

CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO DE PASAJEROS Y EQUIPAJE TRANSPORTADOR: SERVICIOS AÉREOS PANAMERICANOS S.A.S “SARPA”

El transporte de Pasajeros y equipaje prestado por Servicios Aéreos Panamericanos S.A.S “SARPA” o las aerolíneas que operan bajo la marca SARPA, se encuentra sujeto a los siguientes términos y condiciones, en adición a los términos y condiciones impresas en cualquier tiquete, cubierta de tiquete o tiquete electrónico. Al comprar un Pasaje o aceptar el transporte, el pasajero acepta estas disposiciones.

ÍNDICE

CAPÍTULO 1 APLICACIÓN Y DEFINICIONES

- Aplicación
- Definiciones

CAPÍTULO 2 OBLIGACIONES Y DERECHOS DEL TRANSPORTADOR Y DEL PASAJERO

- Obligaciones y derechos del transportador.
- Reservas y uso de datos
- El pasajero
- Tiquete o pasaje
- Misión, requisitos y condiciones del, tiquete o pasaje.
- Validez del tiquete o pasaje.
- Período de validez del tiquete o pasaje.
- Reembolsos
- Inmediatez del reembolso
- Rembolso por incumplimiento del pasajero
- Rembolso involuntario.
- Desistimiento:
- Retracto:
- Información:
- Seguridad aeroportuaria:
- Equipaje:
- Perjuicios por pérdida, saqueo, destrucción, avería, o retraso de equipajes:
- Tiempo para reclamación por fallas en el transporte de equipaje
- Equipajes no reclamados.
- Compensaciones.
- Causales de exoneración del transportador.
- Vuelos cancelados, demorados, cambios operacionales y compensaciones
- Compensaciones al pasajero
- Sobreventas - overbooking
- Forma de compensación
- Prioridad de asignación de asientos en casos de sobreventa.
- Transporte posterior de pasajeros en sobreventa.



- Límite de responsabilidad.
- Restricciones y condiciones.
- Impuestos, tasas y otros cargos.
- Embarque y formalidades administrativas.
- Negativa y limitaciones al transporte
- Servicio a bordo.
- Alianzas y acuerdos comerciales de cooperación.
- Responsabilidad del transportador por daños y perjuicios personales a los pasajeros en Colombia
- Indemnización.
- Plazo para reclamaciones y acciones legales.
- Causales de exoneración del transportador por retraso
- Otras condiciones aplicables al régimen de responsabilidad

CAPÍTULO 3 **OBLIGACIONES Y DERECHOS DEL PASAJERO**

- Obligaciones y derechos del pasajero o usuario
- Actos indebidos o contra la seguridad
- Incumplimiento del pasajero
- Cancelación o cambio de reserva.
- Presentación del pasajero
- Asignación de sillas
- Tiempos de presentación en sala
- Tiempos de check-in
- Tarifas, tiquetes de pasaje, o pasajes.
- Equipaje.
- Declaración especial de interés.
- Embarque y formalidades administrativas.
- Reservas.
- No modificación del contrato.
- Transporte de pasajeros con discapacidades, enfermedades o con un equipo de asistencia
- Transporte de menores.
- Transporte de pasajeros en condiciones médicas especiales.
- Transporte de pasajeros en condición de discapacidad
- Transporte de mujeres en estado de embarazo.
- Transporte de pasajeros en condiciones jurídicas especiales.
- Transporte de animales y de productos agropecuarios.
- Transporte de animales o mascotas.

CAPÍTULO 4 **NORMATIVIDAD**

- Normas nacionales (del País Colombia)
- Normas Internacionales- Aplicables a Vuelos Internacionales



CAPÍTULO 1 APLICACIÓN Y DEFINICIONES

Las condiciones y términos establecidos en el presente contrato aplican exclusivamente para el transporte de pasajeros y equipaje en vuelos dentro de la República de Colombia e internacionales, operados por el TRANSPORTADOR SERVICIOS AÉREOS PANAMERICANOS S.A.S “SARPA” Las Condiciones contenidas en el presente Contrato de Transporte Aéreo, aplican en aquellos vuelos o segmentos de vuelo operados por el TRANSPORTADOR SARPA.

1.1 APLICACIÓN.

Las condiciones de Transporte son aplicables a menos que sean contrarias a la Constitución Nacional, los tratados internacionales ratificados, 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.

1.2 DEFINICIONES.

- 1.2.1 **AERÓDROMO:** área definida de tierra o agua destinada a la llegada, salida y maniobra de aeronaves en superficie.
- 1.2.2 **AEROCIVIL:** Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil (UAEAC), o quien haga sus veces.
- 1.2.3 **AGENTE AUTORIZADO:** Persona que representa al explotador de aeronaves y que está autorizada por éste para actuar en los asuntos relacionados con la entrada y despacho de sus aeronaves, tripulación, pasajeros, carga, correo, equipaje o suministros e incluye, cuando lo permita la legislación nacional, a terceros autorizados para ocuparse de la carga en la aeronave.
- 1.2.4 **AERONAVE:** Toda máquina que puede sustentarse y desplazarse en la atmósfera por reacciones del aire que no sean las reacciones del mismo contra la superficie de la tierra y que sea apta para transportar pesos útiles (personas o cosas).
- 1.2.5 **TIQUETE O PASAJE, (PASAJE O TIQUETE):** Es el documento emitido por EL TRANSPORTADOR por medio electrónico como prueba del contrato de transporte. En este Contrato de Transporte Aéreo se utilizará, en adelante, el término de TIQUETE Y/O PASAJE.
- 1.2.6 **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.
- 1.2.7 **CERTIFICADO MÉDICO:** documento, expedido como consecuencia de un examen médico, que constituye evidencia aceptable de la condición psicofísica del titular.
- 1.2.8 **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

1.2.9 CONEXIÓN: cambio de un vuelo a otro que el Pasajero realiza en un punto distinto a los de origen y destino indicados en el Pasaje para llegar a su destino. Puede conllevar o no cambio de aeronave y cambio en el número de vuelo.

1.2.10 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.

1.2.11 CONVENCIÓN: significa cualquiera de los siguientes instrumentos, según sea aplicable:

- El Convenio para la Unificación de Ciertas Reglas Relativas al Transporte Aéreo Internacional, firmado en Varsovia el 12 de octubre 1929 (El Convenio de Varsovia).
- Protocolo que modifica el convenio para la unificación de ciertas reglas relativas al transporte aéreo. La Haya, 28 de septiembre 1955.
- Protocolos Montreal I, II, III y IV. Montreal, 1975.
- Convenio complementario del Convenio de Varsovia para la unificación de ciertas reglas relativas al transporte aéreo internacional realizado por quien no sea el TRANSPORTISTA O TRANSPORTADOR contractual. Guadalajara de 1961.
- El Convenio para la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional. Montreal de 1999.

1.3 **ITINERARIO:** Conjunto ordenado de los vuelos de EL TRANSPORTADOR, SARPA enmarcados dentro de un esquema horario, o número plural de vuelos operados con regularidad por EL TRANSPORTADOR bajo esta marca. Puede incluir equipos, horarios, rutas y frecuencias.

1.4 **EQUIPAJE:** Son los artículos, efectos y propiedades del Pasajero, necesarios o apropiados para su viaje. A menos que se especifique lo contrario, el Equipaje incluye tanto el Artículo Personal, como el Equipaje Documentado.

1.5 **ARTICULO PERSONAL:** Es el Equipaje cuya custodia conserva el Pasajero durante el vuelo y cuyo transporte es autorizado por EL TRANSPORTADOR de acuerdo con las Condiciones Generales del Contrato de Transporte, las Condiciones Tarifarias, políticas y procedimientos de la Aerolínea.

1.6 **EQUIPAJE DOCUMENTADO:** Es el Equipaje por el cual el Pasajero paga, que EL TRANSPORTADOR tiene en custodia y por el cual ha expedido un Cupón de Equipaje. El Equipaje Documentado deberá cumplir con los estándares de peso y volumen establecidos por EL TRANSPORTADOR.

1.7 **EQUIPAJE EXTRAVIADO:** Equipaje registrado que no llega a manos del Pasajero al momento de su reclamación, ni después de la misma. Se considera el que no se ubica después de 21 días de búsqueda.

1.8 **ESCALA:** Designa los puntos, con excepción de los puntos de origen y de destino indicados en el Pasaje o mencionados en los horarios de EL TRANSPORTADOR como paradas



intermedias previstas en el itinerario de los Pasajeros.

- 1.9 **ETIQUETA O TALÓN DE EQUIPAJE:** Documento emitido por EL TRANSPORTADOR con el fin de identificar los equipajes registrados.
- 1.10 **EXCESO DE EQUIPAJE:** es el que excede el equipaje permitido en peso, volumen o en número de piezas autorizadas, el cual se cobrará en adición al Pasaje.
- 1.11 **EXPLOTADOR:** Persona jurídica que se dedica a la explotación comercial de aeronaves, y que está autorizado como tal.
- 1.12 **FRECUENCIA:** Cantidad de vuelos que se realizan en una determinada ruta.
- 1.13 **IATA:** International Air Transport Association por sus siglas en inglés, Asociación Internacional de Transporte Aéreo en español.
- 1.14 **MERCANCÍAS PELIGROSAS:** 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.
- 1.15 **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 pérdida del o los vuelos reservados y puede generar cargos o penalidades para el Pasajero.
- 1.16 **OPERADOR DE AEROPUERTO:** persona natural o jurídica autorizada para administrar o explotar un aeropuerto.
- 1.17 **PASE DE ABORDAR:** Es el documento emitido por EL TRANSPORTADOR con el nombre del PASAJERO, número de vuelo y fecha, aeropuertos de salida y llegada, que permite abordar una aeronave en un avión en virtud de un contrato de transporte.
- 1.18 **RESERVAS:** 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 Pasaje que sea expedido, si se requiere o no la confirmación de la reserva.
- 1.19 **REEMBOLSO.** Es la devolución del valor total o parcial del Pasaje que hace EL TRANSPORTADOR al Pasajero en caso del desistimiento voluntario o involuntario del viaje y que podrá estar sometido a determinadas condiciones para su aplicación. La devolución se puede realizar utilizando el mismo medio de pago utilizado para la compra del Pasaje. Las tarifas identificadas como no reembolsables por condiciones tarifarias aceptadas previamente por el Pasajero no serán reembolsadas.
- 1.20 **TARIFA:** Precio que se cobra por el transporte en EL TRANSPORTADOR, que comprende las comisiones y todas las normas y condiciones que configuran o influyen sobre el precio final que paga el Pasajero según el Contrato de Transporte, estas Condiciones Generales y las Condiciones Tarifarias.
- 1.21 **TASA AEROPORTUARIA:** Es el valor que se cobra al Pasajero por el uso de las facilidades aeroportuarias, establecido por la autoridad aeroportuaria, y que podrá ser recaudado por EL TRANSPORTADOR previamente autorizado para el efecto, bien sea en el Pasaje o en cada aeropuerto, y debe ser pagado por el Pasajero.
- 1.22 **TRANSPORTADOR:** Significa la empresa de servicios aéreos comerciales de transporte público, cuyo Código Designador aparece en el Pasaje. Para efectos del presente contrato se entiende que el TRANSPORTADOR será SARPA.
- 1.23 **TRANSPORTE AÉREO:** Traslado de personas o cosas efectuado de un origen a un destino,



por medio de Aeronaves.

- 1.24 **TRANSPORTE INTERNACIONAL:** Transporte aéreo que se realiza entre puntos situados en el territorio de diferentes países.
- 1.25 **TRANSPORTE NACIONAL:** Transporte aéreo que se realiza dentro del territorio de un mismo país.
- 1.26 **TRAYECTO:** Tramo entre dos puntos determinados. Para efectos comerciales hace referencia al servicio de transporte aéreo que se presta entre una ciudad y otra.

CAPÍTULO 2

OBLIGACIONES Y DERECHOS DEL TRANSPORTADOR Y DEL PASAJERO

2 OBLIGACIONES Y DERECHOS DEL TRANSPORTADOR.

- 2.1 Las presentes Condiciones Generales son las condiciones de transporte DEL TRANSPORTADOR y están incorporados y referenciados y disponibles para los Pasajeros en la página Web.
- 2.2 Además, estas Condiciones Generales complementan los términos y condiciones establecidas en:
 - 2.2.1 El Tiquete (pasaje).
 - 2.2.2 Las Condiciones Tarifarias de acuerdo con las aprobaciones y/o registros que de las mismas se realicen ante la Aerocivil.
 - 2.2.3 Los Itinerarios.
 - 2.2.4 El Manual de Aeropuertos del TRANSPORTADOR, en lo referente a SARPA.
 - 2.2.5 Es obligación del Pasajero consultar la reglamentación y condiciones contenidas en los documentos anteriores, las cuales se encuentran publicadas en la página Web de SARPA bajo el Link “Términos y Condiciones” de la página web www.sarpa.com.co
 - 2.2.6 El pasajero acepta estas Condiciones Generales, así como las contenidas en las normas aplicables.
 - 2.2.7 Estas Condiciones Generales son aplicables a menos que sean contrarias a las Condiciones Tarifarias autorizadas, a las normas o a cualquier Convención aplicables, eventos en los cuales tales Condiciones Tarifarias, normas y Convenciones prevalecerán. Si alguna disposición de estas Condiciones Generales no tiene validez por ser contraria a una de las anteriores, las demás disposiciones continuarán siendo válidas.
 - 2.2.8 Serán nulas las modificaciones, suspensiones o invalidaciones de las presentes Condiciones Generales o de cualquier documento o regulación que haga parte del Contrato de Transporte y/o de las Condiciones Tarifarias, realizadas por cualquier persona diferente a SARPA, incluyendo al Pasajero, a los empleados, dependientes o Agentes autorizados de SARPA Ninguna persona está autorizada para alterar las disposiciones de estas Condiciones Generales o del Contrato de Transporte o para eximirse de su cumplimiento.
- 2.3 **RESERVAS Y USO DE DATOS**
 - 2.3.1 Las reservas realizadas para viajar con el TRANSPORTADOR son de pago inmediato, directamente por el pasajero o por personas autorizadas por éste, y podrán ser canceladas sin necesidad de aviso, sujetándose el TRANSPORTADOR a lo establecido en las Normas aplicables del RAC en los eventos de cancelaciones. Si el pasajero modifica las reservas estarán sujetas al cobro de Servicios Adicionales. Salvo en ejercicio del derecho al retracto,



si el pasajero cancela la reserva después de haber pagado, no es reembolsable el dinero dado que todas las tarifas son promocionales.

2.4 EL PASAJERO

2.4.1 Estará de acuerdo que la información personal suministrada al TRANSPORTADOR, esta es proporcionada con el fin de hacer una reservación, comprar y expedir un tiquete, obtener servicios adicionales, adquirir o proveer servicios, usos comerciales del TRANSPORTADOR, investigaciones de mercadeo, manejar las relaciones con el cliente, facilitar los procesos de migración y chequeos de seguridad y tener a disposición de las agencias de gobierno o servicios de emergencia, en relación con el viaje, o en general para cualquier otro fin legítimo.

2.4.2 Para estos propósitos, el Pasajero autoriza a SARPA a retener esta información y a transmitirla sus oficinas, Agentes Autorizados, agencias del gobierno, otros TRANSPORTADOR es o a los proveedores de los servicios contratados con o a través de SARPA, se compromete a proteger la información personal del Pasajero, para evitar su utilización con fines indebidos, de conformidad con lo establecido en la Ley 527 de 1999 y Ley 1581 de 2012.

2.5 TIQUETE O PASAJE

2.5.1 El tiquete o pasaje y los servicios adicionales son personales, no son transferibles y no son reembolsables. El Tiquete (pasaje) se expedirá una vez se realice el pago total de la Tarifa junto con todos los cargos que sean aplicables. El TRANSPORTADOR podrá imponer al Pasajero un cargo de penalidad o la anulación de la reserva por No Presentarse (No Show) el día del vuelo.

2.5.2 El nombre del TRANSPORTADOR puede aparecer en el Tiquete (pasaje) de manera abreviada. Los puntos de Escala convenidos aparecerán en el Tiquete (pasaje) o en los Itinerarios publicados por el TRANSPORTADOR.

2.5.3 Sin perjuicio de otras restricciones para el transporte de Pasajeros que puedan aplicar, El TRANSPORTADOR no está obligado a transportar al Pasajero, si no verifica la reserva y el pago del valor del Tiquete (pasaje) o si el Pasajero no presenta al TRANSPORTADOR una identificación válida y suficiente de acuerdo con lo aquí establecido.

2.5.4 Sin perjuicio del derecho de retracto, así como de los casos en los que el transporte no se realice por fuerza mayor o por causas imputables a la Aerolínea, cuando por razón de las Condiciones Tarifarias aplicables al respectivo Contrato de Transporte se indique un periodo distinto en el Tiquete (pasaje), este será válido hasta la fecha y hora del viaje. En consecuencia, pasado el periodo de validez, el Tiquete (pasaje) perderá totalmente su vigencia y el Pasajero perderá, a título de indemnización de perjuicios, el derecho a ser transportado con el Tiquete (pasaje) adquirido.

2.5.5 El TRANSPORTADOR se negará a prestar cualquier servicio, si la Tarifa correspondiente no ha sido pagada de acuerdo con las Condiciones Tarifarias y las del Contrato de Transporte, y demás aplicables o si el Pasajero se negase a pagar por cualquier servicio adicional ya sea solicitado por el o requerido por la aerolínea (Equipaje Facturado, asignación de asientos, etc.)

2.6 EMISIÓN, REQUISITOS Y CONDICIONES DEL, TIQUETE O PASAJE.

2.6.1 El tiquete o Pasaje, emitido a nombre del pasajero es nominativo, personal y no es



transferible ni endosable, su emisión se realizará solamente en medio electrónico.

- 2.6.2** El tiquete o Pasaje es la prueba de la existencia del contrato de transporte, entre el pasajero y el TRANSPORTADOR, salvo prueba en contrario.

2.7 VALIDEZ DEL TIQUETE O PASAJE.

- 2.7.1** El TRANSPORTADOR solamente prestará el servicio al pasajero o a los pasajeros designados en el tiquete o Pasaje y que lo exhiba al momento del viaje como legítimo dueño, lo cual se acredita con la respectiva identificación.
- 2.7.2** El pasajero debe presentar el documento de identidad y será transportado sólo si la forma de identificación se hace en forma satisfactoria y el Pasaje electrónico ha sido emitido a su nombre para el respectivo trayecto, de lo contrario el TRANSPORTADOR anulará el Pasaje y/o los cupones presentados.

2.8 PERÍODO DE VALIDEZ DEL TIQUETE O PASAJE.

- 2.8.1** El tiquete o Pasaje es válido para viajar en la fecha, del vuelo y en la clase de servicio para el cual la reserva ha sido hecha y cuya tarifa haya sido pagada.
- 2.8.2** Todas las tarifas ofrecidas son tarifas promocionales, por lo tanto, la validez de todos los tiquetes vendidos bajo la marca SARPA será desde el momento de compra hasta el momento de la salida del vuelo, período que se entenderá como la vigencia del mismo.
- 2.8.3** Toda reserva se efectúa de conformidad con las condiciones de la tarifa correspondiente. En consecuencia, pasado el periodo de validez.
- 2.8.4** Si el Tiquete (Pasaje) no es usado perderá totalmente su vigencia y el Pasajero perderá, a título de indemnización de perjuicios, el derecho a ser transportado con el Tiquete (pasaje) adquirido.
- 2.8.5** Un Pasaje no puede ser usado para viajar si su vigencia ha expirado al momento que el pasajero se presente para iniciar su viaje.
- 2.8.6** Cuando un pasajero cancela la reserva del vuelo indicada en el Pasaje antes de la fecha de viaje, el tiquete perderá validez y no se reembolsará el valor pagado por cuanto todas las tarifas son promocionales.
- 2.8.7** En caso de fallecimiento del pasajero durante el viaje, de conformidad con la Política de la Compañía se dará el manejo requerido para los acompañantes si los hubiere.
- 2.8.8** Si al pasajero no le es permitido utilizar el tiquete o Pasaje, o una porción del mismo durante el período de validez debido a una cancelación de vuelo del TRANSPORTADOR o debido a que éste no puede proporcionarle espacio en el vuelo, el TRANSPORTADOR ampliará el período de validez del Pasaje hasta el primer vuelo en que haya espacio disponible en la clase de servicio por la que se haya pagado la tarifa.

2.9 REEMBOLSOS

- 2.9.1** Los tiquetes de SARPA por corresponder todos a tarifas promocionales, no son reembolsables bajo ninguna circunstancia.
- 2.9.2** Cuando se presenten circunstancias de fuerza mayor debidamente verificadas a satisfacción de la aerolínea, se podrá de forma excepcional considerar la procedencia del reembolso, caso en el cual la compañía podrá otorgarlo mediante voucher emitido a favor



de quien haya pagado el tiquete.

2.9.3 Una vez el tiquete ha perdido vigencia de conformidad con numeral 3.7. no es posible el uso del mismo ni modificarlo de ninguna manera.

2.9.4 El Pasajero podrá modificar fechas y/o itinerarios de su tiquete, pagando las penalidades y/o diferencia tarifaria de conformidad con las Políticas de la Compañía SARPA siempre y cuando el tiquete no haya perdido vigencia.

2.10 REEMBOLSO INVOLUNTARIO.

2.10.1 En los casos que el TRANSPORTADOR es responsable de la interrupción en el viaje del pasajero por alguna situación no regular, debe reembolsar el valor total o parcial del tiquete el cual se realizara única y exclusivamente por medio de la línea de atención de WhatsApp del call center dependiendo de las siguientes condiciones:

- a. Si el pasajero no ha utilizado porción alguna de su Pasaje y la interrupción se presenta por causa de una operación irregular, por mantenimiento o espera del equipo, el TRANSPORTADOR debe reembolsar la totalidad del valor del trayecto afectado.
- b. Si el pasajero ha utilizado alguno de los trayectos reservados en su Pasaje, el TRANSPORTADOR reembolsará el valor correspondiente a los trayectos no utilizados y descontará los cargos administrativos, impuestos y tasas aplicables a los trayectos realizados.
- c. Si la interrupción del vuelo se presenta por razones ajenas al TRANSPORTADOR, tales como desastres naturales, asuntos climáticos, gubernamentales, entre otras, que impidan la operación regular, el TRANSPORTADOR podrá reembolsar el valor del tiquete.

2.11 DESISTIMIENTO:

2.11.1 Todas las tarifas del TRANSPORTADOR operado por SARPA son promocionales y han sido debidamente registradas ante la Aeronáutica Civil, por lo tanto, el Desistimiento no es aplicable.

2.12 RETRACTO:

2.12.1 El Pasajero cuando compre Pasajes aéreos por métodos no tradicionales o a distancia, cuyo viaje no vaya a ejecutarse antes de cinco (5) días hábiles, tendrá derecho a ejercer el retractor.

2.12.2 El término máximo para ejercer el derecho de retractor será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la compra del contrato de transporte aéreo y el vuelo no debe ser en los siguientes cinco (5) días hábiles a partir de la fecha de solicitud.

2.12.3 En todo caso, la devolución del dinero al pasajero no podrá exceder de treinta (30) días calendario desde el momento en que solicita ejercer el derecho, contados a partir de la fecha que efectivamente entregue la información completa requerida para hacer el reembolso.

2.13 INFORMACIÓN:

2.13.1 El Pasajero es responsable de suministrar información veraz. El TRANSPORTADOR no se obliga a responder por ningún Daño o perjuicio derivado de información falsa o errada por parte del Pasajero o de quien compra el Tiquete (pasaje).

2.13.2 Los pasajeros deberán identificarse plenamente, en el momento del chequeo y del embarque, mediante la verificación de un documento de identidad y del nombre en el Tiquete. Documentos válidos de identificación de personas:

- a. Cédula de Identidad Personal.
- b. Pasaporte.
- c. Libreta o Cédula Militar.
- d. Tarjeta de Identidad.
- e. Registro Civil de Nacimiento para menores de edad.



f. Identificación de Agencias de seguridad estatales tales como: Policía, Fiscalía, etc.

2.13.3 El TRANSPORTADOR podrá negar el embarque válidamente y sin responsabilidad alguna, cuando el pasajero no se identifique plenamente o no posea todos los documentos y/o visas necesarias para el viaje, o se verifique que el pago del Pasaje y servicios adquiridos no es completo o se ha hecho a través de intermediarios no autorizados por la aerolínea. Solo se aceptarán documentos originales para el viaje.

2.14 SEGURIDAD AEROPORTUARIA:

2.14.1 El TRANSPORTADOR podrá practicar revisiones o requisas al Pasajero en beneficio de la seguridad, utilizando métodos manuales, mecánicos o electrónicos.

2.15 EQUIPAJE:

2.15.1 El TRANSPORTADOR transportará el Equipaje del Pasajero, siempre que este haya pagado los valores correspondientes, de acuerdo con las Tarifas establecidas por el TRANSPORTADOR, el número de piezas, el tipo de piezas y las dimensiones, según sea el caso.

2.15.2 Es obligación del Pasajero o la persona interesada consultar las políticas de Equipajes del TRANSPORTADOR las cuales hacen parte integrante de las presentes Condiciones Generales, y se encuentran publicadas en la página web del TRANSPORTADOR www.sapa.com.co

2.15.3 El TRANSPORTADOR transportará equipaje voluminoso o sobredimensionado en la bodega del avión, siempre que este no exceda los 200 centímetros lineales y los 32 kilogramos el cual tendrá un valor diferente al equipaje convencional y el valor pagado por él no es reembolsable.

2.15.4 El equipaje voluminoso o sobredimensionado abarca toda pieza diferente a una maleta convencional como bultos, cajas o neveras (icopor, plásticas), tubos, entre otros, los cuales son condicionales y sujetos a verificación, aprobación y aceptación por parte de nuestro personal en el aeropuerto.

2.15.5 El TRANSPORTADOR no realizará el transporte de bienes de valor dentro del equipaje enviado como registrado en la bodega del avión, y por ende no se hace responsable por su pérdida o daño alguno.

Sin embargo, estos artículos los puede transportar el pasajero en el equipaje de mano, bajo su entera custodia, cuidado y responsabilidad. Entre otros se mencionan los siguientes: Joyas, Documentos personales, pasaportes, identificaciones o documentos de identificación, Metales o piedras preciosas, Cheques o títulos valores y demás documentos con valor, Dinero en efectivo, Lentes, Celulares, Smartpones, Medicamentos, Cámaras fotográficas, Walk-man, reproductores de MP3, audífonos, DVD's portátiles y juegos electrónicos portátiles, IPod, IPads, Filmadoras, Computadoras, celulares y equipos electrónicos, Cerámicas, Vajillas, Calculadoras, Botellas de licor, Artículos perecederos, Artículos similares a los antes listados.

2.15.6 Artículos por los cuales EL TRANSPORTADOR no se hace responsable por demora cuando son transportados dentro del equipaje registrado para ser enviado en la bodega del avión o dentro del equipaje de mano. Estos elementos los puede transportar el pasajero en el equipaje de mano, pero bajo su entera custodia, cuidado y responsabilidad. Entre otros se mencionan los siguientes: Llaves de carro o casa, Medicamentos, Pañales de bebé desechables, Fórmulas de bebe, Pasaportes, Muestras de trabajo (vendedores), Artículos perecederos, Artículos similares a los anteriores descritos.

2.15.7 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. Adicionalmente, todo el equipaje deberá cumplir con las normas y procedimientos establecidos en el Capítulo Equipaje, del presente Contrato de Transporte Aéreo.



- 2.15.8** Si algún objeto es transportado en contravención de lo establecido en estas Condiciones Generales, El TRANSPORTADOR no será responsable por ninguna pérdida o Daño a tales objetos, excepto en lo previsto en la regulación aplicable, y el Pasajero asumirá tales riesgos.
- 2.15.9** Todo equipaje registrado podrá ser revisado mediante un dispositivo de rayos x o mediante revisión física manual en presencia o aún en ausencia del Pasajero. Existen algunos lugares donde este control podrá ser ejercido por las autoridades, fuerzas militares o policiales del país. Cada pasajero es responsable ante EL TRANSPORTADOR y las autoridades competentes del contenido de su equipaje.
- 2.15.10** El TRANSPORTADOR podrá inspeccionar el Equipaje con o sin la asistencia del Pasajero cuando este no pueda o no se presente a la inspección. Si el Pasajero no está de acuerdo con la inspección, el TRANSPORTADOR podrá negarse a transportarlo, sin que sea responsable por los perjuicios que por ello pudiere causarle, excepto en lo previsto en la regulación aplicable.
- 2.15.11** EL TRANSPORTADOR se reserva el derecho a negar el transporte de cualquier Equipaje en cualquier momento por razón de su tamaño, estado, peso, o característica, o por razones de seguridad u operacionales.
- 2.15.12** El TRANSPORTADOR se podrá negar a aceptar la declaración de exceso del valor del Equipaje registrado.
- 2.15.13** Todos los bienes personales serán responsabilidad del pasajero, tanto en su viaje en bodega como en cabina. El transportador no se hará responsable por la pérdida de ninguno de ellos durante la ejecución del contrato.
- 2.16 PERJUICIOS POR PÉRDIDA, SAQUEO, DESTRUCCIÓN, AVERÍA, O RETRASO DE EQUIPAJES:**
- 2.16.1** En caso de pérdida, saqueo, destrucción total o parcial, avería, o retraso del equipaje, el pasajero tiene derecho a ser indemnizado conforme a lo previsto en el Código de Comercio, cuando se trate de transporte en vuelos domésticos; o, para vuelos internacionales, de conformidad con lo estipulado en los convenios del sistema Varsovia/29- La Haya/55, o Montreal/99 y Decisión 619 de la Comunidad Andina, según sean aplicables, o los que en el futuro los sustituyan.
- 2.16.2** El TRANSPORTADOR de acuerdo con las normas aplicables es responsable del daño derivado de la destrucción, pérdida o deterioro del equipaje facturado, siempre y cuando el evento que ocasionó la destrucción, la pérdida o deterioro aconteciere a bordo de la aeronave o bien en el transcurso de cualquier periodo durante el cual el TRANSPORTADOR custodiaba los equipajes facturados o registrados.
- 2.16.3** De acuerdo con la normatividad establecida en el art. 1028, RAC 3.10.3.6 “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 protesta deberá formularse en el acto de la entrega y recibo del equipaje”
- 2.16.4** En el caso de equipajes de mano, el TRANSPORTADOR es responsable si el daño procede por culpa del TRANSPORTADOR o sus agentes o empleados.
- 2.16.5** Si no se registra el peso del equipaje en el recibo pertinente, se presume que el peso total del equipaje facturado no supera el peso establecido por la franquicia para la correspondiente clase de servicio.
- 2.16.6 EQUIPAJES NO RECLAMADOS.**
- 2.16.7** Transcurridos los plazos anteriores sin que el pasajero efectúe reclamo, la aerolínea no estará obligada a responder por el equipaje o las cosas abandonadas que no hayan sido reclamadas.
- 2.16.8** Pasado un (1) mes a partir de la fecha de la llegada del equipaje, sin que el pasajero o un representante suyo portador del BAG-TAG de equipaje acuda a retirarlo, la aerolínea lo requerirá para que lo retire dentro de los dos (2) meses siguientes a la remisión de la



comunicación. En caso de no hacerlo las cosas abandonadas serán inventariadas y entregadas a la Autoridad Aeronáutica para su respectivo manejo

2.17 **COMPENSACIONES.**

2.17.1 En caso de pérdida parcial o total de un Equipaje Documentado, la empresa procederá a compensar de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente.

2.18 **CAUSALES DE EXONERACIÓN DEL TRANSPORTADOR.**

2.18.1 El TRANSPORTADOR se excluye de tal responsabilidad de acuerdo con la normatividad establecida en el art. 1888 del Código de Comercio, RAC 3.10.3.6, “**Exoneración de responsabilidad por daño consecuente de la naturaleza o vicio de la cosa**”, no será responsable EL TRANSPORTADOR cuando el daño se consecuencia exclusiva de la naturaleza o vicio propio de las cosas transportadas (manijas, ruedas, cremalleras).

2.18.2 Tampoco será responsable el transportador cuando éste pruebe que la pérdida o avería ocurrió cuando la mercancía y equipaje registrados estaban bajo la custodia exclusiva de las autoridades aduaneras.

2.18.3 Las bandas transportadoras e infraestructura aeroportuaria a cargo del operador aeroportuario o Autoridades, podría causar un desgaste natural al Equipaje Facturado o su embalaje. El Pasajero acepta y exime de responsabilidad a SARPA sobre dicho desgaste.

2.18.4 Si las pertenencias incluidas en el equipaje han ocasionado daño o perjuicios a otros pasajeros o al TRANSPORTADOR.

2.18.5 El TRANSPORTADOR no asume responsabilidad alguna si los daños o pérdidas son causados a objetos frágiles o de valor que han sido embalados de forma inapropiada, excepto si el pasajero ha realizado la Declaración Especial de Interés contemplada en la presente propuesta de modelo de contrato.

2.19 **VUELOS CANCELADOS, DEMORADOS, CAMBIOS OPERACIONALES Y COMPENSACIONES**

2.19.1 El TRANSPORTADOR debe tomar todas las medidas posibles y razonablemente aplicables para evitar retrasos o demoras en el transporte del pasajero y su equipaje, así como eventuales cancelaciones de los vuelos y cambios operacionales.

2.19.2 En los casos que el TRANSPORTADOR decida cancelar el vuelo, teniendo el pasajero reserva confirmada, sin que se hubiese reintegrado el precio del pasaje conforme lo establece el RAC 3.10.2.13.1, se le sufragarán al pasajero 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 aplicables según el RAC 3.10.2.13.2.

2.19.3 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 en la forma prevista en el literal (f) del RAC 3.10.2.13.2.

2.19.4 Si el TRANSPORTADOR no puede hacer una reserva en un vuelo alternativo aceptado por el pasajero, se le debe devolver el valor total pagado por el Pasaje o tiquete.

2.19.5 El TRANSPORTADOR no es responsable por retraso alguno, interrupción, cancelación o cambio operacional que se realice por circunstancias no imputables a la aerolínea.

2.20 **COMPENSACIONES AL PASAJERO**

2.20.1 En todos los casos en que el transporte no se ejecute por causa imputable a TRANSPORTADOR, (demora, interrupción del transporte, anticipación del vuelo o desvío, cancelación, sobreventa y otros), este procederá de conformidad con lo establecido en los RAC, y demás normas vigentes que lo modifiquen y/o adicionen.

2.21 **SOBREVENTAS - OVERBOOKING**

2.21.1 Los vuelos operados por EL TRANSPORTADOR podrán estar sujetos a una sobreventa que puede resultar en la incapacidad de EL TRANSPORTADOR de proveer espacios previamente reservados y confirmados para un vuelo en específico. En estos casos la



obligación de EL TRANSPORTADOR será la siguiente:

2.21.1.1 Solicitud de Voluntarios. Este procedimiento 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.

2.21.1.2 En los demás casos y en particular en el 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 de tiempo en tiempo modificar las condiciones de la compensación por sobreventa, cumpliendo en todo caso con las disposiciones legales aplicables.

2.22 FORMA DE COMPENSACIÓN

2.22.1 EL TRANSPORTADOR no utiliza dinero en efectivo como forma de compensación voluntaria o involuntaria.

2.22.2 EL TRANSPORTADOR utiliza certificados de viaje, que son llamados Vouchers o Compensación por Negación de Abordaje.

2.22.3 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 firmar un recibo de descargo de responsabilidad al TRANSPORTADOR.

2.22.4 Los certificados de viaje pueden ser utilizados para: compra de tarifas en Pasajes, pago de excesos de equipaje, pago de penalidades, pago de diferencias de tarifa.

2.22.5 Los certificados de viaje no son válidos para compra de servicios proporcionados por otras aerolíneas.

2.22.6 Estos certificados no son reembolsables, no tienen valor residual, no pueden ser utilizados para el pago de impuestos de ningún tipo. Los montos por los cuales serán emitidos los certificados serán establecidos por EL TRANSPORTADOR en base a la política de compensaciones vigente al momento de la irregularidad.

2.23 PRIORIDAD DE ASIGNACIÓN DE ASIENTOS EN CASOS DE SOBREVENTA.

2.23.1 EL TRANSPORTADOR asignará asientos a los pasajeros en el siguiente orden de prioridad en casos de sobreventa:

- Personas que requieran algún tipo de asistencia especial o estén viajando en silla de ruedas.
- Mujeres embarazadas.
- Niños menores de cinco (5) años más un acompañante.
- Personas mayores de sesenta (60) años 5. No se aceptan menores de doce (12) años sin acompañante.

2.24 TRANSPORTE POSTERIOR DE PASAJEROS EN SOBREVENTA.

2.24.1 Los pasajeros a los cuales EL TRANSPORTADOR no pudo proveerle un espacio confirmado debido a la sobreventa, serán transportados por EL TRANSPORTADOR en el siguiente orden:

2.24.1.1 En el próximo vuelo disponible operado por EL TRANSPORTADOR sin ningún costo adicional para el pasajero independientemente si el pasajero fue voluntario o involuntario.

2.24.1.2 En un vuelo de otras aerolíneas siempre y cuando el pasajero así lo solicite y que haya disponibilidad confirmada de la otra aerolínea y que la hora de arribo de dicho vuelo sea



más temprano que la del siguiente vuelo operado por EL TRANSPORTADOR.

2.25 LÍMITE DE RESPONSABILIDAD.

2.25.1 La aceptación del Voucher por parte del pasajero constituye la compensación dada a él por EL TRANSPORTADOR por la sobreventa y libera al TRANSPORTADOR de cualquier responsabilidad posterior.

2.26 RESTRICCIONES Y CONDICIONES.

2.26.1 Las tarifas de los tiquetes o Pasajes se aplican únicamente al transporte desde el aeropuerto del punto de origen hasta el aeropuerto del punto de destino, a menos que se indique otra cosa.

2.26.2 Las tarifas son las vigentes en la fecha de emisión del tiquete o Pasaje y no incluyen el transporte de superficie o traslado entre aeropuertos ni entre aeropuertos ni terminales en la ciudad.

2.26.3 La tarifa aplicada en la fecha de emisión del tiquete sólo es válida para un tiquete utilizado en su totalidad y en la secuencia de utilización de los cupones de vuelo, para el viaje y las fechas indicadas.

2.26.4 Cuando el pasajero desee generar cambios voluntarios de itinerarios establecidos en la reserva esto podrá dar lugar al pago de penalidades y el cobro por diferencia tarifaria, siempre y cuando se realice como máximo tres (3) horas antes de la salida programada del vuelo (hora local).

2.26.5 Si el pasajero cambia por motivos de fuerza mayor debidamente probados (calamidad o enfermedad), el lugar de salida o de destino del viaje, y no utiliza el primer trayecto, o no utiliza la totalidad de lostrayectos o no los utiliza en el orden de emisión, el pasajero deberá pagar la penalidad correspondiente más el pago por la diferencia tarifaria si la hubiere al momento del viaje, o también podrá solicitar el reembolso que de acuerdo aplique según el caso, teniendo en cuenta la política que para el efecto se señaló en el presente contrato.

2.26.6 La tarifa del tiquete que se compre en Colombia, debe pagarse en pesos colombianos.

2.27 IMPUESTOS, TASAS Y OTROS CARGOS.

2.27.1 Los impuestos, tasas y otros cargos son sufragados por el pasajero, y se incluyen en el valor del Pasaje o tiquete, los cuales son informados al pasajero al momento de realizar la reserva y compra de conformidad con las reglamentaciones de las autoridades gubernamentales.

2.28 EMBARQUE Y FORMALIDADES ADMINISTRATIVAS.

2.28.1 Expedición de Pasabordo.

2.28.2 La presentación del Pasabordo impreso y del documento de identidad del Pasajero, válido con foto es un requisito indispensable para abordar el avión.

2.28.3 Al realizar el proceso de web Check-in para una reserva pueden quedar documentados todos los Pasajeros que se encuentran bajo la reserva con la que se ingresó al sistema, seleccionado a cada uno de los pasajeros.

2.28.4 El Pasajero debe completar el proceso de Check-in requerido para el abordaje con suficiente antelación a la salida del vuelo para permitir el cumplimiento de cualquier formalidad y procedimiento gubernamental, aeroportuario y del TRANSPORTADOR, y no más tarde de cualquier tiempo mínimo especificado por El TRANSPORTADOR, para vuelos nacionales e internacionales. En el evento de no presentarse en el tiempo determinado por el TRANSPORTADOR podrá esta última cancelar el cupo del Pasajero y disponer del mismo, así como a aplicar las penalidades que correspondan.



- 2.28.5** El incumplimiento de estas obligaciones por parte del Pasajero, constituye incumplimiento al Contrato de Transporte por parte de este, y dará derecho a EL TRANSPORTADOR a cancelar el cupo del Pasajero y disponer del mismo, así como a aplicar las penalidades que correspondan.
- 2.28.6** El TRANSPORTADOR no se hace responsable por la pérdida de vuelo si el Pasajero no cuenta oportunamente con su Pasabordo.
- 2.28.7** El pasajero debe realizar su proceso de Web-Check-in en los tiempos establecidos por el TRANSPORTADOR de lo contrario se debe realizar el pago a que dé lugar en los módulos del TRANSPORTADOR teniendo en cuenta los tiempos establecidos para estos.

2.29 NEGATIVA Y LIMITACIONES AL TRANSPORTE

2.29.1 Sin perjuicio de las demás causales establecidas por el transportador conforme a las normas aplicables,

2.29.2 EL TRANSPORTADOR tendrá derecho a negar el embarque o el transporte de cualquier persona, en cualquier momento, si le ha notificado a la misma que a partir de determinada fecha no podrá ser embarcado, o en caso de que en un vuelo anterior o en el vuelo a realizar:

- 2.29.2.1** Incumpla con las disposiciones emanadas de la ley o regulación aplicable, de las autoridades competentes, la Aerolínea y, en especial, con las relacionadas con la seguridad durante o con ocasión del vuelo.
- 2.29.2.2** 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.
- 2.29.2.3** Dicha persona está o aparenta estar enferma, intoxicada o bajo los efectos de alcohol o drogas.
- 2.29.2.4** Dicha persona presenta un comportamiento agresivo o inaceptable.
- 2.29.2.5** Dicha persona no permite ser requisada.
- 2.29.2.6** Dicha persona no permite la inspección de su equipaje registrado o de mano.
- 2.29.2.7** 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.
- 2.29.2.8** Dicha persona no ha sufragado las tarifas, impuestos y demás cargos aplicables.
- 2.29.2.9** Dicha persona no tiene documentos de viaje válidos, pretende ingresar a un país para el que no posee la documentación necesaria, o si destruye su documentación durante el viaje, o rehúsa entregar sus documentos a la tripulación contra entrega del correspondiente recibo o constancia.
- 2.29.2.10** Dicha persona presenta un Pasaje adquirido en forma fraudulenta o reportado como hurtado o falso, o si no es la persona designada como Pasajero en el mismo.
- 2.29.2.11** Dicha persona no ha usado los cupones en secuencia o presenta un Pasaje que no haya sido emitido por EL TRANSPORTADOR o su agente autorizado, o cuyo Pasaje aparece alterado en cualquier forma.
- 2.29.2.12** Dicha persona no obedece las instrucciones de seguridad y comportamiento impartidas por los representantes de EL TRANSPORTADOR, tanto en tierra como en vuelo.
- 2.29.2.13** Dicha persona no cumple con las leyes y regulaciones.
- 2.29.2.14** Dicha persona está incluida en las listas con impedimento de viaje emitidas por las autoridades competentes en cualquiera de los países donde EL TRANSPORTADOR tiene operaciones
- 2.29.2.15** Dicha persona no haya pagado la Tarifa, o se negare a pagar los Servicios Adicionales cuando sean aplicables, los impuestos, las tasas o las contribuciones aplicables o los demás costos y gastos a que estuviere obligado.



2.29.2.16 Para vuelos nacionales únicamente, un Pasajero en condiciones jurídicas especiales, mentalmente trastornado, deportado, no admisible, desmovilizado y/o perturbador según lo establecido en el RAC.

2.29.2.17 El TRANSPORTADOR en ejercicio de esta facultad discrecional, podrá negarse a prestar el servicio de transporte y no será responsable de los gastos que esto represente para el Pasajero.

2.29.2.18 Si a un Pasajero se le niega el embarque por cualquiera de los motivos mencionados en este Numeral 3.30, se entenderá que el Pasajero ha incumplido con el contrato de transporte, por lo cual no tendrá derecho al reembolso del valor del tiquete y/o pagos por servicios adicionales, excepto en lo previsto en la regulación aplicable.

2.30 SERVICIO A BORDO.

2.30.1 El servicio a bordo se sujetará a las políticas establecidas por el TRANSPORTADOR, las cuales podrán ser verificadas en la página web. El TRANSPORTADOR podrá modificar esta política unilateralmente en cualquier momento, podrá establecer cargos por el servicio a bordo, cobrados directa o indirectamente.

2.31 ALIANZAS Y ACUERDOS COMERCIALES DE COOPERACIÓN.

2.31.1 El TRANSPORTADOR se reserva el derecho de celebrar Alianzas y Acuerdos de Cooperación con otras aerolíneas, previas las aprobaciones gubernamentales requeridas, tales como: Acuerdos de Código Compartido, Fletamentos, Acuerdos Interlínea y Alianzas Globales, lo que significa que, aunque en el pasaje aparezca el CÓDIGO DESIGNADOR de la misma, la aerolínea que operará el vuelo puede ser otra diferente, lo cual debe ser informado oportunamente al pasajero.

2.32 RESPONSABILIDAD DEL TRANSPORTADOR POR DAÑOS Y PERJUICIOS PERSONALES A LOS PASAJEROS EN COLOMBIA.

2.32.1 El transporte efectuado con arreglo a las presentes condiciones generales de transporte está sujeto, a los citados Convenios y Normas Internacionales, y a los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia – RAC y demás disposiciones que los modifiquen y adicionen, en lo relativo a la Responsabilidad del TRANSPORTADOR por Daños y Perjuicios Personales a los Pasajeros, así:

2.32.2 CAUSALES DE EXONERACIÓN DEL TRANSPORTADOR.

2.32.2.1 El TRANSPORTADOR no responderá por los daños y/o perjuicios por muerte o daños personales sufridos, si se demuestra que:

- El daño no es causado por la negligencia, acto ilícito u omisión propia del TRANSPORTADOR.
- El daño es debido exclusivamente a negligencia, acto ilícito u omisión de terceros.
- El daño es ocasionado por el incumplimiento de las leyes y regulaciones aeronáuticas y gubernamentales por parte del pasajero o usuario.
- Si el pasajero se encuentra, debido a la edad o al estado mental o físico en condiciones tales que el transporte aéreo implique para el mismo cualquier riesgo o peligro, el TRANSPORTADOR no es responsable ni por el empeoramiento de dicho estado, ni por la aparición de cualquier enfermedad, lesión o invalidez, ni por la muerte que se pueda atribuir a dicho estado.
- Cuando el daño o perjuicios fuese causado por culpa exclusiva de la víctima.

2.32.2.2 Responsabilidad e Indemnización del TRANSPORTADOR por Daños y Perjuicios debidos a Retrasos en el Transporte de Pasajeros y Equipajes.

2.33 INDEMNIZACIÓN.



2.33.1.1 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, cuando se trate de transporte en vuelos domésticos; o, para vuelos internacionales, de conformidad con lo estipulado en los convenios del sistema Varsovia/29- La Haya/55, o Montreal/99 y Decisión 619 de la Comunidad Andina, según sean aplicables, o los que en el futuro los sustituyan.

2.34 PLAZO PARA RECLAMACIONES Y ACCIONES LEGALES

2.34.1 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:

2.34.1.1 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 máximo siete (7) días, a partir de la fecha de su recibo, o de la fecha en que dicho equipaje debió llegar a su destino.

2.34.1.2 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.

2.34.1.3 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 protesta deberá formularse en el acto de la entrega y recibo del equipaje.

2.34.1.4 Cuando por circunstancias especiales que impidan el inmediato reconocimiento del equipaje, sea imposible apreciar su estado en el momento de la entrega, podrá el destinatario recibirlo bajo la condición de que se haga su reconocimiento.

2.34.1.5 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. Sin perjuicio de lo antes establecido, ninguna norma aquí reflejada conlleva a la renuncia por parte del TRANSPORTADOR a cualquier exclusión o limitación de responsabilidad establecida para el TRANSPORTADOR por el Convenio de Montreal o por las demás normas aplicables.

2.35 CAUSALES DE EXONERACIÓN DEL TRANSPORTADOR POR RETRASO

2.35.1 El TRANSPORTADOR no es responsable de los daños resultantes del retraso si demuestra que él, o sus empleados tomaron todas las medidas razonables para evitarlos o que era imposible tomar dichas medidas.

2.35.2 El TRANSPORTADOR no es responsable de los daños resultantes del retraso, si dicho retraso ha sido ocasionado por el pasajero, es decir, si el daño resulta de la negligencia, un acto u omisión del pasajero.

2.36 OTRAS CONDICIONES APLICABLES AL RÉGIMEN DE RESPONSABILIDAD

2.36.1 La responsabilidad del TRANSPORTADOR en caso de muerte o lesiones corporales del pasajero y/o por la pérdida, retraso o daño al equipaje en caso de transporte dentro de dos puntos de un mismo país, está limitada por las leyes y regulaciones aplicables al país correspondiente. Así mismo, la responsabilidad del TRANSPORTADOR en caso de muerte o lesiones corporales del pasajero y/o por la pérdida, retraso o daño al equipaje, en vuelos internacionales, está limitada por los convenios internacionales relativos al transporte aéreo internacional, ya sea por la Convención de Varsovia, o la Convención de Montreal y demás convenciones y protocolos que fueren aplicables. Cuando el TRANSPORTADOR expide un Pasaje para que el pasajero sea transportado en otra empresa TRANSPORTADOR, sólo actúa como agente de este último, quien es el responsable de los



daños ocurridos durante el transporte, es decir, el TRANSPORTADOR sólo es responsable por los daños ocurridos durante el transporte o en los segmentos de vuelo donde su Código Designador aparezca en la casilla del TRANSPORTADOR.

2.36.2 Cuando el TRANSPORTADOR expide un Pasaje para que el pasajero sea transportado en otra empresa TRANSPORTADOR, sólo actúa como agente de este último, quien es el responsable de los daños ocurridos durante el transporte, es decir, el TRANSPORTADOR sólo es responsable por los daños ocurridos durante el transporte o en los segmentos de vuelo donde su Código Designador aparezca en la casilla del TRANSPORTADOR.

CAPÍTULO 3

OBLIGACIONES Y DERECHOS DEL PASAJERO.

3 OBLIGACIONES Y DERECHOS DEL PASAJERO O USUARIO

3.1.1 El contrato de transporte contiene las siguientes obligaciones y derechos que el pasajero o usuario debe tener en cuenta, además de aquellas consagradas a lo largo del contrato:

3.1.2 En materia de Seguridad Aeroportuaria:

3.1.2.1 El pasajero es responsable ante el TRANSPORTADOR y las autoridades del contenido de su equipaje.

3.1.2.2 El pasajero debe presentar los documentos válidos solicitados por el TRANSPORTADOR para el embarque del vuelo y en los demás casos que el TRANSPORTADOR o las autoridades aeroportuarias o gubernamentales los requieran.

3.1.2.3 El pasajero para efectos del transporte de equipaje, tanto registrado como de mano debe tener en cuenta lo dispuesto en la Reglamentación Aeronáutica de Colombia RAC, numerales 3.10.3.9 (Restricciones y Prohibiciones), 3.10.3.9.1 (Mercancías Peligrosas), 3.10.3.9.2 (Porte de Armas), 3.10.3.9.3 (Artículos de Difícil transporte), 3.10.3.9.4 (Objetos restringidos), 3.10.3.10 (Objetos Valiosos), así mismo, debe dar cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 3.10.3.12 con relación al Transporte de Alimentos y Plantas.

3.1.3 COMPORTAMIENTO DEL PASAJERO

3.1.3.1.1 Es obligación del pasajero acatar las instrucciones del TRANSPORTADOR y de sus tripulantes, relativas a la seguridad o al 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 que los demás tripulantes y todos los pasajeros durante el viaje, estarán sometidos a su autoridad.

3.1.4 ACTOS INDEBIDOS O CONTRA LA SEGURIDAD

3.1.4.1 El pasajero deberá abstenerse de todo acto que pueda atentar contra la seguridad del vuelo, contra su propia seguridad o 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 a bordo o en los aeropuertos; o que de cualquier modo implique molestias a los demás pasajeros.

3.1.4.2 Particularmente los pasajeros deberán abstenerse de:

- a. Desabrochar su cinturón de seguridad, levantarse de su asiento o permanecer de pie al interior de la aeronave mientras esta se encuentre en movimiento, en tierra o en vuelo, contrariando las instrucciones de la tripulación.
- b. Operar durante el vuelo o sus fases preparativas, teléfonos celulares o satelitales, radios transmisores o receptores portátiles computadores, y demás equipos electrónicos que puedan interferir con los sistemas de vuelo, comunicaciones o navegación de la aeronave, contrariando las instrucciones de la tripulación.
- 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, o manipularlos innecesariamente.
- d. Abrir o manipular innecesariamente cualquier salida de emergencia en las aeronaves o aeropuertos.
 - e. Obstruir el acceso a las salidas normales o de emergencia de la aeronave o la circulación de personas al interior de la misma, mediante la colocación inapropiada de equipajes de mano u otros objetos, o entorpecer indebidamente los procedimientos de evacuación.
 - f. Obstruir las alarmas y sistemas de detección de incendio u otras contingencias instaladas en la aeronave.
 - g. Fumar en cualquier parte de la aeronave durante operaciones nacionales, o en áreas no autorizadas de la aeronave durante aquellas operaciones internacionales, en las que sea permitido hacerlo.
 - h. Asumir actitudes o expresar comentarios que puedan generar pánico entre los demás pasajeros.
 - i. Agredir física o verbalmente a cualquiera de los pasajeros o tripulantes de la aeronave o personal de tierra al servicio de la misma, o a representantes de la autoridad aeronáutica.
 - j. Causar indebidamente, molestias o cualquier tipo de perturbación a otros pasajeros.
 - k. Llevar consigo a bordo de la aeronave o en los aeropuertos, armas, o elementos cortantes, punzantes o contundentes que puedan ser utilizados como arma.
 - l. Llevar consigo, o en el equipaje de mano o facturado, cualquier elemento clasificado como mercancía peligrosa, o elementos o sustancias prohibidas, en violación de las normas de seguridad aplicables.
 - m. Asumir conductas o ejecutar actos obscenos a bordo de las aeronaves o en los aeropuertos.
 - n. Consumir durante el vuelo, alimentos o bebidas no suministrados por el TRANSPORTADOR, sin su autorización.
 - o. Embarcar o permanecer a bordo de la aeronave en avanzado o evidente estado de intoxicación alcohólica o bajo el efecto de sustancias psicoactivas, drogas prohibidas, o ingresar a ella tales drogas.
 - p. Ingresar a la aeronave o permanecer en ellas sin autorización de la aerolínea, o de la tripulación, o negarse a desembarcar cuando se le haya dado instrucciones en tal sentido.
 - q. Moverse masiva o tumultuariamente al interior de la aeronave, de modo que pueda verse afectado su centro de gravedad, salvo caso de emergencia que lo ameriten.
 - r. Obstruir o impedir por cualquier medio la movilización, remolque o rodaje de la aeronave en que viaja o ha de viajar, o de cualquiera otra.
 - s. Desacatar las instrucciones de la tripulación, fomentar desorden o incitar a otros a que lo hagan.
 - t. Llevar animales vivos o mascotas en la cabina de pasajeros en los casos en que no sea permitido, contrariando las normas vigentes al respecto, o las instrucciones de la tripulación.
 - u. 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.

- v. Ejecutar cualquier acto que innecesariamente, imponga demoras a la salida del vuelo u obligue a su interrupción o desvío.
- w. Cualquier otro acto o hecho que se considere como indebido por parte de la aerolínea o de la autoridad aeronáutica y que se encuentre definido en las condiciones generales del contrato de transporte o en las normas aeronáuticas, penales o policivas, o que atente contra la seguridad, el orden o la disciplina a bordo.

3.2 INCUMPLIMIENTO DEL PASAJERO

3.2.1 Cuando un pasajero incumpla una cualquiera de las anteriores obligaciones o asuma a bordo de la aeronave, o en el aeropuerto, conductas perturbadoras o ejecute actos que afecten la seguridad del vuelo, el buen orden, o la disciplina, la aerolínea podrá considerar terminado el contrato del transporte y, dependiendo de las circunstancias, abstenerse de transportarlo en dicho vuelo; o interrumpir el transporte que hubiera iniciado.

3.2.2 En tales casos el TRANSPORTADOR podrá reclamar o retener del pasajero los valores correspondientes a los costos o demoras en que incurra con ocasión de tales conductas, quedando el reembolso del valor del tiquete sometido a las reducciones de que trata el numeral 3.10.2.14.3.

3.3 CANCELACIÓN O CAMBIO DE RESERVA.

3.3.1 Cuando la reserva no se vaya a utilizar, el pasajero deberá cancelarla con antelación no inferior a veinticuatro (24) horas al vuelo, a menos que se trate de regreso el mismo día. Cualquier cambio pretendido en su reserva, deberá solicitarlo con la misma antelación siempre que no se trate de tarifas que tengan restricciones y deberes especiales de confirmación, asumiendo eventuales sobrecostos según las condiciones de la tarifa y las disponibilidades del cupo.

3.3.2 En caso de no presentarse en el trayecto inicial (No Show) y contar con un segundo trayecto para su regreso el TRANSPORTADOR cancelara el regreso siempre que el pasajero no notifique el uso del mismo en las siguientes 24 horas de la hora de salida del primer trayecto.

3.4 PRESENTACIÓN DEL PASAJERO

3.4.1 El pasajero deberá presentarse en el aeropuerto de salida y realizar su chequeo dentro del tiempo indicado por la agencia de viajes o por la aerolínea al momento de adquirir su tiquete o reserva. A falta de tal indicación, deberá hacerlo por lo menos con dos (2) horas de antelación a la salida de los vuelos nacionales y de tres (3) horas a la salida de vuelos internacionales; tiempos que se entenderán duplicados durante períodos de alta temporada.

3.5 ASIGNACIÓN DE SILLAS

3.5.1 El pasajero deberá ocupar la silla que le sea asignada al momento del chequeo, a menos que por justificado requerimiento de la tripulación se le solicite ocupar otra, o que la misma se lo autorice.

3.6 TIEMPOS DE PRESENTACIÓN EN SALA

3.6.1 Para vuelos nacionales el pasajero debe presentarse con al menos sesenta (60) minutos antes de la hora programada del vuelo, para vuelos internacionales setenta y cinco (75) minutos antes de la hora programada del vuelo.

3.7 TIEMPOS DE CHECK-IN

3.7.1 El pasajero debe realizar el proceso de Check-in en el canal (web) www.sarpa.com.co o en los módulos de atención en el aeropuerto de manera gratuita dentro de los tiempos establecidos.

3.7.2 El proceso de Check-in por medio de la pagina web oficial de la aerolínea se encuentra habilitado desde 24 hasta 3 horas antes de la salida del vuelo.



3.7.3 El proceso de Check-in en el modulo de atención del aeropuerto se encuentra habilitado desde 3 horas hasta 75 minutos antes de la salida del vuelo.

3.7.4 La presentación del pase de abordar impreso o digital y del documento de identidad del pasajero, son un requisito indispensable para abordar el avión.

3.8 TARIFAS, TIQUETES DE PASAJE, O PASAJES.

3.8.1 El pasajero no tiene derecho al transporte si no presenta un TIQUETE válido o el tiquete exhibido no es íntegro o ha sido alterado o modificado por personas no autorizadas.

3.8.2 Si se trata de un tiquete electrónico no tiene derecho al transporte si no proporciona los datos que certifiquen que dicho tiquete está registrado válidamente a su nombre.

3.8.3 El pasajero debe solicitar su inmediata corrección si detecta que en la información contenida en el tiquete hay un error.

3.8.4 En caso de que la corrección supere los tres caracteres o se deba modificar el nombre y documento deberá asumir el cobro de penalidad por cambio de nombre.

3.8.5 El pasajero debe tomar todas las medidas adecuadas y custodiar el tiquete con la debida diligencia y cuidado para evitar su pérdida o deterioro.

3.8.6 El pasajero debe elegir la tarifa más adecuada acorde con sus necesidades, y verificar con claridad las condiciones de la misma.

3.8.7 El tiquete adquirido por el pasajero es válido sólo para el tramo o los tramos indicados en el tiquete.

3.8.8 El pasajero debe avisar al TRANSPORTADOR en los términos establecidos en los RAC o demás disposiciones aeronáuticas, cuando desee modificar la ruta u otro elemento del contrato. Si dicha modificación conlleva aumento de la tarifa, éste tendrá que asumir dicho aumento si así lo acepta.

3.8.9 El pasajero debe avisar al TRANSPORTADOR con suficiente antelación al viaje, cuando por motivos de fuerza mayor, debidamente probados, no pueda utilizar parcial o totalmente el tiquete o Pasaje, en la fecha reservada, para que éste proceda a dar aplicación al procedimiento a que haya lugar, relacionado con la prórroga de la validez del Pasaje o tiquete, o el reembolso del valor de la tarifa pagada, previa aceptación del pasajero.

3.8.10 Si el pasajero desea modificar los trayectos, deberá pagar el reajuste de la tarifa más las penalidades correspondientes de acuerdo con la tarifa adquirida.

3.8.11 El pasajero debe pagar la tarifa vigente a la fecha del pago del precio del tiquete para viajar en la fecha prevista y según el itinerario acordado.

3.8.12 Son a cargo del pasajero los impuestos y otros gravámenes adicionales aplicables al transporte no incluidos en la tarifa.

3.9 EQUIPAJE.

3.9.1 El pasajero debe consultar con el TRANSPORTADOR al momento de la reserva cual es el equipaje permitido en la ruta que va a viajar y el costo por la utilización del Servicio Adicional.

3.9.2 Es responsabilidad del pasajero para el transporte de equipo de armería deportiva verificar los requisitos y llevar la documentación exigida por las autoridades de los países de origen y destino. No se permiten armas de fuego de conformidad de la política de equipajes de SARPA.

3.9.3 El pasajero debe consultar con el TRANSPORTADOR por medio de la página web (<https://www.sarpa.com.co/>) elementos permitidos para el transporte en equipaje de bodega o artículo personal.

3.9.4 El pasajero debe entregar en el mostrador del TRANSPORTADOR el equipaje respectivo.

3.9.5 El pasajero tiene derecho a transportar el equipaje, pagando los valores correspondientes, de acuerdo a los límites y condiciones establecidos por el TRANSPORTADOR y que están disponibles en sus canales de distribución y en la página Web del TRANSPORTADOR.



3.9.6 El pasajero debe recoger su equipaje tan pronto como esté listo para ser retirado en el aeropuerto de destino o en el que se interrumpa el vuelo, con la identificación del mismo (talón o etiqueta de equipaje), de lo contrario sólo el equipaje será entregado si aporta pruebas que a juicio del TRANSPORTADOR son satisfactorias para ser retirado.

3.10 DECLARACIÓN ESPECIAL DE INTERÉS.

3.10.1 El pasajero tiene derecho a presentar al TRANSPORTADOR antes de la hora límite del check-in la declaración del valor del equipaje facturado si es por un valor superior a los límites de responsabilidad aplicables o previstos en el contrato, en caso de destrucción, pérdida, deterioro o retraso, manifestando al TRANSPORTADOR la Declaración Especial de Interés limitada a cierto importe o valor, para lo cual el pasajero tendrá que pagar una tarifa adicional. En este caso el TRANSPORTADOR podrá negarse a aceptar la declaración del valor del equipaje facturado. El TRANSPORTADOR se reserva el derecho de verificar el valor declarado con el valor del equipaje y su contenido. Igualmente, se reserva el derecho de limitar a un valor máximo las declaraciones que pueden suscribirse.

3.11 EMBARQUE Y FORMALIDADES ADMINISTRATIVAS.

3.11.1 VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN

3.11.1.1 El pasajero debe y tiene la responsabilidad de conseguir todos los documentos, visados y permisos particulares necesarios para el viaje y, si procede, para el viaje de sus hijos y/o pasajeros bajo su responsabilidad con los que viaja. Así mismo, está en la obligación de respetar la normativa aplicable de los Estados de salida, destino y tránsito y demás requerimientos del TRANSPORTADOR.

3.11.1.2 El pasajero debe suministrar a la TRANSPORTADOR información veraz sobre sus datos personales al momento de la reserva y/o adquisición del pasaje. Tales datos incluirán al menos, nombre completo, documento de identidad, dirección, domicilio y teléfono de contacto en el lugar de adquisición del tiquete o de origen del viaje y de destino, así como el nombre dirección y teléfono de un pariente cercano, a quien se pueda contactar en caso de accidente o de cualquier otra contingencia; si la información dada por el pasajero a la aerolínea es errónea, incompleta o inexacta, no será responsabilidad de la empresa aérea la falta de información sobre los cambios que ocurran en los vuelos e itinerarios y demás que sean necesarios para la prestación del servicio.

3.11.1.3 Según lo dispuesto en los RAC, cuando la reserva y/o venta del pasaje sea efectuada por un tercero, éste debe transferir estos datos al TRANSPORTADOR; en caso contrario, asumirán la responsabilidad de contactar al usuario. Los datos transferidos serán tratados de conformidad con la política de tratamiento y protección de datos de SARPA.

3.11.1.4 Si el pasajero no cumple con todas las formalidades exigidas en los párrafos anteriores en cuanto a documentación y demás requisitos exigidos para el viaje, el TRANSPORTADOR podrá negar el transporte.

3.11.1.5 El pasajero debe reembolsar al TRANSPORTADOR todos los importes pagados y todos los gastos soportados debidos a la falta o a la falsedad de los documentos solicitados, o bien al incumplimiento de leyes, reglamentos, normas, prescripciones y condiciones del presente contrato.

3.11.1.6 El pasajero no tiene derecho al reembolso de lo que pagó por el transporte hasta el país de denegación de entrada o de expulsión.

3.12 RESERVAS.

3.12.1 El pasajero o usuario se obliga al cumplimiento de todos los requerimientos del TRANSPORTADOR y así informados por el TRANSPORTADOR, en cuanto a cumplimiento en la utilización del tiquete, cambios o modificaciones en el vuelo, embarque, entre otros.



- 3.12.2** El pasajero debe respetar las horas límites de Check-in con el fin de facilitar el viaje y evitar la cancelación de sus reservas. Si el viaje incluye varios vuelos el pasajero debe informarse si dispone de toda la información sobre las horas límites de Check-in relativas a dichos vuelos.
- 3.12.3** El pasajero después de facturar el equipaje debe presentarse en la puerta de embarque a la hora indicada, de lo contrario el TRANSPORTADOR puede denegar su embarque.
- 3.12.4** El pasajero está en la obligación de informarle al TRANSPORTADOR si no va a utilizar la reserva ni el tiquete en uno o en todos los trayectos convenidos, con un mínimo de veinticuatro (24) horas de anticipación, para proceder a cancelar la reserva, en cuyo caso el Pasajero perderá la misma, la cual no será reembolsada por cuanto es una tarifa promocional.
- 3.12.5** Cuando el pasajero por razones de fuerza mayor (enfermedad o calamidad), debidamente probadas, no puede utilizar total o parcialmente el tiquete o Pasaje, o no los puede utilizar en la secuencia reservada para el viaje y en las fechas indicadas, tiene derecho a un pago adicional para poder realizar el viaje, éste pago corresponde a la diferencia entre la tarifa inicialmente pagada y la tarifa vigente al momento del viaje, siempre y cuando se haga antes de la salida del vuelo programado, y la tarifa vigente al momento del viaje, o también si le es imposible realizar el viaje puede solicitar el reembolso siempre y cuando la tarifa adquirida así lo permita.
- 3.13 NO MODIFICACIÓN DEL CONTRATO.**
- 3.13.1** Ningún representante o empleado del TRANSPORTADOR tendrá la autoridad de modificar, alterar o hacer renuncia de cualquiera de las disposiciones del presente contrato.
- 3.14 TRANSPORTE DE PASAJEROS CON DISCAPACIDADES, ENFERMEDADES O CON UN EQUIPO DE ASISTENCIA**
- 3.14.1** Los Pasajeros que necesiten viajar con equipos terapéuticos vitales (oxígeno portátil, concentradores, sillas de ruedas manuales, entre otros) deben notificar tal situación al TRANSPORTADOR a través del call center, por lo menos con 24 horas de anticipación. Así mismo se exige que presenten una certificación médica en la que conste que requieren llevar consigo dichos equipos terapéuticos.
- 3.14.2** Se entiende por Acompañante un mayor de edad (a excepción de los guías acompañantes de clientes invidentes), sin impedimentos, que acompaña a un Pasajero con algún tipo de impedimento para asistirlo durante el vuelo.
- 3.14.3** Se requerirá Acompañante en los siguientes casos cuando la asistencia sea esencial para la seguridad, el acompañante debe ser mayor de 18 años y debe poder proveer la asistencia necesaria a los pasajeros con necesidades especiales que así lo necesiten durante el viaje, sujeto a las políticas de SARPA las cuales están publicadas en la página web www.sarpa.com.co. El tiquete del acompañante tendrá costo y será equivalente a la tarifa aplicable.
- 3.14.4** Pasajeros con discapacidad mental que no puedan entender y responder las instrucciones de seguridad por brindadas por parte de la tripulación.
- 3.14.5** Pasajeros con una limitación física superior al 50% de la movilidad total que no pueda moverse por sí mismo en caso de una evacuación.
- 3.14.6** Pasajeros que no puedan realizar sus necesidades fisiológicas por sí solos.
- 3.14.7** Pasajeros que por su condición de limitación visual y/o auditiva no puedan establecer



comunicación con el personal.

- 3.14.8** Se permitirá el abordaje de elementos de asistencia al pasajero siempre y cuando cumplan con los requerimientos de equipaje (de mano o facturado) y no son considerados como pieza adicional; por lo tanto, no tendrán costo alguno.
- 3.14.9** Los Pasajeros que requieran Acompañante por una o más razones de las presentadas a continuación:
 - 3.14.9.1** Un adulto mayor de dieciocho (18) años para acompañar a cada Pasajero con discapacidad (en casos muy graves y a criterio del Departamento de Seguridad en Vuelo o del propio comandante del avión, se pueden exigir un acompañante).
 - 3.14.9.2** Un adulto mayor de dieciocho (18) años para acompañar a cada Pasajero con discapacidad, capaz de moverse por sí mismo, pero con dificultad.
 - 3.14.9.3** Un adulto mayor de dieciocho (18) años para acompañar hasta a 2 Pasajeros con discapacidad en los demás casos, excepto para Pasajeros con limitaciones visuales.
 - 3.14.9.4** Una persona con limitaciones visuales puede viajar con o sin un perro lazarillo. Si lleva un perro lazarillo éste viajará en cabina con dicho Pasajero, el perro deberá viajar con bozal y éste será requerido por la ley. El embarque se condiciona a la presentación de cartilla de vacunaciones en regla, y al cumplimiento de las políticas de SARPA, las cuales están publicadas en la página web www.sarpa.com.co
 - 3.14.10** El perro lazarillo deberá situarse a los pies del Pasajero. Se asignará un asiento de ventanilla. Cuando el vuelo no esté lleno, se buscará dejar libres los asientos contiguos.
 - 3.14.11** Las solicitudes para autorizar grupos de personas discapacitadas en un mismo vuelo deberán contener el máximo de especificaciones y detalles sobre las discapacidades, así como informar sobre el número de acompañantes.
 - 3.14.12** El TRANSPORTADOR podrá cobrar cargos adicionales en caso de requerirse asignación de personal o de equipos para la atención de los Pasajeros en condiciones especiales.
 - 3.14.13** El Pasajero podrá adquirir alimentos y bebidas que se vendan por El TRANSPORTADOR a bordo de las Aeronaves, directa o indirectamente. Sin embargo, El TRANSPORTADOR no se hace responsable en caso de que el Pasajero resulte afectado por el consumo de los mismos, cuando dicha afectación obedezca a condiciones del Pasajero, tales como alergias, enfermedades crónicas o cualquier otro tipo de padecimiento que se evidencie o intensifique por dicho consumo.
 - 3.14.14** Si el pasajero no es admitido en la ciudad de destino y no tiene pasaje de regreso, es responsabilidad del mismo pagar el valor del nuevo Tiquete o pasaje que cubra la ruta a su ciudad de origen.
- 3.15 TRANSPORTE DE MENORES.** El transporte de menores de edad estará sujeto a los siguientes términos y condiciones:
 - 3.15.1 INFANTE:** Es el menor que a la fecha del vuelo no ha cumplido los dos (2) años de edad, pero es mayor de 10 días de nacido 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 Pasaje de transporte aéreo aun cuando no esté pagando una tarifa. Si el adulto responsable desea que el infante ocupe un asiento deberá pagar el costo del Pasaje de transporte aéreo y deberá llevar una silla de infante aprobado por las normas internacionales como apta para usarse en una aeronave. No se transportará por la aerolínea menores de 10 días de nacido y solo se **aceptará un infante por adulto responsable**. Una persona adulta podrá llevar a su cargo como máximo dos infantes, siempre y cuando para uno de los infantes se haya comprado tiquete con la silla correspondiente. Las sillas de infantes serán asignadas a aquellos asientos donde no se obstruya la salida de otros pasajeros. El transporte de menores de edad es de exclusiva responsabilidad de sus padres o de la persona acompañante. No se permite que menores que se encuentren en dicho rango de edad viajen solos. Estos únicamente podrán viajar con alguno de sus padres y/o persona mayor de dieciocho (18) años cumpliendo con los requisitos establecidos en las políticas de la aerolínea. Los niños menores de cinco (5) años tendrán prioridad en el embarque.

- 3.15.2 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.
- 3.15.3 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, servicio que deberá ser pagado previo al inicio del embarque. Los menores de 5 años no podrán viajar sin la compañía de un adulto responsable.
- 3.15.3.1 POLÍTICAS 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.
- 3.15.3.2** 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.
- 3.15.3.3** 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.
- 3.15.3.4** Para facilitar los trámites de recepción, embarque y/o transferencia de los menores sin acompañante, éstos deberán llevar una porta documentos en forma de sobre, con los documentos requeridos para su transporte.



- 3.15.3.5** 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.
- 3.15.3.6** 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.
- 3.15.3.7** 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.
- 3.15.3.8** 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.
- 3.15.3.9** 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, y podrá reservarse el derecho de vender el servicio o no en dicho vuelo.
- 3.15.3.10** Las aerolínea en el transporte de los pasajeros menores de que trata esta parte, se sujetará a lo establecido en la Ley 1098 de 2006 de infancia y adolescencia, principalmente en lo establecido en los artículos 89 numeral 11, de dicha Ley; en lo referente al apoyo de la autoridad policial, de migración y demás autoridades competentes, en lo tocante a la vigilancia permanente del tránsito de niños, niñas y adolescentes en los terminales terrestres, aéreos y marítimos y el artículo 110 en lo referente a los permisos para salir del país.
- 3.15.4 NORMAS QUE REGULAN EL TRANSPORTE DE MENORES.** De acuerdo con lo dispuesto en los RAC, el transporte de pasajeros menores está sujeto a las siguientes normas: Ley 1098 de 2006 (artículos 89 y 110), de infancia y adolescencia. El TRANSPORTADOR debe tener en cuenta para el transporte de pasajeros menores lo establecido en el numeral 11, artículo 89, en lo referente al apoyo de la autoridad policial, de migración y demás autoridades competentes, para la vigilancia permanente del tránsito de niños, niñas y adolescentes en los terminales terrestres, aéreos y marítimos y, el artículo 110 en lo referente a los permisos para salir del país.
- 3.15.5** Ley 679 de 2001, adicionada por la Ley 1336 de 2009, y la Resolución 04311 de 2010 de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, con el fin de evitar la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes, para lo cual, toda empresa de servicios aéreos comerciales de transporte público adoptará, de conformidad con lo previsto en estas disposiciones, un protocolo de autorregulación o Código de Conducta, documento que debe ser acatado por sus representantes legales, directores, administradores, empleados y contratistas vinculados a la prestación de servicios de transporte aéreo.
- 3.15.6** El Código de Conducta debe ser incluido en las Políticas Empresariales o en el Código de Ética de la empresa de servicios aéreos comerciales de transporte público, y deberá incorporar al menos, previsiones sobre las siguientes medidas mínimas de autocontrol:
- 3.15.6.1** Abstenerse de ofrecer a pasajeros y público en general, expresa o subrepticamente, planes de turismo o servicios de transporte que de forma alguna incluyan explotación sexual de niños, niñas y adolescentes.



- 3.15.6.2** Abstenerse de suministrar información a pasajeros y público en general, directamente o por interpuesta persona, de lugares desde donde se coordinen o practique explotación sexual de niños, niñas y adolescentes.
- 3.15.6.3** Abstenerse de conducir a pasajeros o público en general, directamente o a través de terceros, a establecimientos o sitios donde se practique explotación sexual de niños, niñas y adolescentes.
- 3.15.6.4** Abstenerse de facilitar aeronaves en rutas con fines de explotación o de abuso sexual con niños, niñas y adolescentes.
- 3.15.6.5** Adoptar las medidas del caso para garantizar que, en los contratos con sus proveedores, que se celebren con posterioridad a la vigencia de la presente resolución, esté claramente indicado la exigibilidad de las previsiones contenidas en el Código de Conducta.
- 3.15.6.6** Denunciar ante las autoridades competentes los hechos que, en desarrollo del servicio de transporte aéreo, hubiere tenido conocimiento fundamentado, así como la existencia de sitios relacionados con explotación sexual de niños, niñas y adolescentes.
- 3.15.6.7** Las empresas de servicios aéreos comerciales de transporte público, en sus procedimientos internos, se asegurarán de cumplir con los procedimientos establecidos para la denuncia ante las autoridades competentes de todos aquellos hechos relacionados con la presunta explotación sexual de niños, niñas y adolescentes.
- 3.15.6.8** Diseñar y divulgar, al interior de la empresa y sus proveedores de bienes o servicios, relacionados con la prestación del servicio de transporte aéreo, las medidas para prevenir toda forma de explotación sexual de niños, niñas y adolescentes.
- 3.15.6.9** Dar a conocer e informar a todo su personal vinculado, la existencia de disposiciones legales sobre prevención de la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes y demás medidas que sobre este aspecto adopte la empresa.
- 3.15.6.10** Informar a todos sus usuarios o clientes sobre las consecuencias legales en Colombia de la explotación y el abuso sexual de niños, niñas y adolescentes.
- 3.15.6.11** Dar a conocer a sus empleados el Código de Conducta para la prevención de la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes mediante los medios o mecanismos de difusión de que dispone la empresa.

3.16 TRANSPORTE DE PASAJEROS EN CONDICIONES MEDICAS ESPECIALES.

- 3.16.1** El contrato de transporte aéreo respecto de la Información sobre requerimientos especiales del pasajero en condiciones médicas especiales debe contener los siguientes aspectos:
- 3.16.2** El pasajero condiciones médicas especiales consultar con el TRANSPORTADOR antes del viaje o al momento de su reserva, el procedimiento y los requisitos exigidos por la misma para la prestación del servicio, así mismo, se deberá indicar que el TRANSPORTADOR podrá transportarlo siempre y cuando el pasajero asuma la responsabilidad de cualquier efecto que el vuelo pueda producir en su estado de salud. el pasajero de igual forma deberá contar con el aval de sanidad aeroportuaria para realizar el vuelo, sin este podrá el TRANSPORTADOR negarse aún si el pasajero asume la responsabilidad de su estado.
- 3.16.3** Si el TRANSPORTADOR considera que requiere de autorización médica, así deberá exigirla.
- 3.16.4** En caso de existir discrepancia entre el criterio del TRANSPORTADOR y el criterio del pasajero o su médico tratante, en relación con su capacidad para poder realizar el viaje de manera segura, el TRANSPORTADOR podrá consultar a Sanidad Aeroportuaria, o a un médico idóneo, para determinar si procede a embarcar el pasajero.



- 3.16.5** Si a juicio del TRANSPORTADOR, Sanidad Aeroportuaria o el médico idóneo, el pasajero no puede ser transportado en forma segura, o si representa un peligro para la seguridad del vuelo, o su salud, o de los demás pasajeros y de la tripulación, el transporte será denegado.
- 3.16.6** Según la Reglamentación Aeronáutica el pasajero debe informar al momento de solicitar la reserva o con no menos de veinticuatro (24) horas antes del vuelo, si lleva consigo algún elemento de difícil manejo o que sea objeto de algún tipo de restricción, o que implique el empleo de dispositivos o procedimientos especiales para su transporte, para que le sean reservados si la aerolínea dispone de dicho servicio, así mismo, debe informar si necesita de algún dispositivo especial para el vuelo, tales como oxígeno de uso médico o silla de ruedas, para que estos elementos, igualmente le sean reservados si la aerolínea dispone de este servicio.
- 3.16.7** El TRANSPORTADOR no es responsable de no estar en capacidad de brindar el transporte a estos pasajeros en caso de que la información de la necesidad de estos servicios no esté debidamente documentada en los términos solicitados por la empresa Transportadora.

3.17 TRANSPORTE DE PASAJEROS EN CONDICION DE DISCAPACIDAD

- 3.17.1** Para el transporte de pasajeros con discapacidad, el TRANSPORTADOR de acuerdo con el artículo 9°, numeral 1, literal a) y el artículo 20, de la Ley 1346 de 2009, debe tener en cuenta los siguientes requisitos y condiciones:
 - 3.17.1.1** Suministrar la información necesaria al pasajero en condición de discapacidad, sobre las condiciones de embarque y desembarque de la aeronave.
 - 3.17.1.2** Realizar acompañamiento al discapacitado desde el momento en que se encuentran en las salas de abordaje (espera) o sitio destinado para la espera y abordaje de la aeronave hasta el momento en que es entregado al acudiente, familiar o persona encargada del mismo, en el destino.
 - 3.17.1.3** Proveer toda la información y difundirla por los medios idóneos, acerca de las condiciones de transporte de pasajeros en condición de discapacidad con el fin de que se tenga el conocimiento necesario de las condiciones de traslado de los pasajeros en mención.

3.18 ES RESPONSABILIDAD DEL PASAJERO EN CONDICIONES DE DISCAPACIDAD:

- 3.18.1** Al momento de realizar la reserva, informarse sobre los procedimientos y requisitos para ser transportado por la aerolínea, con el fin de que se provean los dispositivos pertinentes para el pasajero en condición de discapacitada, de ser posible su traslado en las aeronaves de la empresa o la imposibilidad del mismo por razones de seguridad, en el sentido de representar riesgo para su propia salud, la de los demás pasajeros o la seguridad aérea en general
- 3.18.2** Presentar certificación médica, por parte de un médico aeronáutico, que autoriza al pasajero en condición de discapacidad a realizar el vuelo.
- 3.18.3** Presentarse en el horario estipulado por la empresa, con un acudiente, familiar o persona encargada del mismo, con el fin de acondicionarle el vuelo si es necesario.

3.19 TRANSPORTE DE MUJERES EN ESTADO DE EMBARAZO.

- 3.19.1** En el caso de mujeres en estado de embarazo, no deberán viajar por vía aérea 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 SARPA 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 los diez (10) días, antes del vuelo.

3.20 TRANSPORTE DE PASAJEROS EN CONDICIONES JURÍDICAS ESPECIALES.

3.20.1 PASAJEROS NO ADMITIDOS

3.20.1.1 Cuando un pasajero de nacionalidad distinta a la del aeropuerto de llegada, es rechazado por la autoridad competente del país de destino, se pueden presentar las siguientes situaciones:

3.20.1.2 Si el pasajero tiene Pasaje de regreso, se utilizará el mismo para devolverlo.

3.20.1.3 Si el pasajero no tiene pasaje que cubra la ruta de regreso, se deberán usar los cupones que tenga en su poder como parte de pago del nuevo Pasaje o expedirle uno completamente nuevo a costa del pasajero.

3.20.1.4 El TRANSPORTADOR no se hace responsable de gastos de comida, transporte, hotel, etc.

3.20.1.5 Las autoridades migratorias del respectivo país tendrán a cargo la custodia de los pasajeros no admitidos.

3.20.2 PASAJEROS DEPORTADOS.

3.20.2.1 Se presenta cuando las autoridades competentes de un país, por razones migratorias, políticas, penales o judiciales, expulsan al país de su nacionalidad a una persona que ha sido legalmente admitida en el mismo, o ha ingresado ilegalmente.

3.20.2.2 Los deportados de alto riesgo no podrán ser transportados en aeronaves civiles destinadas en transporte regular de pasajeros

3.20.3 PASAJEROS EN CONDICIONES JURÍDICAS ESPECIALES (JURIDICOS).

3.20.3.1 Además de lo previsto en los RAC y demás disposiciones que regulen este tema, las autoridades competentes deben comunicar al TRANSPORTADOR sus requerimientos al momento de efectuar la reserva de una persona que ha sido privada de la libertad.

3.20.3.2 Para el transporte de los pasajeros que han sido inadmitidos o deportados el TRANSPORTADOR solicita a las autoridades de Migración o Embajadas que cumplan con los siguientes requisitos:

3.20.3.3 Notificar el envío de estos pasajeros por lo menos 48 horas antes del viaje o al momento de hacer la reserva.

3.20.3.4 Informar el status de los pasajeros por parte de las autoridades de migración.

3.20.3.5 Proporcionar historial del comportamiento del Deportado o jurídico.

3.20.3.6 Contar con la documentación del Deportado o jurídico.

3.21 TRANSPORTE DE ANIMALES Y DE PRODUCTOS AGROPECUARIOS.

3.21.1 Sólo se transportarán animales domésticos, previamente autorizados por la aerolínea, que no representen peligro para la seguridad del vuelo, como equipaje registrado o de mano, en los términos establecidos en los RAC, pagando por dicho servicio adicional de conformidad con las políticas del TRANSPORTADOR.

3.21.2 TRANSPORTE DE ANIMALES O MASCOTAS: Sólo se transportarán animales o mascotas que no provoquen riesgos para la seguridad aérea o para la salubridad, ni molestias para las demás personas a bordo. El TRANSPORTADOR cuenta con tres modalidades para el manejo de mascotas:

- a. Transporte de Mascotas en Cabina.



- b. Transporte de mascotas por Bodega.
- c. Transporte animales de servicio, de apoyo emocional, lazarillo, búsqueda y rescate.

3.21.3 TRANSPORTE DE ANIMALES DOMÉSTICOS O MASCOTAS EN CABINA:

Tratándose de perros y gatos domésticos que sean tenidos como mascota o animal de compañía, que no representen ningún riesgo o molestia, estos podrán transportarse en la cabina de pasajeros, previa autorización del TRANSPORTADOR con sujeción a las siguientes condiciones:

Los animales deben ser de tamaño pequeño.

- 3.21.3.1** No se admitirá el transporte de animales agresivos o peligrosos, o cuyo transporte, tenencia o comercialización está prohibido.
- 3.21.3.2** La edad mínima del animal a transportar será de ocho (8) semanas. Animales menores de esta edad, no deben viajar en avión.
- 3.21.3.3** El interesado deberá informar al TRANSPORTADOR aéreo, con una antelación no inferior a veinticuatro horas (24) el transporte de la mascota en todos los casos, estará sujeto a disponibilidad de cupo.
- 3.21.3.4** Antes del transporte, el pasajero interesado deberá dar cumplimiento, en relación con el animal, a todos los requerimientos en materia de salubridad e higiene formulados por las autoridades competentes en el aeropuerto de origen, de conformidad con las normas aplicables, lo cual deberá ser acreditado al TRANSPORTADOR presentando:
 - a) Para vuelos nacionales, carnet o certificado de vacunación, suscrito por un veterinario con indicación de su número de matrícula profesional.
 - b) Para vuelos internacionales, carnet o certificado de vacunación, certificado de salud del animal expedido y firmado por un veterinario, con indicación de su número de matrícula profesional, e inspección del animal por parte de la autoridad competente en el aeropuerto de origen.
 - c) El pasajero interesado deberá cerciorarse que el animal cumpla, no solo con los requisitos para la salida en el aeropuerto de origen en Colombia, sino con los que puedan ser exigibles para la admisión o tránsito del animal en el país y aeropuerto de destino, escala o conexión; así como los exigibles en Colombia, para la admisión de los que llegan del exterior.
- 3.21.3.5** El contenedor deberá ser de un tipo o modelo homologado, o en su defecto, ser apto para el transporte y permitir el cierre total del mismo, sin impedir la correcta respiración del animal.
- 3.21.3.6** El peso total en conjunto del animal y el guacal o contenedor en que se transporta, no será superior a 8 Kg.
- 3.21.3.7** Las dimensiones del guacal o contenedor no podrán ser superiores a **43 x 30 x 16 cm.** En todo caso, la forma y dimensiones del contenedor o guacal serán tales, que este quepa y pueda ser alojado holgadamente debajo de una silla de pasajero en la correspondiente aeronave.
- 3.21.3.8** El pasajero a cargo de la mascota, será responsable de las precauciones y medidas necesarias para la conservación de las condiciones mínimas de higiene y sanidad por parte de la mascota.
- 3.21.3.9** El pasajero deberá ubicar el contenedor (guacal) debajo del asiento inmediatamente delante del suyo, evitando causar molestias a quien ocupe dicho asiento,



o debajo del asiento que él ocupa, evitando en este caso molestias al pasajero que se encuentre detrás de él.

- 3.21.3.10** El contenedor(guacal) no podrá ubicarse de ningún modo que pueda obstruir una salida de emergencia o el acceso a ella, como tampoco en un pasillo u otro lugar que impida la fácil movilización de los pasajeros o tripulantes.
- 3.21.3.11** El pasajero deberá abstenerse de abrir el contenedor (guacal) durante el vuelo, a menos que siendo indispensable, cuente con autorización del TRANSPORTADOR.
- 3.21.3.12** Un pasajero sólo podrá llevar un contenedor(guacal) con (1) animal.
- 3.21.3.13** No se podrá transportar en un mismo vuelo y/o aeronave, más de cuatro (4) contenedores (guacales) con animales en la cabina de pasajeros.
- 3.21.3.14** La presencia de animales a bordo de las aeronaves o en los aeropuertos, no debe constituir riesgos para la seguridad aérea o para la salubridad, ni un obstáculo para una eventual evacuación de emergencia.
- 3.21.3.15** El pasajero a cargo del animal deberá en todo momento atender las instrucciones y políticas que sobre el particular tenga o le imparta el TRANSPORTADOR aéreo.
- 3.21.3.16** Si el animal asumiera una actitud agresiva o peligrosa durante su permanencia en el aeropuerto, o durante su embarque o transporte, deberá ser trasladado a la bodega de carga de la aeronave, en tanto sea posible. En todo caso, el transporte de cualquier animal agresivo aún efectuándose en bodega de carga, estará sujeto a la disponibilidad de condiciones para su transporte sin riesgos para las personas, para el vuelo y para el propio animal.
- 3.21.3.17** El transporte bajo las anteriores condiciones únicamente será admisible respecto de vuelos nacionales o internacionales que no sean transoceánicos, a menos que el TRANSPORTADOR aéreo lo autorice expresamente.
- 3.21.3.18** Los costos derivados de vacunas, carnets o certificaciones de salud del animal transportado; así como los derivados de la guarda o cuarentena del mismo, serán a cargo del pasajero interesado en su transporte.
- 3.21.3.19** Los costos o tarifas que el TRANSPORTADOR establezca por el transporte de animales, así como las condiciones de dicho transporte, serán informados por él a los usuarios a través de la página web y de los canales de ventas disponibles.
- 3.21.3.20** Los animales de que trata este Reglamento deberán permanecer con collar, correa y bozal (salvo que sus características morfológicas dificulten su respiración, impidiendo el uso de este último) durante todo el tiempo en que se encuentren fuera de su contenedor en un aeropuerto.
- 3.21.3.21** Los animales que no cumplan con las anteriores condiciones deberán viajar en las bodegas de carga, con sujeción a la disponibilidad de espacio y a la observancia de las condiciones de seguridad previstas en el presente contrato.
- 3.21.3.22** Por ningún motivo se transportarán roedores, especies protegidas o en vía de extinción o cuyo transporte y/o tenencia estén prohibidos; todo lo cual deberá ser demostrado por el pasajero interesado.
- 3.21.3.23** Por lo anterior, al momento de realizar su reserva el Pasajero deberá de consultarse este servicio es prestado en su vuelo o no y cuáles son las condiciones de prestación del mismo.



3.22 TRANSPORTE DE ANIMALES DOMÉSTICOS COMO EQUIPAJE REGISTRADO.

- 3.22.1** Se seguirán las siguientes estipulaciones:
- 3.22.2** El PASAJERO deberá notificar a la TRANSPORTADOR sobre el viaje con la mascota, cuarenta y ocho (48) horas antes a la hora del vuelo para recibir información de disponibilidad de aceptación por vuelos de las mascotas permitidas por raza y cantidad. Este tiempo podrá reducirse a veinticuatro (24) horas, pero en todos los casos, en transporte del animal estará sujeto a disponibilidad de cupo.
- 3.22.3** Se transportarán máximo seis (6) mascotas en bodega por vuelo.
- 3.22.4** La edad mínima del animal doméstico o mascota a transportar el equipaje registrado es de dieciséis (8) semanas animales menores a esta edad no deben viajar.
- 3.22.5** No se aceptan mascotas que pesen más de diez (15) Kg para ser transportadas por bodega, este peso sin incluye el guacal.
- 3.22.6** El PASAJERO deberá transportar la mascota por bodega en un guacal que no supere los **55 X 35 X 25 CM** esto para vuelos no mayores a 2 horas, salvo ciertas excepciones.
- 3.22.7** Si excede este peso deberá ser transportado como carga.
- 3.22.8** No serán aceptados como Equipaje Registrado en bodega animales domésticos (perros y gatos) de menos de 8 semanas de nacidos.
- 3.22.9** El PASAJERO debe viajar en el mismo vuelo que la mascota, además garantizar que ésta viaja en un guacal adecuado para su transporte.
- 3.22.10** El PASAJERO será el único responsable de acomodar y retirar su mascota del guacal.
- 3.22.11** El TRANSPORTADOR se reserva el derecho a denegar el transporte de mascotas que al momento del vuelo presenten ciertas condiciones o comportamientos al momento de su entrega o permanencia con la compañía.
- 3.22.12** Sólo se transportarán los animales domésticos que no representen peligro para la seguridad del vuelo.
- 3.22.13** 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 supeditado a la disponibilidad de la aerolínea.
- 3.22.14** El Pasajero o su agente de viajes debe realizar la reserva de su animal doméstico directamente con la aerolínea, con antelación a su fecha de viaje.
- 3.22.15** El transporte de animales domésticos en bodega está sujeto a disponibilidad de espacio de la aeronave.
- 3.22.16** Para el transporte como Equipaje Registrado en bodega de animales domésticos se aceptarán hasta un máximo de 1 animal por guacal y/o contenedor, siempre y cuando éste se pueda mover cómodamente dentro de este.
- 3.22.17** El Pasajero debe proporcionar su propio guacal o contenedor y este debe ser idóneo para el transporte del animal doméstico y deberá pagar un costo de acuerdo al destino del Pasajero.
- 3.22.18** 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.
- 3.22.19** Para el transporte de animales domésticos se deberán proveer los documentos y constancias que requiera EL TRANSPORTADOR y las entidades de origen y destino del Pasajero.
- 3.22.20** Para viajes a destinos internacionales es responsabilidad del Pasajero informarse y cumplir con todos los requisitos necesarios para el transporte de su animal doméstico, en el país de origen, conexiones y destino. El pasajero debe presentar al TRANSPORTADOR, en el momento de registro en mostrador, los Certificados y documentos necesarios para el transporte del animal doméstico. Estos requisitos y documentos pueden variar según el país. Así mismo, debe presentar la mascota para la debida inspección. La vigencia del Certificado de Inspección Sanitaria depende de la autoridad de cada país.



3.22.21 Velando por la seguridad de las mascotas braquiocefálicas, el TRANSPORTADOR no transportará en bodega bajo ninguna circunstancia animales pertenecientes a la raza braquiocefálica y sus cruces, así como tampoco de aquellos considerados como perros guardianes. Lo anterior, dado que las razas braquiocefálicas o comúnmente conocidas como de “nariz chata” suelen presentar problemas respiratorios de tipo congénitos, volviéndose susceptibles a sufrir golpes de calor y trastornos respiratorios cuando están expuestos a calor extremo o situación de tensión o estrés las razas son:

PERROS

- Affenpinscher
- Boston Terrier
- Bulldog (todas las razas)
- Cane Corso o Mastín Italiano
- Chow Chow
- Toy Spaniel inglés
- Grifón de Bruselas
- Chin (Spaniel) Japonés
- Lhasa Apso
- Mastín Inglés
- Pekinés
- Pug o Carlino (todas las razas)
- Shar Pei
- Shih Tzu
- Spaniel tibetano
- Staffordshire Terrier Americano (Amstaff)
- Staffordshire Bull Terrier Inglés (Staffi)
- Pitbull Terrier Americano
- Boxer
- Bullmastiff
- Dogo de Burdeos
- Mastín Napolitano
- Presa Canario
- Bull Terrier
- Bulldog Americano
- American Bully
- Akita Inu
- Dogo Argentino
- Fila Brasileiro
- Karabash
- Rottweiler
- Tosa Japonés

GATOS

- Gatos Himalayos
- Gatos Persas



- Gatos Exóticos de pelo corto
- Burmese cat.

3.23 TRANSPORTE ANIMALES DE SERVICIO, DE APOYO EMOCIONAL, LAZARILLOS y BÚSQUEDA Y RESCATE.

3.23.1 ANIMALES DE SERVICIO. Algunas personas en Condición de Discapacidad, utilizan animales que los ayudan en su vida diaria. Dentro de estas categorías EL TRANSPORTADOR acepta únicamente perros.

3.23.2 PERROS LAZARILLOS. Entrenados para realizar funciones específicas, para un Individuo en Condición de Discapacidad. La evidencia aceptable para que un perro sea considerado y aceptado como un perro en servicio puede ser cualquiera de las siguientes:

- a) Etiquetas.
- b) Presencia de un arnés o marcas en un arnés.
- c) Tarjeta de identificación.
- d) Afirmación verbal de que el Individuo en Condición de Discapacidad usa el perro, como animal de servicio, siempre y cuando, se comporte como tal.
- e) Los perros de servicio, son permitidos dentro de la cabina sin contenedor alguno, siempre que su amo esté ejerciendo control en todo momento sobre el animal. Estos no se contarán como transporte de animales vivos.
- f) En el caso de perros lazarillos de personas invidentes o con alguna limitación visual, o animales guía entrenados y capaces de realizar ciertos trabajos requeridos, o que proporcionen soporte emocional a personas cuya limitación está relacionada con la salud mental, estos se podrán transportar en la cabina de pasajeros, en el entendido que no representen ningún riesgo o molestia.
- g) Si la limitación de las personas aquí previstas no fuese evidente, deberá acreditarse con dictamen médico, psiquiátrico o psicológico según el caso.
- h) El animal podrá ubicarse en la aeronave de manera que pueda brindar al pasajero interesado que lo requiera, el soporte o ayuda al cual está destinado, previendo que no obstruya ninguna salida de emergencia o el **acceso a los equipos de emergencia o supervivencia de la aeronave**, ni constituya un impedimento para una eventual evacuación.

3.23.3 PERROS DE BÚSQUEDA Y RESCATE

3.23.3.1 Todo perro de búsqueda y rescate podrá viajar en cabina, al pie de su guía debidamente uniformado, siempre y cuando vaya distinguido con peto, identificado por medio de microchip y porte su identificación.

3.23.3.2 El perro debe portar doble collar y doble correa. Además, de lo antes expuesto, para el transporte de animales domésticos o mascotas se debe tener en cuenta lo expuesto en el numeral 3.10.3.11 de los RAC. 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.

3.23.3.3 PERROS DE SOPORTE EMOCIONAL. Utilizados por personas que necesitan apoyo emocional o mental, y los cuales pueden ser o no entrenados para desempeñar funciones visibles; sin embargo, deben estar entrenados para comportarse apropiadamente en público. En el caso de perros de soporte emocional el TRANSPORTADOR requerirá documentación no mayor a tres meses, que certifique que la persona requiere del perro como soporte emocional. Esta documentación debe ser en carta membretada, firmada por



un profesional de la salud mental, o el médico tratante y certificar que:

- a. El cliente requiere de un perro de soporte emocional.
- b. El acompañamiento del perro al Pasajero es necesario para su salud mental o para ayudar al Individuo en Condición de Discapacidad.
- c. La persona que realiza la valoración del Pasajero, es un profesional de la salud y el Pasajero está bajo su cuidado profesional.
- d. Si un pasajero no puede proporcionar la documentación adecuada para un animal de apoyo emocional que sería llevado en la cabina, se le debe informar que el animal debe viajar como una mascota regular en cabina, o como equipaje registrado, y que se aplican todas las políticas al respecto.
- e. Los perros de soporte emocional, son permitidos dentro de la cabina sin contenedor alguno, siempre que su amo esté ejerciendo control en todo momento sobre el animal. Estos no se contarán como transporte de animales vivos.
- f. Para cualquier segmento de vuelo que dure 2 horas o más, EL TRANSPORTADOR podrá requerir al Pasajero que utilice el Perro en Servicio o el Perro de Soporte Emocional, proveer documentación que demuestre que el animal aguanta sin realizar sus necesidades fisiológicas o que puede realizar sus necesidades de una forma que no genere una situación sanitaria o de salubridad en el vuelo.
- g. El Pasajero asumirá total responsabilidad por la seguridad, bienestar y conducta de su perro en servicio o de su perro de soporte emocional, incluyendo para todos los efectos la interacción del mismo con otros Pasajeros que podrán entrar en contacto con el animal a bordo de la aeronave, y por el cumplimiento con los requerimientos gubernamentales, regulaciones o restricciones, incluyendo permisos de entrada y certificados de salud requeridos del país, estado o territorio desde y/o hacia el cual el animal esté siendo transportado.

3.23.4 CONDICIONES GENERALES DE ACEPTACIÓN DE MASCOTAS. Por la salud de los animales estos no deben ir sedados, de lo contrario el Pasajero notificará y asumirá la responsabilidad dejando constancia por escrito, exonerando al TRANSPORTADOR.

3.23.5 De acuerdo con la normatividad de cada país, no podrán viajar en cabina razas agresivas debido al riesgo que representan frente a la seguridad de los pasajeros y de la tripulación. 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
- De Presa Canario



- Rottweiler
- Staffordshire Terrier
- Tosa Japonés

- 3.23.6** No se podrán transportar las razas braquiocefálicas mencionadas anteriormente en el numeral 5.7.20 y en el numeral 5.8.6 en el transporte de animales como equipaje facturado.
- 3.23.7** 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.
- 3.23.8 GUACALES JAULAS O CONTENEDORES PARA ANIMALES DOMÉSTICOS.** Únicamente podrán ser transportados en cabina aquellos animales que puedan ser alojados dentro de las guacal o contenedores de **43 x 30 x 16 cm**. Aquellos animales domésticos que no puedan ser acomodados en los contenedores especiales para viajar en cabina, deberán viajar en guacal o contenedor en bodega en un guacal de **55 X 35 X 25 cm**.
- 3.23.9** Los guacales o contenedores deben ser de metal o plástico duro (para equipaje facturado)
- 3.23.10** Los guacales o contenedores deben ser flexible o maleable adecuado (transporte en cabina)
- 3.23.11** El tamaño de los guacales o contenedores en cabina es **43 x 30 x 16 cm** y deben permitir su ubicación debajo del asiento del frente del Pasajero este debe permitir que el animal se levante, de la vuelta y se acueste de manera natural.
- 3.23.12** Deben ser resistentes para evitar que el animal pueda salir o escaparse durante el manejo y transporte.
- 3.23.13** Las puertas deben tener cierres de seguridad que permitan la apertura sin necesidad de alguna herramienta especial.
- 3.23.14** Deben tener orificios que permitan la ventilación.
- 3.23.15** Deben tener un sistema de recolección de los desperdicios que se produzcan durante el transporte.
- 3.23.16** Las dimensiones de los contenedores o guacales para transporte de animales domésticos en bodega es **55 X 35 X 25 CM** no deben superar las pulgadas lineales que indique el TRANSPORTADOR. Cualquier contenedor o guacal que sobrepase esta dimensión deberá ser transportado por carga. Para conocer dichas dimensiones, el Pasajero deberá acercarse a cualquier punto de venta directo de la aerolínea.
- 3.23.17** Todos los contenedores deben ser a prueba de goteos y escapes.
- 3.23.18** El pasajero será el único responsable de consultar con el país de destino los requerimientos de ingreso de los animales domésticos. La aerolínea no será responsable de la inadmisión del animal una vez llegado al país.
- 3.24 TRANSPORTE DE PRODUCTOS DE ORIGEN AGROPECUARIO.**
- 3.24.1** Si el Pasajero va a transportar consigo productos o subproductos de origen agropecuario, debe cumplir con los requisitos sanitarios exigidos por las autoridades competentes.
- 3.24.2** Es responsabilidad del pasajero informarse y tramitar los requisitos exigidos por la ley.
- 3.24.3** La entrada de dichos productos a muchos países se encuentra prohibida, ya que pueden ser portadores de plagas y enfermedades para las plantas y animales, por lo tanto, no se deben transportar. Entre los productos sujetos a esta restricción se hallan: semillas, flores, frutas, hierbas aromáticas, verduras, productos cárnicos, plaguicidas biológicos, plantas con o sin tierra y subproductos de origen animal y vegetal.
- 3.24.4** La no declaración de los mismos es una infracción a la ley. Es responsabilidad del pasajero



informarse y cumplir con las regulaciones que las autoridades de cada país establecen sobre la materia.

NOTA: PARA LAS RUTAS ENTRE COLOMBIA, ARUBA Y CURAZAO DEBIDO A NORMATIVIDADES DE LAS ISLAS NO ES POSIBLE EL INGRESO DE NINGUN TIPO DE MASCOTA HACIA LAS MISMAS (INDEPENDIEMENTE QUE LA MASCOTA PROCEDA DE LAS ISLAS Y QUE LUEGO SE REQUIERA TRANSPORTAR A LA ISLA DE ORIGEN)

CAPÍTULO 4 NORMATIVIDAD

4 Las normas y disposiciones nacionales e internacionales, que aplican para el Transporte Aéreo Regular de Pasajeros y Equipaje en vuelos operados por SARPA.

4.1 NORMAS NACIONALES (DEL PAÍS COLOMBIA)

4.1.1 Ley 105 de 1993. Por la cual se le otorga competencia a la Unidad Administrativa Especializada de Aeronáutica Civil, como Entidad especializada adscrita al Ministerio de Transporte, para ejercer las funciones relativas al transporte aéreo y establece los lineamientos para la prestación de este servicio.

4.1.2 Ley 336 de 1996. “Estatuto General de Transporte”. Como norma rectora del transporte aéreo, señala los principios y criterios que sirven de fundamento para el transporte público aéreo, de conformidad con la Ley 105 de 1.993.

4.1.3 Código de Comercio - Libro Quinto, Capítulo XII, Artículos 1874 y siguientes. Reglamentos Aeronáuticos de Colombia - RAC, Parte Tercera, Numerales 3.10 y siguientes, que regulan los derechos y deberes de los usuarios o pasajeros y del TRANSPORTADOR.

4.1.4 Ley 1480 de 2011- Estatuto de Protección al Consumidor, en lo que resulte aplicable al contrato de transporte aéreo.

4.2 NORMAS INTERNACIONALES -Aplicables a Vuelos Internacionales

4.2.1 El Convenio de Varsovia de 1929, cuando resulte aplicable.

4.2.2 Protocolo de La Haya de 1955, cuando resulte aplicable.

4.2.2.1 Los Protocolos de Montreal de 1975, son cuatro estos Protocolos y tuvieron el propósito de revisar los instrumentos internacionales antes citados, el Convenio de Varsovia y los Protocolos de La Haya, con el principal objetivo de introducir ciertas modificaciones relativas fundamentalmente a la forma de expresar los límites de responsabilidad.

4.2.2.2 El Convenio de Montreal de 1999, que establece la responsabilidad del Transportador y medida de la indemnización por el daño ocasionado por muerte y lesiones de los pasajeros, por daño del equipaje y por retrasos en el transporte aéreo.

4.2.2.3 La Decisión 619 de la Comunidad Andina, aplica para los países que forman parte de la misma. Esta Decisión regula los derechos y obligaciones de los usuarios, transportistas y operadores de los servicios de transporte aéreo regular y no regular que hacen parte de esta Comunidad.

4.2.2.4 En materia de Régimen de Responsabilidad del Transportador, también en el Transporte Internacional, además, de los convenios de Varsovia y Montreal, en tanto no estén en contraposición con dichos convenios, el contrato está sujeto a:

4.2.2.5 Las disposiciones contenidas en este contrato y demás reglamentación aplicable que forma parte integral del mismo.

4.2.2.6 La reglamentación aplicable para vuelos en Colombia y/o la aplicable para vuelos de otras



aerolíneas con las que se tenga acuerdos de cooperación, o bien formen parte de la red de rutas comercializadas.

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.

Se entiende que el pasajero una vez compra el boleto, acepta tácitamente las condiciones establecidas en el presente contrato.

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.

