunas según edad y raza. Este certificado tiene validez de 24 horas. Así mismo, debe presentar la mascota para la debida inspección. Los animales entrenados especialmente para acompañar personas discapacitadas son permitidos dentro de la cabina sin guacal, siempre y cuando estén bajo el control del pasajero. Perros entrenados para detectar explosivos o estupefacientes no son aceptados en cabina.

## **TRANSPORTE DE ALIMENTOS Y PLANTAS**

1. Consulte con las autoridades competentes (Instituto Colombiano Agropecuario ICA – Ministerio del Medio Ambiente) las normas y restricciones para el transporte de alimentos, animales exóticos o productos orgánicos.

## **INFORMACION SUMINISTRADA POR EL PASAJERO**

1. Suministre sus datos de contacto de la ciudad de origen y destino, donde sea posible contactarlo en caso de producirse algún cambio en cuanto al vuelo, el horario o en general cualquier aspecto que afecte la reserva acordada.
2. Verifique que la documentación personal sea la adecuada para el viaje que vaya a realizar. En determinados países exigen la presentación de otros documentos para entrar en su territorio, tales como visado y certificados de vacunas, cartas de invitación, reservaciones hoteleras, etc. Le recomendamos que consulte en la embajada o consulado del país al que usted desea viajar. La documentación del viajero es su responsabilidad.

## **TRANSPORTE MENORES DE EDAD**

En el caso de que el viajero sea menor de edad, asegúrese de que lleve también la documentación de identidad necesaria, permiso de padre(s) debidamente diligenciados tal y como lo establece la Ley 1098 del 8 de Noviembre de 2006 "...Cuando un niño, una niña o un adolescente vaya a salir del país con uno de los padres o con una persona distinta a los representantes legales deberá obtener previamente el permiso de aquel con quien no viajare o el de aquellos, debidamente autenticado ante notario o autoridad consular. Dicho permiso deberá contener el lugar de destino, el propósito del viaje y la fecha de salida e ingreso de nuevo al país. No se requerirá autorización de los padres a quienes se les haya suspendido o privado de la patria potestad..." La falta de la documentación exigida para su destino ocasiona la negación del embarque.

## **EQUIPAJE**

1. Recuerde abstenerse de llevar consigo o en el equipaje de mano o registrado, objetos valiosos, dinero en efectivo, divisas, piedras o metales preciosos, cuyo valor exceda los cincuenta (50) salarios mínimos legales mensuales vigentes, sin declararlos al transportador (sin perjuicio de la declaración que deba hacerse a la autoridad aduanera u otras que sean competentes) o en cantidades tales que, declaradas o no, puedan en manera alguna, poner en peligro la seguridad del vuelo o de las personas a bordo o en los aeropuertos. Absténgase de llevar en el equipaje elementos; corto punzantes, envases o recipientes que contengan más de 100ml (Líquidos, geles, aerosoles), exceptuando: los artículos comprados en el área Duty Free, las medicinas justificadas por prescripción médica, los alimentos necesarios para bebés y niños pequeños, sustancias para pasajeros con necesidades de dietas especiales. Los contenedores de estos líquidos inferiores a 100ml tienen que ir empaquetados en una bolsa transparente de plástico (20 x 20 cm), con autocierre, para facilitar la inspección en los controles de seguridad.

## **TARIFAS**

El Precio total del ticket aéreo puede corresponder a: Tarifa + tasas + equipaje + cargos de emisión + cargo por combustible + otros cargos y servicios ofrecidos. No olvide consultar las condiciones y restricciones de la tarifa que ha elegido, como son estancias máximas o mínimas, recargos o limitaciones en caso de cancelación, cambios de vuelo, fechas de viaje y reembolsos, vigencia, etc., en el caso de que en la tarifa incluya el transporte del equipaje, asegúrese del número de piezas, peso y volumen permitido. Estas condiciones deben quedar claras para el pasajero en el momento de la compra y formar parte del concepto de precio total del ticket.

1. Una vez adquirido el respectivo ticket, el pasajero accede a que la tarifa que se le cobre corresponda a la vigencia en el momento de la adquisición de acuerdo al tipo de tarifa escogida. Dicha tarifa debe ser respetada mientras esté vigente, salvo otros cobros especiales autorizados por la UAEAC. Vigencia. El ticket tendrá una vigencia máxima de un (1) año, o tendrá la vigencia especial de la tarifa en que se adquirió. Reembolsos. En los casos de desistimiento del viaje por parte del pasajero, este tiene derecho al reembolso del valor pagado del ticket, sin perjuicio de los porcentajes de reducción aplicables a favor de la aerolínea, conforme a los reglamentos de la empresa, aprobados por la Autoridad Aeronáutica (siempre que se trate de tarifas reembolsables). Todo reembolso que se efectúe en Colombia, deberá pagarse en pesos colombianos. Cuando se trate de tickets internacionales valorados en dólares, se aplicará la tasa de cambio vigente de acuerdo con la Ley, al momento de la compra. Cumplimiento de promociones. El transportador debe garantizar el cumplimiento de los planes de viajero frecuente y demás promociones ofrecidas al pasajero, que sean legalmente permitidas. En estos casos, primarán las condiciones especiales de las tarifas promocionales que hayan sido aprobadas. Las promociones ofrecidas deben ser absolutamente claras.

## **EJECUCIÓN DEL CONTRATO DE TRANSPORTE**

Preséntese con tiempo en el aeropuerto ya que para el abordaje de la aeronave, usted debe cumplir con varios procedimientos en los cuales intervienen diferentes autoridades. – El presentarse con el tiempo de anticipación requerido contempla lo necesario para realizar los procesos que garantizan la atención de todos los viajeros, la seguridad de cada vuelo, el manejo de equipajes y el cumplimiento del itinerario programado. – Una vez tenga su pasabordo acuda a los filtros de seguridad, esté atento a la información e ingrese lo más pronto posible a sala. Se recomienda estar en las salas de abordaje mínimo una (1) hora antes



para vuelos nacionales y dos (2) horas para vuelos internacionales. – Lleve a mano pasabordo y documento de identidad, otros documentos como visado, permisos especiales, tarjetas de vacunas, etc. – Si viaja con menores de 12 años lleve a mano el tiquete, registro civil y/o documento de identidad; si es un adulto responsable del menor, además de lo anterior, deberá acreditar la autorización respectiva para el transporte del mismo. – En caso de mujeres en estado de embarazo, pasajeros enfermos o con movilidad reducida portar la respectiva certificación médica. – El pasajero tiene derecho a transportar consigo y en el mismo vuelo la cantidad de equipaje que le indique el transportador de acuerdo con la capacidad de la aeronave y las políticas establecidas por cada aerolínea, en todo caso, dentro de los cupos previstos en las normas aplicables. Las piezas adicionales al equipaje permitido son recibidas como equipaje condicional, dando prioridad al permitido. El pasajero deberá pagar la cantidad estipulada por el exceso de equipaje que presente, aceptando que éste sea transportado en otro vuelo, en caso de ser necesario. Se entiende como equipaje de mano u objetos de mano, aquellos elementos requeridos por el pasajero que no sean prohibidos o peligrosos y cuyo peso y volumen permita su transporte en los portaequipajes ubicados arriba de los asientos o debajo de estos. Su peso no afectará el peso máximo admisible del equipaje de cada pasajero, cada compañía aérea tiene la potestad de admitir determinado peso. – Si un menor de edad viaja recomendado podrá llevar equipaje de mano, siempre que lo pueda transportar por sus propios medios y cuidar en todo momento. Recuerde las restricciones y limitaciones de su equipaje de mano, y tenga presente que este viaja bajo su propia responsabilidad y custodia. Antes de entregar las maletas para aforar, se deben retirar todas las etiquetas de vuelos anteriores, para evitar confusiones. Es importante marcar el equipaje, por fuera y por dentro, con nombre del viajero, dirección permanente y número de teléfono. – En caso de portar cualquier tipo de arma o munición legalmente permitida, el pasajero deberá previo al embarque, presentarla ante las autoridades policiales en el aeropuerto de origen, acompañada de sus respectivos documentos de salvoconducto, debidamente descargada, para que sea inspeccionada y llevada a un lugar seguro. Facilite la inspección de su equipaje y los procedimientos de seguridad y control ejercidos unos por la aerolínea y, otros, por las autoridades. – Pasajeros en conexión en una misma aerolínea. Si al momento de disponer el embarque para el trayecto inicial de un pasajero con conexión en una misma aerolínea, existiere cualquier tipo de demora o fuere previsible que en condiciones normales de vuelo éste no llegará con su suficiente antelación al punto de conexión, la aerolínea deberá informarle tal circunstancia, brindándole la opción de desistir del viaje, sin que haya lugar a penalidad alguna. – Transporte pasajeros recomendados. Las compañías ofrecen un trato especial a ciertos tipos de pasajeros como los niños que viajan solos, las personas de movilidad reducida etc., por lo que es necesario informar de las circunstancias especiales del pasajero en el momento de hacer la reserva y adquirir el tiquete. . Todo niño entre los 5 y 12 años debe viajar acompañado de sus padres ó un adulto mayor de 18 años ó deberá hacerlo mediante el servicio de recomendado de la aerolínea. Algunas aerolíneas cuentan con este servicio el cual podrá generar cargos adicionales, así mismo se debe cumplir con los siguientes requisitos: \*

- \* Los padres o tutores en la ciudad de origen deben llevar al menor personalmente hasta el aeropuerto, presentar la documentación necesaria como lo establece la Ley 1098 del 8 de Noviembre de 2006 y suministrar la información completa y precisa sobre el adulto que lo recibirá en el aeropuerto de destino, así como los datos de contactos del viajero en la ciudad de origen y destino.
- \* Permanecer en el aeropuerto de origen, sin desplazarse, hasta que el avión haya tomado vuelo.
- \* El viajero recomendado podrá registrar el equipaje en cantidad y peso permitido según su tarifa y destino.
- \* El menor deberá esperar en la aeronave, hasta que pueda ser acompañado por el Tripulante de Cabina para el desabordaje. La mayoría de las empresas no prestan este servicio para el último vuelo del día, excepto si es la única frecuencia. En el caso de mujeres en estado de embarazo por reglamentación de las autoridades aeronáuticas, no se le permite viajar si el período de gestación supera las treinta (30) semanas, a menos que el viaje sea estrictamente necesario. En todo caso, tales pasajeras deberán suscribir y presentar al transportador un documento avalado con una certificación médica acerca de su aptitud para el viaje, descargando la responsabilidad de la compañía ante

cualquier eventualidad que surja de su estado durante el vuelo. La certificación médica antes indicada deberá tener en cuenta el trayecto y tiempo de duración del vuelo y ser expedida dentro de las veinticuatro (24) horas que lo anteceden. Una persona con condiciones médicas inestables debe presentar el certificado de aptitud para viaje aéreo expedido por el médico tratante, en donde consten las condiciones de salud del pasajero, con una antelación no superior a doce (12) horas al vuelo, sin el cual ningún pasajero enfermo puede abordar el avión. Se recomienda llevar en el equipaje de mano las medicinas suficientes para el viaje, conservar la fórmula médica donde se especifique la cantidad y frecuencia y el principio activo o nombre genérico de los medicamentos. Los pasajeros con alguna limitación y los adultos mayores, que requieran asistencia especial, así como los niños menores de cinco (5) años y las mujeres embarazadas, junto con sus acompañantes (en caso de ser necesario), tendrán prelación para el embarque. La aerolínea deberá brindar a estos pasajeros la asistencia necesaria para su ubicación en la aeronave y en lo posible asignarles el asiento más cómodo en su clase. Así mismo y dependiendo de las condiciones del pasajero se podrá exigir que un médico o cualquier otra persona idónea para el caso, lo asista durante el viaje bajo su propio costo. La autorización médica debe ser expedida 12 horas antes del vuelo en el lugar de origen del mismo.

## **COMPENSACIONES AL PASAJERO**

En algunas ocasiones usted puede verse afectado por el retraso o incluso la cancelación del vuelo que iba a efectuar. La aerolínea está obligada a informarle las causas de la demora o cancelación y brindarle la atención que corresponda. Es importante tener en cuenta que las demoras se presentan por diferentes circunstancias, como: Estados del tiempo, Trabajos en Pista, Afluencia de tráfico, Accidentes en la pista, Fallas técnicas en las aeronaves, etc. Cuando el viaje no pueda iniciarse en las condiciones estipuladas o se retrase su iniciación por causa de fuerza mayor o por razones meteorológicas que afecten su seguridad, el transportador quedará liberado de responsabilidad devolviendo el precio del billete. El pasajero podrá en tales casos, exigir la devolución inmediata del precio total sin que haya lugar a penalidad alguna. Si una vez comenzado el viaje este se interrumpiere por cualquiera de las causas señaladas en el párrafo anterior, el transportador quedará obligado a efectuar el transporte de viajeros y equipajes por su cuenta, utilizando el medio más rápido posible hasta dejarlos en su destino, salvo que los pasajeros opten por el reembolso de la parte del precio proporcional al trayecto no recorrido. En los casos en que la aerolínea sea la responsable de las causas de la demora o cancelación esta deberá proceder a compensar a los pasajeros así:

**Demora de vuelos** Cuando haya demora en la iniciación del vuelo (inicio del rodaje para decolar) y por lo tanto no se cumpla con el horario programado del vuelo, autorizado por la Aeronáutica Civil, se observará lo siguiente: Cuando la demora sea mayor de una (1) hora e inferior a tres (3), se suministrará al pasajero un refrigerio y una comunicación telefónica que no exceda de tres (3) minutos o por el medio más ágil disponible al lugar de destino, o al de origen en caso de conexiones, a requerimiento del pasajero. No obstante, cuando la causa de la demora haya sido superada y sea previsible la pronta salida del vuelo, (dentro de los 15 minutos siguientes) el transportador podrá abstenerse de suministrar esta compensación, si al hacerlo se fueran a ocasionar más demoras. Cuando la demora sea superior a tres (3) horas e inferior a cinco (5), además de lo anterior, se deberá proporcionar al pasajero alimentos (desayuno, almuerzo o cena, según la hora). Cuando la demora sea superior a cinco (5) horas, además de lo anterior, el transportador deberá compensar al pasajero conforme a la compensación adicional estipulada en la parte tercera del RAC. Sin embargo, cuando esta demora sobrepase de las 10: 00 PM (hora local), la aerolínea deberá proporcionarle, además, hospedaje (si no se encuentra en su lugar de residencia) y gastos de traslado entre el aeropuerto y el lugar de hospedaje y viceversa, a menos que el pasajero acepte voluntariamente prolongar la espera cuando sea previsible que el vuelo se va a efectuar dentro de un plazo razonable.

**Cancelación de Vuelo** En caso de producirse algún cambio en cuanto al

vuelo, el horario o en general cualquier aspecto que afecte la reserva acordada, la aerolínea o la agencia de viajes por cuyo conducto se haya efectuado la reserva (si ésta última hubiese tenido conocimiento), deberá informarlo al pasajero por el medio más rápido posible (teléfono, fax, correo electrónico, etc.) a más tardar con veinticuatro (24) horas de antelación al vuelo. En los casos que la aerolínea decida cancelar el vuelo, teniendo el pasajero reserva confirmada, sin que se hubiese reintegrado el precio del pasaje, se le sufragarán los gastos de hospedaje (si no se encuentra en su lugar de residencia) y gastos de traslado entre el aeropuerto y el lugar de hospedaje y viceversa. Además, si se presenta demora antes de la cancelación del vuelo, el pasajero recibirá las compensaciones previstas para las demoras correspondientes según corresponda. En los casos en que la cancelación no obedezca a fuerza mayor o razones meteorológicas que afecten la seguridad, además de la devolución del precio pagado por el trayecto correspondiente al vuelo cancelado, se pagará al pasajero una compensación adicional. Si debido a la cancelación u otra circunstancia, el pasajero fuera transferido a otro vuelo de la misma o de otra aerolínea, se le compensará conforme corresponda al tiempo de espera hasta que salga ese otro vuelo. Si el mismo saliera antes de seis (6) horas, contadas desde la hora prevista para la salida del vuelo original, no habrá lugar a la compensación adicional. Sobreventa de vuelo Si el embarque es denegado por sobreventa, teniendo el pasajero reserva hecha y habiéndose presentado oportunamente en el aeropuerto, el transportador deberá proporcionar el viaje del pasajero a su destino final en el siguiente vuelo disponible de la propia aerolínea, en la misma fecha y en la misma ruta. En caso de no disponer de vuelo, el transportador deberá hacer las gestiones necesarias, por su cuenta, para embarcar al pasajero en otra aerolínea, a la mayor brevedad posible. La denegación de embarque es la negativa a embarcar a pasajeros en un vuelo, así éstos tengan una reserva confirmada en dicho vuelo y, salvo que haya motivos razonables para denegar su embarque, tales como razones de salud o de seguridad o la presentación de documentos de viaje inadecuados. – Cuando una compañía prevea que tendrá que denegar el embarque en un vuelo, en primer lugar deberá pedir que se presenten voluntarios que renuncien a sus reservas a cambio de determinados beneficios, en las condiciones que acuerden con la compañía, otra opción es el derecho al reembolso o a un transporte alternativo. – El voluntario es aquella persona que se haya presentado para el embarque en las condiciones establecidas y acceda, a petición de la compañía aérea, a renunciar voluntariamente a su reserva a cambio de determinados beneficios. – Solamente si el número de voluntarios no es suficiente, la compañía aérea podrá denegar el embarque a los pasajeros contra la voluntad de éstos y deberá compensarles inmediatamente y prestarles asistencia, como se indica en los apartados siguientes. Quienes no pueden ser Viajeros Voluntarios – Las mujeres en embarazo – Los menores que viajan recomendados – Las personas con discapacidades físicas – Los viajeros en conexión – Las personas que viajan en condiciones jurídicas (presos, deportados, etc.) Anticipación del vuelo. Cuando la aerolínea anticipe el vuelo en más de una hora, sin avisar al pasajero, o cuando habiéndole avisado le resulte imposible viajar en el nuevo horario impuesto, se le deberá proporcionar el viaje a su destino final en el siguiente vuelo que le resulte conveniente de la propia aerolínea, en la misma ruta. En caso de no disponer de vuelo, el transportador deberá hacer las gestiones necesarias, por su cuenta, para embarcar al pasajero en otra aerolínea, a la mayor brevedad posible. En estos casos el pasajero no pagará ningún excedente si el nuevo cupo correspondiera a una tarifa superior. De no aceptar el pasajero ninguna de estas alternativas, podrá exigir la devolución del precio pagado por el trayecto o trayectos, sin penalización alguna.

DIAN – FORMULARIO 530 Los viajeros que ingresan o salen del territorio nacional de Colombia, deben llenar el “formulario 530” de declaración de equipajes y títulos representativos de dinero, requerido por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN.

## **NORMAS DE SEGURIDAD**

La seguridad del vuelo está directamente relacionada con el comportamiento que se observe dentro de la aeronave, así como del seguimiento a las instrucciones impartidas por la tripulación, identificando las salidas de emergencia, manteniendo el espaldar de la silla en posición durante el despegue y el aterrizaje, guardando la mesa individual y conservando el cinturón de seguridad abrochado durante todo el vuelo. Los chalecos salvavidas han sido puestos para seguridad y son útiles sólo en la aeronave y para emergencias. Se encuentran debajo de cada silla para ser utilizados en una eventual evacuación en el agua. Recuerde abstenerse de: Obstruir las alarmas y sistemas de detección de incendio o de otras contingencias, instaladas en la aeronave. Asumir actitudes o expresar comentarios que puedan generar pánico entre los demás pasajeros. Consumir durante el vuelo alimentos o bebidas no suministradas por el transportador sin su autorización. Fumar en cualquier parte de la aeronave en vuelos nacionales, o en áreas no autorizadas de la misma, en aquellos vuelos internacionales donde sea permitido hacerlo. Agredir física o verbalmente a cualquiera de los pasajeros o tripulantes de la aeronave o personal de tierra al servicio de la esta. Asumir conductas o ejecutar actos obscenos. Cualquier otro acto o hecho que se considere como indebido por parte de la aerolínea o de la autoridad aeronáutica y que se encuentre detenido en las condiciones generales del contrato de transporte o en las normas aeronáuticas. En caso de emergencia recuerde: Manténgase lo más calmado posible, escuche a los miembros de la tripulación y siga sus instrucciones. Los auxiliares de servicio a bordo han sido capacitados y entrenados en el manejo de emergencias. Antes de abrir cualquier salida de emergencia, mire bien por la ventana. Si observa fuego en el exterior de ésta no la abra, ya que las llamas pueden extenderse a la cabina. En ese caso intente usar una ruta de escape alterna. Recuerde que el humo se eleva. Trate de mantenerse cerca al piso si hay humo en la cabina. Siga las luces de emergencia empotradas en el suelo, las cuales siempre lo conducen a una salida. Si lleva consigo un pañuelo úselo para cubrir su nariz y boca. En desarrollo de lo dispuesto en la ley 679 de 2001 y la ley 1336 de 2009, se advierte que la explotación, la pornografía, el turismo sexual y demás formas de abuso sexual de menores de edad en Colombia son sancionados penal y administrativamente, conforme a las leyes vigentes.