

**CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO
NACIONAL E INTERNACIONAL DE PASAJEROS Y EQUIPAJE DE FAST
COLOMBIA S.A.S**

CONTENIDO

CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO NACIONAL E
INTERNACIONAL DE PASAJEROS Y EQUIPAJE DE FAST COLOMBIA S.A.S 1

 CAPITULO I. APLICACIÓN Y DEFINICIONES 3

 ARTÍCULO 1. - APLICACIÓN. 3

 ARTÍCULO 2. - DEFINICIONES. 4

 CAPÍTULO II. NORMATIVIDAD 9

 ARTÍCULO 3. - NORMAS NACIONALES (APLICABLES A VUELOS DOMÉSTICOS EN
 COLOMBIA). 9

 ARTÍCULO 4. - NORMAS INTERNACIONALES (APLICABLES A VUELOS INTERNACIONALES
 DESDE Y HACIA COLOMBIA). 10

 CAPITULO III. LEY APLICABLE PREVALENTE 11

 ARTÍCULO 5. - CONDICIONES GENERALES..... 11

 Artículo 6. - Reservas y Uso de Datos 12

 Artículo 7. - Tiquetes (pasajes)..... 13

 Artículo 8. - Tarifas y cargos 15

 Artículo 9. - Check-in (Documentación) 16

 Artículo 10. - Negativa y limitaciones al transporte 17

 Artículo 11. - Equipaje 18

 Artículo 12. - Alimentos y plantas 19

 Artículo 13. - Itinerarios, retrasos, cancelaciones y vuelos 20

 Artículo 14. - Reembolsos 22

 Artículo 15. - Conducta a bordo del avión 23

 Artículo 16. - Formalidades administrativas 24

 Artículo 17. - Inspecciones 25

 Artículo 18. - Transportes sucesivos 26

 Artículo 19. - Daño..... 26

 ANEXO I - RESERVAS 26



| | |
|---|----|
| ANEXO II - TARIFAS Y OTROS CARGOS | 27 |
| ANEXO III - FORMAS DE PAGO | 29 |
| ANEXO IV - CHECK-IN Y TIEMPOS DE PRESENTACION | 31 |
| Web Check-in..... | 32 |
| Check-in en el aeropuerto..... | 33 |
| Presentación en sala de espera | 33 |
| ANEXO V - EQUIPAJE | 34 |
| Equipaje de Mano | 34 |
| Equipaje en bodega | 36 |
| Entrega de Equipaje en bodega..... | 38 |
| Recolección y entrega del Equipaje en bodega | 39 |
| Artículos Prohibidos en el Equipaje | 41 |
| ANEXO VI - SERVICIOS ADICIONALES..... | 42 |
| Equipaje en cabina | 43 |
| Equipaje en bodega | 43 |
| Equipaje especial | 44 |
| Animales | 46 |
| Fila rápida | 49 |
| Check-in en aeropuerto..... | 49 |
| Asegura tu tarifa | 50 |
| Prestación de servicios adicionales operados por terceros | 51 |
| Asignación de sillas | 52 |
| Cancela tranquilo | 54 |
| Plan paseo | 55 |
| plan ejecutivo | 56 |
| ANEXO VII - CAMBIOS..... | 57 |
| Cambios para vuelos sin conexión | 58 |
| Cambios para vuelos en conexión | 58 |
| ANEXO VIII - MENORES DE EDAD | 59 |
| MENORES DE EDAD EN VUELOS NACIONALES | 59 |
| Menores de edad en vuelos internacionales | 60 |
| ANEXO IX - PASAJEROS EN CONDICIONES ESPECIALES | 61 |



| | |
|--|----|
| Transporte de Pasajeros con discapacidades, enfermedades o con un equipo de asistencia | 61 |
| Mujeres embarazadas | 64 |
| Transporte de enfermos | 65 |
| Transporte de equipos de asistencia personal y equipos médicos | 65 |
| Política de transporte de Pasajeros con movilidad reducida y limitaciones físicas | 68 |
| Transporte de personas en condiciones médicas especiales | 71 |
| Transporte de restos humanos | 73 |
| ANEXO X- INFORMACIÓN POR SMS (MENSAJES DE TEXTO) | 73 |
| ANEXO XI- CONEXIONES | 75 |

CAPITULO I. APLICACIÓN Y DEFINICIONES

ARTÍCULO 1. – APLICACIÓN.

- a) Las condiciones y términos establecidos en el presente contrato en adelante las “Condiciones Generales”, aplican para el transporte de Pasajeros y Equipaje en vuelos dentro de la República de Colombia e internacionales, operados por Fast Colombia S.A.S – VivaColombia (“VC”), y aquellos operados por Aerolíneas con las que VC tenga acuerdos comerciales de cooperación.
- b) A menos que en estas Condiciones Generales se establezca otra cosa, aplican sólo en aquellos vuelos o segmentos de vuelo, donde el nombre “VIVACOLOMBIA” y/o “FAST COLOMBIA S.A.S” y/o su Código Designador estén indicados en la casilla del Pasaje que corresponde al transportador, para ese vuelo o segmento de vuelo.



- c) Sin perjuicio del derecho a información que tenga el Pasajero de acuerdo con la legislación vigente, VC se reserva el derecho de celebrar acuerdos comerciales de cooperación con otras Aerolíneas. Esto significa que, aunque en el Pasaje aparezca el Código Designador de VC, la Aerolínea que operará el vuelo podrá ser otra diferente
- d) Sin perjuicio de los derechos del Pasajero, VC se reserva la facultad de encargar a otro u otros transportadores, el transporte a que se refiere el Contrato de Transporte, con lo cual, el Pasajero que acepta, quedará sujeto al contrato y/o condiciones de transporte de la empresa que efectúe el transporte.
- e) Si un transporte es realizado como vuelo chárter, según un acuerdo especial para este tipo de vuelos, aplican en primer lugar las condiciones del acuerdo especial y/o, en caso de que se expida Pasaje, las condiciones establecidas en este; en consecuencia, las presentes Condiciones Generales aplican en aquello que no esté regulado en el acuerdo especial y sea aplicable.

ARTÍCULO 2. - DEFINICIONES.

- f) ***Aerolínea o Transportador:*** Significa un transportador o porteador aéreo, empresa de servicios aéreos comerciales de transporte público, cuyo Código Designador aparece en el Pasaje. Que para efectos del presente contrato será Fast Colombia S.A.S – VivaColombia o VC, términos que podrán ser usados conjunta o separadamente en el presente contrato, el Pasaje o en otros documentos con el Código Designador, o de otra manera.



Aerocivil: Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil (UAEAC), o quien haga sus veces.

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).

Agencia de Viajes: Es cualquier Agencia de Viajes autorizada para desarrollar su objeto social de acuerdo con la legislación aplicable, con la que VC haya firmado un contrato de Adquisición del Derecho a la Distribución de Productos y Servicios.

Artículo Personal: Primera pieza del Equipaje de mano permitido por VivaColombia sin costo adicional siempre y cuando cumpla con el peso y medidas establecidas en el anexo V.

Check-in (Documentación): Proceso de Documentación que debe realizar el Pasajero a través del cual obtendrá su Pasabordo.

Código Designador: Son los caracteres o letras que identifican a un transportador en particular.

Condiciones del Contrato: Son aquellos elementos que hacen parte integral del Contrato de Transporte que se celebra con VC y que se encuentran aquí contenidos, en el Tiquete (pasaje), en las Condiciones Tarifarias y en las Políticas, Procedimientos y Manuales de la Aerolínea cuando aplique, y a las que se podrá hacer referencia en el Tiquete (pasaje). También son parte de las Condiciones del Contrato las condiciones de todo orden para los Transportes Especiales.

Condiciones Tarifarias: Son aquellos términos y condiciones que aplican a cada una de las Tarifas que ofrece VC, las cuales incluyen, entre otras pero sin limitarse a, el término de validez del Tiquete (pasaje); el término de vigencia de la Tarifa; los



requisitos de aplicación de la Tarifa; las penalidades aplicables en caso de No Presentación, cancelaciones y cambios; la posibilidad de reembolso o no reembolso del precio pagado y las condiciones del mismo; y la posibilidad de transferencia del Tiquete (pasaje).

Contrato de Transporte: Es el Contrato de Transporte Aéreo como se define en el Código de Comercio de Colombia, celebrado entre VC y el Pasajero.

Convención: Significa cualquiera de los siguientes instrumentos o los que los sustituyan, adicionen o hagan referencia, según sea aplicable:

- a. El Convenio de Varsovia, firmado el 12 de octubre 1929.
- b. El Convenio de la Haya, firmado el 28 de septiembre 1955.
- c. La Convención Suplementaria de Guadalajara de 1961.
- d. El Protocolo de Montreal, firmado en 1975.
- e. El Convenio para la Unificación de ciertas reglas para el Transporte Aéreo Internacional firmado en Montreal el 18 de Mayo de 1999.
- f. El Convenio de Guatemala de 1971.
- g. La Decisión 619 de la Comunidad Andina.

Cupón de Equipaje: Documento que, cuando se expide, se considera parte del Tiquete (pasaje) y soporta el Equipaje en bodega. Se emitirá un Cupón de Equipaje por cada bulto que compone el Equipaje y consta de dos partes: i) la contraseña, que debe conservar el Pasajero para efectos de la identificación de cada Equipaje en bodega y le permite reclamarlo en el lugar de destino, y ii) la tarjeta de identificación del Equipaje.



Daño: Incluye cualquier Daño, así como la muerte, heridas, lesiones corporales al Pasajero, Daño o pérdida total o parcial del Equipaje, que se deriven directamente del servicio de Transporte Aéreo prestado por VC.

Días: Son Días calendario, entendiéndose, a menos que expresamente se diga lo contrario, que: (i) para el propósito de Notificaciones, el día en el cual la Notificación es despachada, no será contado; (ii) para efectos de determinar el término de la validez del Tiquete (pasaje), el día de su expedición y el día de comienzo de vuelo, no serán contados.

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 Equipaje de Mano, como el Equipaje en bodega.

Equipaje en cabina: Segunda pieza como Equipaje de Mano que el Pasajero puede llevar siempre y cuando pague el valor correspondiente. Debe ir ubicado en los compartimientos superiores durante todo el vuelo. Debe cumplir con las medidas y peso establecido por VivaColombia en el Anexo V.

Equipaje de Mano: Es el Equipaje cuya custodia conserva el Pasajero durante el vuelo y cuyo transporte es autorizado por VC de acuerdo con las Condiciones Generales del Contrato de Transporte, las Condiciones Tarifarias, políticas y procedimientos de la Aerolínea. Está compuesto por una (1) pieza como Artículo Personal (gratis) y una (1) de Equipaje en cabina (Con Costo Adicional). Ambos deberán cumplir con los estándares de tamaño y peso establecidos por VC (Anexo V).

Equipaje en bodega: Es el Equipaje por el cual el Pasajero paga, que VC tiene en custodia y por el cual ha expedido un Cupón de Equipaje. El Equipaje en bodega



deberá cumplir con los estándares de peso y volumen establecidos por VC (Anexo V).

Escala: Significa una parada en un viaje, entre el punto de origen y el punto de destino.

Itinerario: Un documento o documentos expedidos por la Aerolínea al Pasajero, con el nombre del Pasajero, información del vuelo e información importante.

No Presentación: Cuando el Pasajero no se presente en el mostrador (counter) o en sala dentro de los tiempos estipulados para realizar el proceso de Check-in (Documentación) y abordaje; de acuerdo con los procedimientos de la Aerolínea, los cuales se pueden consultar en el anexo IV.

Pasabordo o Pase de Abordar: Es el documento que permite al Pasajero ingresar a la Aeronave y ocupar una silla para realizar el vuelo.

Pasajero: Cualquier persona que haya sido o que vaya a ser transportada en una Aeronave, en virtud de un Contrato de Transporte. Los miembros de la tripulación en funciones de trabajo no se consideran Pasajeros para estos efectos.

Producto: Los tipos de servicios ofrecidos por VC, que adquiere el Pasajero al celebrar el Contrato de Transporte, los cuales podrán ser modificados de tiempo en tiempo, y que se diferencian por sus características y por los derechos vinculados a cada uno de ellos.

Servicios Adicionales: Son los servicios que el Pasajero puede adquirir como agregados al Producto inicialmente adquirido.

Tarifa: Precio que se cobra por el transporte en VC, 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.

Transporte Aéreo: Traslado de personas o cosas efectuado de un origen a un destino, por medio de Aeronaves.

CAPÍTULO II. NORMATIVIDAD

Las normas y disposiciones nacionales e internacionales, que aplican para el Transporte Aéreo Regular de Pasajeros y Equipaje en vuelos operados por VC, son las siguientes:

ARTÍCULO 3. - NORMAS NACIONALES (APLICABLES A VUELOS DOMÉSTICOS EN COLOMBIA).

- 3.1. 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.
- 3.2. 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.
- 3.3. Código de Comercio. - Regula entre otros temas relacionados con el Contrato de Transporte.
- 3.4. 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.
- 3.5. Ley 1480 de 2011. - Estatuto de Protección al Consumidor.



3.6. Ley 1581 de 2012. – Ley de Habeas Data.

ARTÍCULO 4. - NORMAS INTERNACIONALES (APLICABLES A VUELOS INTERNACIONALES DESDE Y HACIA COLOMBIA).

4.1 El Convenio de Varsovia de 1929. - Regula temas relacionados con el Contrato de Transporte Aéreo internacional.

4.2 El Protocolo de La Haya de 1955. - Modificó la versión original del Convenio de Varsovia.

4.3 Los Protocolos de Montreal de 1975. - Son cuatro Protocolos que modifican entre otros temas aquellos relativos a la forma de expresar los límites de responsabilidad en relación con el Contrato de Transporte Aéreo internacional.

4.4 El Convenio de Montreal de 1999. - Establece la responsabilidad del transportista 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 internacional, y regula también temas relacionados con los documentos de transporte y otros asuntos de carácter general en relación con el Contrato de Transporte Aéreo internacional.

4.5 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 en relación con el Contrato de Transporte Aéreo internacional entre los países que hacen parte de esta Comunidad.



4.6 En materia de Régimen de Responsabilidad del Transportador en el transporte internacional, además, de los convenios de Varsovia y Montreal, en tanto no estén en contraposición con dichos convenios, el Contrato de Transporte está sujeto a:

- i. Las disposiciones contenidas en este contrato y demás reglamentación aplicable que forma parte integral del mismo.
- ii. La reglamentación aplicable para vuelos en Colombia y/o la aplicable para vuelos de otras Aerolíneas con las que se tenga acuerdos comerciales de cooperación.

CAPITULO III. LEY APLICABLE PREVALENTE

ARTÍCULO 5. - CONDICIONES GENERALES

- 5.1. Las presentes Condiciones Generales son las condiciones de transporte de la Aerolínea y están incorporados y referenciados y disponibles para los Pasajeros en las oficinas de VC y/o en la página Web www.vivacolombia.co.
- 5.2. Además, estas Condiciones Generales complementan los términos y condiciones establecidas en:
 - i. El Tiquete (pasaje).
 - ii. Las Condiciones Tarifarias de VC, de acuerdo con las aprobaciones y/o registros que de las mismas se realicen ante la Aerocivil.
 - iii. Los Itinerarios.
 - iv. El Manual General de Operaciones de VC.



- 5.3. Es obligación del Pasajero consultar la reglamentación y condiciones contenidas en los documentos anteriores, las cuales se encuentran publicadas en la página Web de VC bajo el Link “Términos y Condiciones” de la página web www.vivacolombia.co.
- 5.4. El Pasajero acepta estas Condiciones Generales, así como las contenidas en las normas aplicables.
- 5.5. 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.
- 5.6. 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 VC, incluyendo al Pasajero, a los empleados, dependientes o Agentes autorizados de VC. Ninguna persona está autorizada para alterar las disposiciones de estas Condiciones Generales o del Contrato de Transporte o para eximirse de su cumplimiento.

ARTÍCULO 6. – RESERVAS Y USO DE DATOS

- 6.1 Se considerará una reserva una vez la misma tenga un pago. Las reservas realizadas para viajar con VC son de pago inmediato, podrán ser canceladas sin



necesidad de aviso y están sujetas al anexo VI de Servicios Adicionales, excepto el servicio adicional asegura tu tarifa.

6.2 El Pasajero está de acuerdo que la información personal suministrada a VC, son suministrados con el fin de hacer una reservación, comprar y expedir un tiquete, obtener servicios adicionales, adquirir o proveer servicios, usos comerciales de VivaColombia, 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. Para estos propósitos, el Pasajero autoriza a VC a retener esta información y a transmitirla sus oficinas, Agentes Autorizados, agencias del gobierno, otros Transportadores o a los proveedores de los servicios contratados con o a través de VC. VC, se compromete a proteger la información personal del Pasajero, para evitar su utilización con fines indebidos.

6.3 El Pasajero es responsable de suministrar información veraz. VC 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).

ARTÍCULO 7. - TIQUETES (PASAJES)

7.1 VC suministrará el servicio de transporte solamente al Pasajero nombrado en el Pasaje, a quien se le podrá pedir una identificación adecuada.

7.2 El Tiquete (pasaje) y los servicios adicionales son personales y no son transferibles. Sin embargo, VC se reserva el derecho de aprobar cambio de nombre en el Tiquete (pasaje), en cuyo caso, un nuevo Tiquete (pasaje) será expedido con sujeción a las Condiciones aplicables. Un cargo por este servicio podrá ser aplicado (Anexo VII y



X) en este evento, de acuerdo con lo establecido en las Condiciones Tarifarias. Los cambios se realizan siempre y cuando el pasajero no haya volado ninguno de los trayectos bajo la reserva ni haya realizado el proceso de Check-in (Documentación).

7.3 El Tiquete (pasaje) se expedirá una vez se realice el pago de la Tarifa.

7.4 VC podrá imponer al Pasajero un cargo o una penalidad por No Presentarse el día del vuelo.

7.5 El nombre del Transportador puede aparecer en el Tiquete (pasaje) de manera abreviada.

7.6 Los puntos de Escala convenidos aparecerán en el Tiquete (pasaje) o en los Itinerarios publicados por el Transportador.

7.7 Sin perjuicio de otras restricciones para el transporte de Pasajeros que puedan aplicar, VC no está obligado a transportar al Pasajero, si no verifica que el mismo realizó su reserva y pagó el precio del Tiquete (pasaje) o si el Pasajero no presenta a VC una identificación válida con foto.

7.8 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.



7.9 VC se rehusará a prestar cualquier servicio, si la Tarifa correspondiente no ha sido pagada de acuerdo con las Condiciones del Contrato de Transporte, las Condiciones Tarifarias y demás aplicables.

ARTÍCULO 8. - TARIFAS Y CARGOS

8.1 Las Tarifas de VC se establecen por Producto por transacción. Serán aplicadas y cargadas a cada Pasajero, por cada uno de los trayectos de vuelo reservados, según el Producto escogido, las Condiciones del Contrato y las Condiciones Tarifarias aplicables al mismo. Adicional a los impuestos y cargos establecidos por las autoridades competentes, al Pasajero se le cobrará la adquisición de cualquier Servicio Adicional (Anexo VI y X).

8.2 Una vez se haya celebrado el Contrato de Transporte, cualquier cambio que se desee hacer, entre otros pero sin limitarse a ruta, fecha, hora o nombre del Pasajero, puede tener un impacto en la Tarifa a pagar y puede acarrear penalidades y/o sobrecostos para el Pasajero.

8.3 Los Pasajeros tienen derecho a adquirir Servicios Adicionales siempre y cuando paguen el precio correspondiente.

8.4 Todas las transacciones y Tarifas aquí referidas, incluyendo pero sin limitarse a la compra y venta de pasajes y Productos, cambios de Producto, estarán sujetas a los impuestos aplicables de acuerdo con las normas vigentes. Los impuestos aplicables o cargos imponibles recolectados directamente por el gobierno u otra autoridad, o por el operador del aeropuerto, y que sean efectivos a la fecha del viaje, deben ser pagados por el Pasajero.



8.5 Las Condiciones de las Tarifas promocionales prevalecen sobre las condiciones generales, cuando sean contrarias a las mismas.

ARTÍCULO 9. - CHECK-IN (DOCUMENTACIÓN)

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

9.2 Al realizar el proceso de web Check-in para una reserva quedan documentados todos los Pasajeros que se encuentran bajo la reserva con la que se ingresó al sistema.

9.3 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 de la Aerolínea, y no más tarde de cualquier tiempo mínimo especificado por VC, para vuelos nacionales e internacional (Anexo IV).

9.4 El incumplimiento de estas obligaciones por parte del Pasajero bajo este artículo 9, constituye incumplimiento al Contrato de Transporte por parte de este, y dará derecho a la Aerolínea a cancelar el cupo del Pasajero y disponer del mismo, así como a aplicar las penalidades que correspondan.

9.5 VC no se hace responsable por la pérdida de vuelo si el Pasajero no cuenta oportunamente con su Pasabordo.



ARTÍCULO 10. - NEGATIVA Y LIMITACIONES AL TRANSPORTE

g) Sin perjuicio de las demás causales establecidas por la Aerolínea conforme a las normas aplicables, se podrá negar o limitar el transporte del Pasajero que:

- 10.1 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.
- 10.2 Se estime que pudiera afectar la seguridad o la salud o la comodidad de otros Pasajeros o de la tripulación; así como de sus propiedades, o la seguridad del vuelo, de la Aeronave o de su operación.
- 10.3 Se encuentre en una condición de salud mental o física que a criterio de la Aerolínea pueda representar un riesgo para el mismo Pasajero, los otros Pasajeros, la tripulación o la propiedad.
- 10.4 Se haya negado a someterse a un chequeo de seguridad.
- 10.5 No haya pagado la Tarifa, los impuestos, las tasas o las contribuciones aplicables o los demás costos y gastos a que estuviere obligado.
- 10.6 No se presente con los documentos de viaje y de identificación que se requieran, destruya sus documentos durante el viaje o se rehúse a entregarlos al personal de la Aerolínea o a las autoridades competentes, cuando así se requiera.
- 10.7 Presente un Tiquete (pasaje): (i) adquirido en contra de la ley y estas disposiciones; y (ii) que haya sido adquirido por medio de una persona no



autorizada por VC; (iii) que haya sido expedido o modificado por alguien distinto a VC o sin la autorización de VC.

10.8 No pueda probar por medio de un documento de identidad válido con foto, que es la persona denominada en el Tiquete (pasaje).

10.9 No cumpla con las instrucciones impartidas por la Aerolínea o sus representantes, con respecto a asuntos de seguridad o vigilancia.

10.10 Para vuelos nacionales únicamente, un Pasajero en condiciones jurídicas especiales, mentalmente trastornado, deportado, no admisible, desmovilizado y/o perturbador según lo establecido en el numeral 17 de los RAC.

10.11 En ejercicio de esta facultad discrecional, la Aerolínea podrá negarse a prestar el servicio de transporte y no será responsable de los gastos que esto represente para el Pasajero.

10.12 Si a un Pasajero se le niega el embarque por cualquiera de los motivos mencionados en este Artículo 10, el dinero del tiquete no será reembolsado, excepto en lo previsto en la regulación aplicable.

ARTÍCULO 11. - EQUIPAJE

11.1. VC transportará el Equipaje del Pasajero, siempre que este haya pagado los valores correspondientes, de acuerdo con la Tarifa, el número de piezas, el tipo de piezas y las dimensiones, según sea el caso. (Ver Anexo V y VI).

11.2. Es obligación del Pasajero o la persona interesada consultar las políticas de Equipajes de VC (anexo V y VI), las cuales hacen parte integrante de las presentes Condiciones Generales, y se encuentran publicadas en la página web de la Aerolínea www.vivacolombia.co.



- 11.3. Bienes como dinero, joyas, metales preciosos, muestras, computadoras, aparatos electrónicos personales, papeles negociables, títulos u otros valores, documentos de negocios, pasaportes y otros documentos de identificación, deberán llevarse como Equipaje de Mano.
- 11.4. Si algún objeto es transportado en contravención de lo establecido en estas Condiciones Generales, VC 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.
- 11.5. VC 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, VC podrá negarse a transportarlo, sin que sea responsable por los perjuicios que por ello pudiere causarle, excepto en lo previsto en la regulación aplicable.
- 11.6. VC 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.
- 11.7. VC se podrá negar a aceptar la declaración de exceso del valor del Equipaje registrado, cuando una porción del transporte deba ser proveída por otro transportador.

ARTÍCULO 12. - ALIMENTOS Y PLANTAS

- 12.1 El Pasajero no podrá llevar en su Equipaje en bodega o de Mano, Productos cuyo ingreso al país o a otros países, sea prohibido o restringido, incluyendo alimentos y plantas.



ARTÍCULO 13. - ITINERARIOS, RETRASOS, CANCELACIONES Y VUELOS

13.1 Itinerarios, excepto en lo previsto en la regulación aplicable.

- i. Los horarios o Itinerarios publicados por VC pueden ser modificados.
- ii. Cuando por razones fuera del control de la Aerolínea el Contrato de Transporte no pueda realizarse en las condiciones acordadas, VC podrá: (i) utilizar una Aeronave distinta a la programada; (ii) utilizar los servicios de otro transportador u (iii) omitir puntos de Escala.
- iii. VC podrá ofrecer al Pasajero transportarlo en otro de los servicios programados en los que haya espacio disponible durante las siguientes 48 horas después del vuelo programado.

13.2 Cancelaciones, desvíos, retrasos, sobreventa, etc.

- i. Excepto en lo previsto en la regulación aplicable, VC queda exonerada de toda responsabilidad relacionada con el retraso, cancelación o desvío del vuelo, cuando los mismos se originen por condiciones meteorológicas, o en circunstancias de caso fortuito o fuerza mayor.
- ii. Excepto en lo previsto en la regulación aplicable, cuando el viaje no pueda iniciarse por cualquiera de las razones anteriores, VC quedará liberado de responsabilidad devolviendo el precio del Pasaje. El Pasajero podrá en tales casos, exigir la devolución inmediata del precio total sin que haya lugar a penalidad alguna.
- iii. Excepto en lo previsto en la regulación aplicable, si una vez comenzado el viaje este se interrumpiere por demoras, cancelaciones o desvío del vuelo, por motivos climáticos o de fuerza mayor, VC queda obligada a efectuar el transporte por su cuenta, utilizando el medio más rápido disponible y



- posible hasta dejar al Pasajero en su destino, salvo que este opte por el reembolso de la parte del precio proporcional al trayecto no recorrido.
- iv. En estos casos, VC sufragará los gastos razonables de manutención y hospedaje que se deriven de cualquier interrupción en caso de que el Pasajero no acepte el reembolso.
 - v. En caso de sobreventa o sobrerreserva, VC no negará una silla a un Pasajero, sin que antes haya solicitado a otros Pasajeros que cedan su asiento de manera voluntaria a cambio de una compensación que no podrá ser inferior al 25% del valor del trayecto al que renuncia el Pasajero.
 - vi. En todo caso, si el Pasajero cumple completamente con el Contrato de Transporte y los términos y condiciones con respecto al tiquete, reconfirmación, tiempos de presentación y Check-in, y no puede ser embarcado por sobreventa o sobrerreserva, VC deberá proporcionarle el transporte hasta su destino final en el siguiente vuelo disponible de la propia Aerolínea, en la misma fecha y en la misma ruta. En caso de no disponer de vuelo, VC deberá hacer las gestiones necesarias por su cuenta, para el viaje del Pasajero con otro Transportador a la mayor brevedad posible.
 - vii. Si VC no estuviera en capacidad de proveer el transporte del Pasajero de acuerdo con lo anterior, deberá a solicitud del Pasajero dentro de los dos (2) Días siguientes a la cancelación o sobreventa o sobrerreserva, generará un certificado de vuelo para una posterior reservación; dicho certificado tendrá una validez de sesenta (60) Días y se hará de acuerdo con las mismas Tarifas y condiciones del vuelo cancelado o sobrevendido/sobrerreservado. En caso de que las Tarifas y condiciones de



lo elegido sean distintas a las del vuelo cancelado o sobrevendido/sobrerreservado, el Pasajero deberá pagar los costos vinculados a las nuevas condiciones y Tarifas seleccionadas. El certificado tiene que reclamarse dentro de los dos (2) Días, posteriores a la fecha prevista de salida del vuelo cancelado o sobrevendido.

ARTÍCULO 14. – REEMBOLSOS

- 14.1 Habrá lugar a reembolso u otras compensaciones, según las condiciones y términos establecidos por la Aerolínea conforme al marco legal aplicable en el caso que por responsabilidad de VC el vuelo no pueda iniciar o deba suspenderse luego de haber iniciado, debido a demoras, cancelaciones o desvío del vuelo, por motivos climáticos o de fuerza mayor.
- 14.2 Se realizará el reembolso total cuando un Pasajero de VivaColombia muera antes de iniciar el viaje siempre y cuando VC pueda comprobarlo
- 14.3 El Pasajero deberá tener en cuenta que: (i) existen Tarifas promocionales que no permiten el reembolso del Pasaje.
- 14.4 Cancelación 24 horas después de la compra (Sólo para vuelos desde/hacia Estados Unidos): El Pasajero podrá hacer la solicitud de reintegro total dentro de las primeras 24 horas corrientes a la compra, siempre y cuando el vuelo no se encuentre en los siguientes 7 Días calendario al realizar la solicitud. Este tipo de reembolso solo aplica para reservas desde/hacia Estados Unidos.
- 14.5 Retracto: El retracto de la compra deberá ser ejercido a través de cualquier canal de atención del vendedor, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas corrientes siguientes a la operación de la compra. El retracto sólo podrá ser



ejercido con una anterioridad igual o mayor a 8 Días calendario entre el momento de su ejercicio oportuno y la fecha prevista para el inicio de la prestación del servicio para vuelos nacionales. Para vuelos internacionales, el término será igual o mayor a 15 Días calendario.

- 14.6 Desistimiento: El Pasajero podrá desistir del viaje hasta 24 horas antes del inicio del mismo, siempre y cuando el Contrato de Transporte origine en Colombia. El transportador podrá retener hasta un 10% del valor de la Tarifa, excluyendo tasas, impuestos y Tarifa administrativa. Lo anterior no aplicará cuando se trate de Tarifas promocionales.

ARTÍCULO 15. - CONDUCTA A BORDO DEL AVIÓN

- 15.1 General: El Pasajero está obligado a: (i) mantener una conducta apropiada de manera que no ponga en riesgo a las personas o bienes, ni limite o impida las actividades de la tripulación; (ii) cumplir con las instrucciones de la tripulación incluyendo las relativas al uso de tabaco y consumo de alcohol o drogas; (iii) mantener un comportamiento adecuado de forma que no cause incomodidad, inconveniencia, Daño o heridas a los otros Pasajeros o a la tripulación. VC podrá tomar las medidas que considere necesarias para prevenir comportamientos del Pasajero que se desvíen de sus obligaciones. Sin perjuicio de las acciones penales a que haya lugar, el Pasajero que incumpla cualquiera de estas obligaciones puede ser desembarcado en cualquier punto y se le puede negar el transporte.
- 15.2 Aparatos electrónicos: Por razones de seguridad, VC podrá prohibir o limitar la operación a bordo de sus Aeronaves, de equipos electrónicos, incluyendo teléfonos celulares, computadoras portátiles, grabadoras portátiles, radios portátiles, reproductores de CD, juegos o aparatos transmisores, juegos de radio



control, radios de dos vías, etc. La operación de ayudas auditivas y marcapasos está permitida.

ARTÍCULO 16. - FORMALIDADES ADMINISTRATIVAS

- 16.1 El Pasajero es el responsable de informarse sobre y de obtener todos los documentos y visas requeridos para el viaje y de cumplir con todas las leyes, regulaciones, órdenes, exigencias y requerimientos de viaje de los países o territorios desde/hacia los que viaja, o visita en tránsito.
- 16.2 Es de exclusiva responsabilidad del Pasajero informarse, obtener y cumplir con los requisitos para viajar, presentar los documentos de identificación, de salida, tránsito, entrada, visas y demás exigidos dependiendo del lugar de destino.
- 16.3 Durante el proceso de Check-in y abordaje el Pasajero debe presentar todos los documentos de salida y entrada exigidos por las leyes, regulaciones, órdenes, exigencias u otros requerimientos de los países concernientes a las autoridades y deberá permitir a VC tomar y retener copia de ellos.
- 16.4 VivaColombia se reserva el derecho de transportar aquellos Pasajeros que no cumplan con las obligaciones descritas en este Artículo 16.
- 16.5 VC queda exonerado de toda responsabilidad y consecuencias derivadas de todo aquello que resulte por el incumplimiento de las responsabilidades del Pasajero descritas en este Artículo 16.
- 16.6 Si al Pasajero le es negada la entrada a un país o territorio, él será el único responsable de pagar cualquier multa o cargo impuestos por el gobierno o



autoridad concerniente y de asumir los costos de transporte que correspondan.

16.7 VC no reembolsará la Tarifa recolectada por el transporte hasta el punto donde le rechazaron o negaron la entrada, ni será responsable por los perjuicios y Daños resultantes de la falta de identificación y Documentación del Pasajero; tampoco será responsable por atrasos o negativas de embarque que se generen a causa del incumplimiento de lo descrito en el Artículo 15.

16.8 Si a VC se le exige pagar o depositar alguna multa, penalidad, o incurre en algún gasto por razón de la falla del Pasajero en el cumplimiento de normas u otros requerimientos de viaje al país o territorio concerniente, el Pasajero deberá reembolsar a VC cualquier suma así pagada o gasto en el que haya incurrido. El Pasajero autoriza a VC compensar esas sumas o gastos con el valor de Pasajes adquiridos y no utilizados por el Pasajero, o con cualquier fondo del Pasajero que esté en posesión de VC o a descontarlo de la tarjeta de crédito del Pasajero.

ARTÍCULO 17. - INSPECCIONES

17.1 VC no será responsable por las pérdidas o Daños sufridos por el Pasajero o su Equipaje como resultado de inspecciones que realicen las autoridades competentes.

17.2 El Pasajero debe someterse a cualquier inspección de seguridad que se requiera por las autoridades competentes, por VC o por otros Transportadores.



ARTÍCULO 18. - TRANSPORTES SUCESIVOS

18.1. Los transportes a ser efectuados por VC con otros transportadores bajo un mismo Pasaje o un Pasaje conjunto, se entienden como una sola operación cuando se trate de un único Contrato de Transporte.

ARTÍCULO 19. – DAÑO

19.1. Excepto a lo previsto en la sección 19.2 a continuación, VC no será responsable por pérdida, Daño o gasto en el que incurra el Pasajero como resultado del incumplimiento de sus obligaciones establecidos en las Condiciones del Contrato.

19.2. VC será responsable por los reclamos con respecto a la lesión y muerte del Pasajero, por la demora, la pérdida del Equipaje en los términos, límites y condiciones establecidos en el presente Contrato de Transporte, el Código de Comercio Colombiano, los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia RAC, de ser aplicable, la Convención, y cualquier otra normatividad internacional concordante, según corresponda.

19.3. Si el Pasajero desea amparar los riesgos del transporte por cuantía superior, deberá contratar un seguro por su propia cuenta.

ANEXO I – RESERVAS

- i. Al efectuarse la compra y ser aceptada, VC le asignará al Pasajero un récord de la misma, indicándole, adicionalmente el Producto al que tiene derecho así como sus Condiciones Tarifarias.
- ii. Sin embargo si el Pasajero quiere hacer cambios tendrá derecho a la reexpedición del Tiquete (pasaje) previo pago de las penalidades y/o



condiciones que para dicha reexpedición apliquen según las condiciones establecidas en el Anexo VII.

- iii. Si el pasajero no viaja, el tiquete no podrá ser utilizado en un futuro y el dinero pagado por tarifa base y tarifa administrativa no será reembolsado, siempre y cuando la condición de la tarifa así lo establezca y sea informado al pasajero.

ANEXO II – TARIFAS Y OTROS CARGOS

- i. En caso de que al momento de cotizar la Tarifa del Pasaje/tiquete, este resultare menor al Tiquete (pasaje) originalmente contratado se mantendrá la Tarifa original sin derecho a reembolso.
- ii. Las Tarifas, para los vuelos en una vía (one way) aplican para el transporte desde el aeropuerto en el punto de origen hasta el aeropuerto en el punto de destino, a menos que expresamente se disponga algo diferente.
- iii. Las Tarifas, para los vuelos de ida y regreso (round trip) aplican para el transporte desde el aeropuerto en el punto de origen hasta el aeropuerto en el punto de destino, y regreso, a menos que en el Contrato de Transporte se haya pactado algo distinto.
- iv. Las Tarifas no incluyen servicios adicionales en vuelo como alimentos y bebidas, ni servicio de transporte terrestre entre aeropuertos, o entre aeropuertos y terminales de las ciudades, los cuales serán cobrados por aparte en caso de que VC los ofrezca y el Pasajero los adquiera.
- v. Las Tarifas aplicables son las efectivas al momento de la adquisición del Tiquete (pasaje), aceptadas por el Pasajero, y continuarán vigentes mientras el Tiquete



(pasaje) conserve su vigencia, salvo que se exprese de manera distinta en las Condiciones Tarifarias.

- vi. La Tarifa establecida podrá estar sujeta a cambios antes de realizada la compra del Pasaje.
- vii. Las excursiones y Tarifas promocionales que impliquen un retorno al punto de origen son aplicables solo si se compran antes de comenzar el vuelo.
- viii. Ciertas Tarifas tienen condiciones que limitan o excluyen la posibilidad de cambiar o cancelar las reservaciones.
- ix. Los Pasajeros tienen derecho a adquirir servicios adicionales siempre y cuando paguen el precio correspondiente los cuales pueden ser adquiridos entre otras en la página web, call center, agencias de viaje y en el aeropuerto. Se aplicarán distintos precios dependiendo del lugar y el momento en el que se adquieran los servicios adicionales.
- x. Los infantes menores de dos (2) años no ocuparán asiento.
 - a. Un pasajero adulto puede viajar en trayectos nacionales con un niño menor de dos (2) años sin pagar tarifa alguna por éste, siempre y cuando el menor viaje en sus brazos y no ocupe una silla.
 - b. Para vuelos internacionales, los infantes (menores de 2 años) pagarán un 10% de la Tarifa y los impuestos y tasas que apliquen.
- xi. Los niños mayores de dos (2) años deberán ocupar un asiento, y por lo tanto pagarán la totalidad de la Tarifa, tasas e impuestos cuando se trate de tarifas promocionales, excepto para los vuelos desde/hacia Ecuador en los cuales pagarán únicamente el 67% de la Tarifa del adulto y las tasas e impuestos que



apliquen, y desde/hacia Estados Unidos, los niños pagarán el 75% de la Tarifa del adulto y las tasas e impuestos que apliquen.

- xii. Se otorgará un 10% de descuento en la tarifa base del tiquete aéreo para los militares colombianos que compren un tiquete nacional. Este descuento únicamente será aplicado para tiquetes comprados directa y personalmente por el militar en los aeropuertos que opera VivaColombia, presentando su documento de identidad y tarjeta militar correspondiente.
- xiii. Si el cliente elige la forma de pago presencial (Baloto, Éxito, Carulla o Surtimax), ya sea por la página web o call center, VivaColombia cobrará un recargo de la tarifa administrativa.

ANEXO III – FORMAS DE PAGO

- i. En caso de pago directo con cargo a tarjetas de crédito o débito, todas las transacciones se perfeccionarán con el cargo a la tarjeta.
- ii. VC podrá rehusarse a transportar al Pasajero si no ha pagado efectivamente la Tarifa de los servicios de transporte contratados o cualquier otro cargo proveniente de declaraciones hechas por el Pasajero. Se entiende que no se ha pagado efectivamente la Tarifa o cualquier otro cargo, cuando el pago realizado mediante un instrumento de crédito o tarjeta débito ha sido rechazado o no ha sido descargado. En este caso VC no estará sujeta a responsabilidad alguna.
- iii. Las Tarifas y cargos deben ser pagados en la moneda aceptable por VC, a las tasas de cambio determinadas por VC al momento de la expedición del Tiquete (pasaje).



- iv. Los pagos de los servicios adicionales se pueden hacer:
- a. en el momento de la compra del tiquete mediante la opción de:
 - i. Call center con pago directo mediante cargos a tarjetas de crédito disponibles de acuerdo al canal, o indirectos a través de los puntos Vía Baloto y puntos autorizados Éxito, Carulla y Surtimax.
 - ii. Página web www.vivacolombia.co con pago directo mediante cargos a la tarjeta débito o crédito o indirectos a través de los puntos Vía Baloto y puntos autorizados Éxito, Carulla y Surtimax.
 - iii. Agencia de Viajes a través de pago indirecto.
 - iv. Aeropuertos en el mostrador (counter) de VivaColombia con pago directo mediante cargos a la tarjeta débito, crédito o pagando en efectivo.
 - b. Los cambios y los servicios adicionales adicionados luego de la compra pueden ser pagados únicamente mediante las siguientes opciones
 - i. Página web www.vivacolombia.co con pago directo mediante cargos a la tarjeta débito o crédito.
 - ii. Agencia de Viajes a través de pago indirecto.
 - iii. Aeropuertos i) en el mostrador (counter) de VivaColombia con pago directo mediante cargos a la tarjeta débito, crédito o pagando en efectivo, ii) en la sala de espera mediante pagos en efectivo. Únicamente se podrán hacer cambios en el aeropuerto donde la aerolínea tenga un punto de venta.
 - iv. Pago presencial (Éxito, Carulla, Baloto y Surtimax)



ANEXO IV – CHECK-IN Y TIEMPOS DE PRESENTACION

- i. El Pasajero deberá realizar el proceso de Check-in mediante el proceso de web Check-in e imprimir su Pasabordo (Cada Pasabordo debe ir en una hoja carta individual), o haciendo uso el servicio adicional de Check-in (Documentación) en el mostrador (counter) de VivaColombia en el respectivo aeropuerto con un costo adicional.
- ii. En algunas estaciones se le pedirá al Pasajero pasar al mostrador (counter) de VivaColombia en el respectivo aeropuerto para revisar el peso, medidas y la cantidad del Equipaje de Mano.
- iii. Las autoridades migratorias verificarán que la información suministrada en la reserva coincida con la de los documentos requeridos. En caso contrario, las autoridades podrán negar el ingreso al país de destino.
- iv. Los siguientes Pasajeros están obligados a presentarse en el mostrador (counter) de VivaColombia en el respectivo aeropuerto dos (2) horas antes de la salida programada del vuelo por Itinerario para vuelos nacionales y tres (3) horas antes para vuelos internacionales, aunque hayan impreso previamente su Pasabordo:
 - a. Menores de edad sin acompañante
 - b. Personas viajando con Equipaje de Bodega o con Equipaje especial como instrumentos musicales y/o deportivos (Anexo VI)
 - c. Personas en condiciones especiales que requieran viajar acompañadas con una persona que las ayude con el uso de muletas, sillas de ruedas.
 - d. Personas viajando con mascotas o perros lazarillos.



- e. Pasajeros con Equipaje en bodega o que exceda las especificaciones de la Aerolínea (Ver Anexo V)

WEB CHECK-IN

- i. Los Pasajeros que realicen web Check-in deben presentarse en el aeropuerto con el Pasabordo impreso. Cada Pasabordo debe imprimirse en una hoja carta individual. Para vuelos nacionales (Colombia) este proceso está disponible desde 72 hasta 2 horas antes de la salida programada del vuelo. Para vuelos internacionales está disponible desde 72 hasta 3 horas antes de la salida programada del vuelo.
- ii. Al realizar el proceso de web Check-in todos los Pasajeros que se encuentran bajo una misma reserva quedarán documentados.
- iii. Si el pasajero tiene un viaje en conexión, al realizar web check-in, el sistema le generará los pasabordos hasta su destino final.
- iv. En caso de que el Pasajero haya realizado web Check-in y no lo presente impreso o de perder el que fue entregado por el aeropuerto, la reimpresión del Pasabordo, tendrá un costo adicional.
- v. Los Pasajeros que viajen desde/hacia Estados Unidos deberán pasar por el módulo de atención de VC para verificar los documentos y reclamar el Pasabordo sin costo adicional desde tres (3) horas hasta sesenta (60) minutos antes de la salida programada del vuelo.



CHECK-IN EN EL AEROPUERTO

- i. Servicio adicional el cual debe ser pagado por el Pasajero. El costo de dicho servicio puede variar dependiendo del lugar y momento de la compra.
- ii. El counter de VivaColombia en el aeropuerto para el proceso de Check-in está disponible, para vuelos nacionales desde 120 minutos (2 horas) hasta 45 minutos antes de la salida programada del vuelo, para vuelos internacionales desde 180 minutos (3 horas) hasta 60 minutos (1 hora) antes de la salida programada del vuelo.
- iii. Los Pasajeros que viajen desde/hacia Miami deberán reclamar el Pasabordo sin costo adicional en el counter de VivaColombia.
- iv. En caso de que el Pasajero haya seleccionado la opción de web Check-in y no presente el Pasabordo impreso el día del vuelo, un cargo adicional será cobrado por la reimpresión del Pasabordo.

PRESENTACIÓN EN SALA DE ESPERA

- i. El Pasajero debe presentarse en la sala de abordaje a más tardar cuarenta y cinco (45) minutos antes de la hora prevista por Itinerario para la salida del vuelo para vuelos nacionales y sesenta (60) para vuelos internacionales.
- ii. Es responsabilidad del pasajero verificar la sala de espera asignada por el aeropuerto en las pantallas del mismo.



ANEXO V – EQUIPAJE

El presente anexo establece las políticas en relación con las características que debe cumplir el Equipaje del Pasajero como condición sine qua non, para que sea aceptado por la Aerolínea para ser aceptado y autorizado para el transporte, y las Condiciones Tarifarias del mismo, las cuales podrán ser modificadas de tiempo en tiempo.

EQUIPAJE DE MANO

- h) El Pasajero debe declarar su Equipaje de Mano en el mostrador (counter) de VivaColombia en el respectivo aeropuerto en donde personal de la Aerolínea le pondrá un distintivo. De no cumplirse esta obligación por el Pasajero, VC se reserva el derecho de negarle su abordaje al equipaje de mano e inclusive al pasajero.
- i) El Equipaje de Mano deberá cumplir los estándares establecidos por la Aerolínea; de no ser así, se registrará y el Pasajero deberá pagar las sumas correspondientes por Equipaje en bodega más los costos por cambio de Producto.
- j) El Pasajero debe mantener su custodia en todo momento de su Equipaje de mano, previa aceptación y autorización de VC para ser transportado en la cabina y a bordo de la Aeronave.
- k) Artículos como pero sin limitarse a una bolsa, cartera, morral, maletín para computador, una bolsa pequeña de duty free, una caja de donuts, cámaras fotográficas entre otras, serán consideradas como el Artículo Personal permitido.



l) Solo se aceptarán dos (2) piezas como equipaje de mano: (un (1) artículo personal sin costo y un (1) equipaje en cabina con costo adicional), por Pasajero que individualmente consideradas no podrán exceder las medidas y peso establecidos en las Políticas de la Aerolínea.

1. Artículo Personal sin costo:

- a) Para todas las rutas, nacionales e internacionales, excepto vuelos desde/hacia Ecuador se aceptará (1) pieza de máximo 6 kg y 40x35x25 cm. En vuelos desde/hacia Ecuador, el Pasajero tiene derecho a (1) pieza de máximo 9 kg y 40x35x25 cm.
- b) El Artículo Personal aplica para vuelos nacionales e internacionales y no tienen ningún costo siempre y cuando cumpla con las medidas y peso mencionados anteriormente. Cada Pasajero podrá llevar un Artículo Personal. El artículo personal debe ir ubicado durante el vuelo debajo de la silla del avión.
- c) En el caso de los infantes menores de dos (2) años, el adulto responsable podrá llevar una pieza adicional a la suya con los artículos necesarios para el infante durante el vuelo que cumpla con las medidas del artículo personal.
- d) En caso de que el Artículo Personal exceda las medidas o peso, el Pasajero deberá pagar las sumas correspondientes para llevarlo como Equipaje en cabina o Equipaje en bodega de acuerdo al peso y dimensiones más los costos por cambio de Producto.

2. Equipaje en cabina con costo adicional



- m) El Equipaje en cabina es un servicio adicional por el cual el Pasajero debe pagar. Las condiciones del mismo son: 1 pieza de máximo 12 kg y 55x45x25 cm. Esta pieza debe ir ubicada en los compartimientos superiores durante el vuelo.
- n) Si el Equipaje en cabina excede las medidas o peso permitido por la Aerolínea mencionado anteriormente el Pasajero deberá pagar el valor correspondiente para llevarlo como Equipaje en bodega de acuerdo al peso y dimensiones y la diferencia por el cambio de Producto.
- o) Cualquier pieza adicional a las dos (2) piezas permitidas como Equipaje de mano, debe ser llevado como Equipaje en bodega sujeto a los cargos correspondientes. Los cargos pueden variar dependiendo del canal y el lugar de compra.
- p) Para propósitos del peso y medidas adecuadas acordadas en las Condiciones Generales, para ser clasificadas como Equipaje en cabina, las piezas no deben exceder las medidas y peso establecidos por VC (Anexo V).

EQUIPAJE EN BODEGA

- i. El Pasajero podrá comprar como servicio adicional Equipaje en bodega, cuyo peso y medidas son 20 kg y/o 158 cm lineales.
- ii. Sin perjuicio del derecho de VC de negar el transporte del Equipaje que no cumpla con los estándares establecidos por la Aerolínea, o de negar el transporte de piezas adicionales; el Pasajero deberá pagar la suma que corresponda de acuerdo con las Condiciones Tarifarias, por cada pieza



adicional y por cada viaje sencillo, más los cargos por cambio de Producto a que haya lugar. Adicionalmente, si la pieza adicional no cumple con los estándares establecidos por la Aerolínea, se deberá pagar el valor del exceso.

- iii. VC aceptará el transporte de cajas, bultos, neveras de icopor, y neveras plásticas, siempre y cuando el pasajero compre el servicio de Equipaje en bodega y la pieza cumpla con las medidas y peso establecido (20 kg y 158 cm lineales). Como bulto se entiende cualquier paquete que no sea una maleta, que sea resistente y no se rompa durante la manipulación en el traslado. Bolsas plásticas ni bolsas de basura serán permitidas. Solo se recibirán cajas que estén en buenas condiciones para su transporte; es decir, que no debe tener rotos, no debe estar húmeda y en caso de que sea una caja reutilizada, la misma no debe contener marcas de mercancía peligrosa. Las cajas deben ir selladas completamente y con refuerzos en la parte inferior y superior para evitar que se desfonden cuando las estén levantando. Cada caja debe ir marcada con el nombre completo, dirección y teléfono de residencia permanente del pasajero por dentro y por fuera para que no se confunda con la de otra persona. El pasajero debe garantizar que no se está transportando mercancías peligrosas o material prohibido, para que pueda ser transportado en la aeronave. El pasajero es el responsable del empaque y seguridad de la caja en caso que haya una revisión para evitar que se abra durante el trayecto en las bandas de equipaje. Las neveras deben ser de icopor o de plástico que cumplan con las dimensiones y pesos permitidos, y deben viajar debidamente selladas. Las neveras no pueden contener hielo seco, ni húmedo y solo podrá transportarse alimentos no perecederos, alimentos secos, alimentos enlatados, alimentos que no requieran refrigeración y deberán estar adecuadamente empacados.



- iv. El peso máximo permitido por pieza que exceda las dimensiones máximas será de 32 kilos.
- v. Los infantes (Menores de dos (2) años) no tendrán derecho a llevar Equipaje en bodega.
- vi. Para vuelos nacionales, excepto vuelos desde/hacia San Andrés, se aceptarán máximo 3 piezas por Pasajero.
- vii. El derecho a llevar una tercera pieza como Equipaje en bodega estará sujeto a disponibilidad y podrá ser pagado directamente en el aeropuerto.
- viii. Para vuelos internacionales y desde/hacia San Andrés se aceptarán máximo 2 piezas por Pasajero.
- ix. VC asume la custodia una vez el Pasajero lo entregue en el mostrador (counter) y haga el pago de los cargos correspondientes.
- x. Entregado el Equipaje en el mostrador (counter), VC expedirá un Cupón de Equipaje como constancia.
- xi. El Equipaje en bodega deberá cumplir con los estándares de peso y volumen establecidos por VC. (Anexo V).

ENTREGA DE EQUIPAJE EN BODEGA

- i. El Equipaje en bodega debe ser entregado en el mostrador (counter) de VivaColombia en los tiempos establecidos por la Aerolínea :
 - a. Vuelos nacionales: entre 2 horas y 45 minutos antes de la salida programada del vuelo



- b. Vuelos internacionales: entre 3 horas y 60 minutos antes de la salida programada del vuelo
- ii. Pasado este tiempo el Equipaje para documentar no será aceptado.
- iii. Con la aceptación del Equipaje en bodega, VC asume la custodia del mismo.
- iv. Al momento de la Documentación, VC expedirá un Cupón de Equipaje por cada pieza registrada.
- v. El Cupón de Equipaje contendrá el nombre u otra identificación personal del Pasajero.
- vi. Siempre que sea posible, el Equipaje en bodega será transportado en el mismo avión en el que es transportado el Pasajero, a menos que por seguridad o motivos operacionales VC decida transportarlo en otro vuelo, que en todo caso será el más cercano a aquel en el que fue transportado el Pasajero.
- vii. Si el Equipaje en bodega es transportado en un vuelo distinto al del Pasajero, VC lo enviará a la dirección del lugar de destino que el Pasajero registre para tal efecto, a menos que por requerimiento legal se exija su inspección y la presencia del Pasajero para la misma.

RECOLECCIÓN Y ENTREGA DEL EQUIPAJE EN BODEGA

- i. El Equipaje en bodega y transportado se entregará en el lugar de destino, con la presentación y entrega de las contraseñas del Cupón de Equipaje.
- ii. Las reclamaciones por retraso, pérdida, Daño, avería o saqueo del Equipaje en bodega, deberán presentarse por el Pasajero en el acto de entrega del Equipaje en bodega o a más tardar dentro de los siete (7) Días siguientes por Daños y



veintiún (21) Días por demoras, cuando circunstancias especiales impidan el inmediato reconocimiento del mismo.

- iii. Se entiende por "retraso", toda demora que se provoque en la entrega del Equipaje en bodega y que se haya producido por responsabilidad directa de VC, a menos que la demora se cause por la decisión de VC de transportarlo en un vuelo alternativo por razones de seguridad u operacionales
- iv. El Pasajero deberá reclamar su Equipaje en bodega tan pronto como esté disponible en su destino. Si el pasajero viaja en conexión y uno de los vuelos es al siguiente día, el pasajero deberá reclamar el equipaje en las bandas de entrega de equipaje y documentarlo al siguiente día en el módulo de atención para retomar su viaje.
- v. Si el Equipaje en bodega no es reclamado dentro de los tres (3) meses siguientes contados a partir del día en que debió arribar, VC podrá disponer de él sin la autorización del Pasajero.
- vi. El Equipaje en bodega solo se entregará a quien VC pueda identificar plenamente como quien hizo el registro y tenga el respectivo Cupón de Equipaje o a quien, no habiendo realizado dicho registro, pruebe a satisfacción de VC que tiene derecho a reclamarlo.
- vii. VC no se hace responsable por los Daños físicos, superficiales y estéticos causados al Equipaje como resultado del movimiento normal y transporte del mismo. Excepto en las rutas desde/hacia Estados Unidos, VC responderá por daños superficiales tales como cierres, manijas, agarraderas, ruedas u otros componentes que sobresalgan de la maleta, siempre y cuando los daños se extiendan más allá de uso y desgaste normal.



- viii. En caso de pérdida parcial o total de un Equipaje en bodega, la empresa reconocerá un valor de acuerdo a la ruta.
- a. Vuelos nacionales: veinticinco mil pesos moneda legal colombiana (\$25.000) por kilogramo. La Aerolínea reconocerá un valor hasta de quinientos mil pesos moneda legal colombiana (\$500.000). En caso de que un Equipaje o su contenido tengan un valor superior a este monto el Pasajero deberá declararlo al momento del aforo y la Aerolínea podrá aceptar o no su transporte. La Aerolínea no reconocerá ningún valor superior por Equipajes y/o contenido no declarado al momento de su entrega por parte del Pasajero.
 - b. Vuelos Internacionales: Máximo mil ciento treinta y un (1,131) derechos especiales de giro bajo el Convenio de Montreal. En caso de que un Equipaje o su contenido tengan un valor superior a este monto el Pasajero deberá declararlo al momento del aforo y la Aerolínea podrá aceptar o no su transporte. La Aerolínea no reconocerá ningún valor superior por Equipajes y/o contenido no declarado al momento de su entrega por parte del Pasajero.

ARTÍCULOS PROHIBIDOS EN EL EQUIPAJE

El Equipaje no se aceptará cuando

- i. Las piezas excedan los límites descritos en el Anexo V, a menos que VC decida lo contrario y el Pasajero pague el valor correspondiente.
- ii. Que contenga objetos que puedan constituir peligro para la navegación aérea o para las personas o cosas a bordo, a menos que medie autorización previa y



expresa de VC. Dentro de estos objetos se encuentran los descritos en las “Especificaciones Técnicas para el Transporte Seguro de Mercancías Peligrosas por Aire de la Organización Civil internacional (OACI), la “Regulación de Mercancías Peligrosas de la Asociación de Transportadores Aéreos Internacionales (IATA) y las regulaciones colombianas. Los Pasajeros están obligados a informar a VC sobre el contenido de su Equipaje cuando en el mismo se encuentre mercancías peligrosas.

- iii. Que contenga objetos que estén prohibidos por las leyes aplicables, regulaciones o jurisdicción de ser transportadas desde/hacia cualquier Estado.
- iv. Contenga elementos que sean considerados por VC como inconvenientes para el transporte por razón de su peso, tamaño, estado o características, o por su fragilidad o carácter de perecederos.
- v. Se trate de armas de cualquier tipo, como antigüedades, espadas, cuchillos, navajas y similares.

ANEXO VI – SERVICIOS ADICIONALES

El presente anexo establece las políticas en relación con las características y condiciones de los servicios adicionales ofrecidos por la Aerolínea, las cuales podrán cambiar de tiempo en tiempo. Todos los servicios adicionales que deben ser pagados, independiente si se adquieren en el momento de la compra o después. El cargo de los servicios adicionales será el determinado en las Condiciones Tarifarias. Los servicios adicionales son personales e intransferibles.

- i. Los servicios adicionales se cobran por trayecto, excepto cuando se trata de viajes que incluyen una conexión.



- ii. Para viajes que incluyen una conexión, los servicios adicionales se cobrarán una sola vez por origen-destino excepto el servicio de asignación de silla que se cobra por trayecto en cualquier tipo de viaje. El precio de este servicio podrá variar dependiendo del canal y lugar de compra.

EQUIPAJE EN CABINA

- i. Una (1) pieza de máximo 12 kg y 55x45x25 cm.
- ii. El Equipaje en cabina debe ir ubicada en los compartimientos superiores durante el vuelo. Si el Equipaje en cabina excede las medidas o peso permitido por la Aerolínea mencionado anteriormente el Pasajero deberá pagar el valor correspondiente para llevarlo como Equipaje en bodega de acuerdo al peso y dimensiones y la diferencia por el cambio de Producto.
- iii. En caso de que el Equipaje en cabina exceda el límite de las medidas y peso mencionados anteriormente, el Pasajero debe pagar la suma correspondiente y el Equipaje debe ser llevado como Equipaje en bodega. Los cargos pueden variar dependiendo del canal y el lugar de compra.

EQUIPAJE EN BODEGA

- i. Una (1) pieza de máximo 20 kg y 158 cm lineales.
- ii. Si el Equipaje no cumple con los límites establecidos por la Aerolínea, el Pasajero deberá pagar la suma que corresponda de acuerdo con las Condiciones Tarifarias. El peso máximo permitido por pieza que exceda las dimensiones máximas será de 32 kilos.



- iii. Para vuelos internacionales y San Andrés máximo dos (2) piezas por Pasajero excepto infantes que no pueden llevar Equipaje en bodega.
- iv. El derecho a llevar una tercera pieza como Equipaje en bodega podrá ser pagado directamente en el aeropuerto y está sujeto a disponibilidad.
- v. El Equipaje en bodega deberá cumplir con los estándares de peso y volumen establecidos por VC. (Anexo V).

EQUIPAJE ESPECIAL

- i. Instrumentos musicales como Artículo Personal: Los instrumentos musicales, que no excedan los 40x35x25 cm y 6 kg, podrán ir en la cabina como la pieza del Artículo Personal permitido y deberán ir ubicados debajo de la silla del frente del Pasajero dueño del instrumento. En vuelos desde/hacia Ecuador, el instrumento musical, no debe exceder los 40x35x25 cm y 9 kg.
- ii. Instrumentos musicales como Equipaje en cabina: Los Pasajeros pueden comprar el servicio de Equipaje en cabina y transportar un instrumento musical que no exceda los 12 kg ni los 55x45x25 cm. Este Equipaje será llevado en los compartimientos superiores de la cabina del avión y deben ir en estuches blandos.
- iii. Instrumentos musicales que ocupan una silla adicional: Otros instrumentos, podrán ir en cabina, comprando un tiquete adicional. Con dimensiones 136x47x25 cm y que no pese más de 75 kg. Estos se colocarán en silla de ventana y nunca en salidas de emergencias. Los instrumentos que superen estas dimensiones van en bodega, sujetos a los cargos por exceso de Equipaje vigentes. Aplican diferencias Tarifarias dependiendo del canal de compra. El



Pasajero es el responsable de cargar y acomodar el instrumento musical dentro del avión.

- iv. Instrumentos musicales en la bodega del avión: Todos los demás instrumentos musicales no descritos en los puntos anteriores deberán ser transportados en la bodega del avión, pagando el cargo correspondiente y sus medidas no deben exceder los 32 kg y 319 cm lineales. Los instrumentos musicales en la bodega del avión deben ir bien protegidos en un estuche rígido y el pasajero debe firmar el recibo de responsabilidad limitada ubicado en la parte trasera del bag tag, donde se indica que VC no se hará responsable del estado del instrumento musical en bodega, por ser equipaje no convencional.
- v. Equipos deportivos documentados: Se transportarán artículos deportivos cuyas dimensiones y formas se ajusten a los estándares definidos por la Aerolínea y previa aceptación de esta luego de que se haya realizado el pago que corresponda. Se consideran artículos deportivos: equipo de golf, de pesca, buceo, bicicletas no motorizadas de un solo asiento, bolos, para esquiar, de arquería, de campamento, hockey o lacrosse, kitesurf o kiteboard, raquetas (2), remos (2), paracaídas, tacos de billar, surf, windsurf (max. 300 cm de largo). Se transportarán artículos deportivos cuyas dimensiones y formas se ajusten a los estándares definidos por la Aerolínea y previa aceptación de esta luego de que se haya realizado el pago que corresponda. El transporte de este tipo de artículos se realizará de la manera más cuidadosa posible. Así mismo el transporte de artículos deportivos está sujeto a espacio, por lo que se recomienda notificar a VC con anticipación. Se recomienda al Pasajero que cuente con un seguro apropiado que cubra cualquier contingencia relacionada con este transporte. El equipo deportivo no puede exceder los 32 kg de peso y



319 cm lineales. Los equipos deportivos documentados deben ir bien protegidos en un estuche rígido y el pasajero debe firmar el recibo de responsabilidad limitada ubicado en la parte trasera del bag tag, donde se indica que VC no se hará responsable del estado del instrumento musical en bodega, por ser equipaje no convencional. Los precios de este servicio pueden variar por el canal y lugar de compra.

ANIMALES

- i. VivaColombia solo transporta mascotas (perros y gatos) en vuelos nacionales. El peso máximo por animal, incluyendo el guacal de tela, no debe sobrepasar los diez (10) kg y los 55x35x25 cm (mascota + guacal de tela). Estos transportes podrán estar sujetos a condiciones adicionales especificadas por VC y que están disponibles a solicitud del Pasajero.
- ii. VivaColombia únicamente ofrece el servicio adicional de mascotas (perros o gatos) en la cabina del avión. Este servicio no está disponible para el transporte en bodega.
- iii. Para vuelos internacionales VivaColombia sólo permitirá el transporte de perros lazarillos o de compañía emocional incluso si excede las medidas de 10 kg y 55x35x25 cm. En rutas internacionales no está disponible el servicio adicional de mascotas.
- iv. La edad mínima del animal a transportar es de ocho (8) semanas. Animales menores a esta edad no deben viajar en avión.
- v. No se permite el traslado de la mascota en ningún otro tipo de maletín diferente al guacal de tela. Carteras, bolsos o cualquier otro tipo de elemento



por fuera de las especificaciones no son considerados aptos para el transporte de la mascota.

- vi. El Pasajero informará en el momento de la reserva si llevará consigo animales. Si no lo hace en ese momento y decide hacerlo después, VC podrá realizar cargos adicionales por cambio de Producto y por el transporte del animal.
- vii. Pasajeros viajando con mascotas, deberán presentarse en el módulo de atención de VivaColombia por lo menos noventa (90) minutos antes de la salida programada del vuelo.
- viii. Si el pasajero compra el servicio adicional de Mascota, el web check-in no estará disponible. El mismo deberá presentarse en el módulo de atención de VivaColombia donde se le hará entrega del pasabordo sin costo adicional.
- ix. Solo se aceptarán aquellos animales especificados y en la forma especificada en las políticas de VC. (perros, gatos). VC no admitirá otras familias de animales como por ejemplo, roedores, conejos de granja, ni animales que produzcan olores o ruidos molestos.
- x. VivaColombia aceptará que los perros lazarillos acompañando pasajeros con discapacidades sean transportados en cabina, al lado del Pasajero al que acompañan, sentados a sus pies, y sin cargo adicional, siempre y cuando el animal no represente un riesgo de seguridad o salud para los demás y no cause interrupciones en la cabina.
- xi. Para vuelos nacionales el Pasajero deberá presentar la documentación del animal (certificado o carné de vacunación suscrito por un veterinario con indicación de su matrícula profesional) entre dos (2) horas y cuarenta y cinco (45) minutos antes de la salida programada del vuelo.



- xii. Para vuelos internacionales el Pasajero deberá presentar la documentación del animal (certificado o carné de vacunación y el registro de inspección del animal al día suscrito por un veterinario con indicación de su matrícula profesional, e inspección del animal por parte de la autoridad competente en el aeropuerto de origen) entre tres (3) horas y sesenta (60) minutos antes de la salida del vuelo. Sin perjuicio de la Documentación y requisitos exigibles en cada país para el ingreso de animales, los cuales deben ser conocidos por el Pasajero, se deberá cumplir con los requerimientos sanitarios formulados por la autoridad competente en el aeropuerto de origen (ICA - Sanidad Portuaria) lo que incluye entre otros, certificado de salud del animal, carné de vacunación e inspección al animal cuando se trate de vuelo internacional.
- xiii.VC no será responsable: (i) de la alimentación, cuidado e higiene de los animales; (ii) de las lesiones y enfermedades que pueda sufrir por el transporte, ni por la muerte del animal; (iii) de que se le niegue la entrada o paso por cualquier país, estado o territorio.
- xiv.El número de mascotas a transportar en cada vuelo estará limitado a seis (6). En todo caso no se podrá transportar más de una (1) mascota por Pasajero. La aerolínea hará su mejor esfuerzo para acomodar un pasajero con más de 2 perros lazarillos.
- xv. Estos transportes podrán estar sujetos a condiciones adicionales especificadas por VC y que están disponibles a solicitud del Pasajero.
- xvi.Los precios del servicio adicional de la mascota adicional podrán variar dependiendo del canal y lugar de la compra y están especificados en las Condiciones Tarifarias de la Aerolínea.



- xvii. Los animales (perros o gatos) mientras se encuentren por fuera del guacal, deberán permanecer con collar, correa y bozal, excepto animales que por su morfología se les dificulte la respiración.

FILA RÁPIDA

- i. Este servicio adicional permite que los Pasajeros utilicen una fila rápida para entregar el Equipaje y realizar Check-in en el counter de VivaColombia.
- ii. En los aeropuertos que opera VivaColombia se destinará un módulo de atención exclusivamente para el servicio de Fila rápida, de acuerdo a la disponibilidad.
- iii. En ningún caso, el servicio de Fila rápida exonerará el pago de penalidades de otros servicios por incumplimiento de sus condiciones.
- iv. Los precios de este servicio pueden variar por el canal y lugar de compra.

CHECK-IN EN AEROPUERTO

- i. Check-in en aeropuerto:
 - a. Servicio adicional el cual debe ser pagado por el Pasajero. El costo de dicho servicio puede variar dependiendo del lugar y momento de la compra.
 - b. El counter de VivaColombia en el aeropuerto para el proceso de Check-in está disponible, para vuelos nacionales desde 120 minutos (2 horas) hasta 45 minutos antes de la salida programada del vuelo, para vuelos



internacionales desde 180 minutos (3 horas) hasta 60 minutos (1 hora) antes de la salida programada del vuelo.

- c. Los precios de este servicio adicional podrán variar dependiendo del canal y lugar de la compra y están especificados en las Condiciones Tarifarias de la Aerolínea.

ASEGURA TU TARIFA

- q) El pasajero podrá asegurar el precio de la tarifa (silla) por ruta, en la fecha y hora seleccionada, por un plazo máximo de 72 horas corrientes, contadas a partir del momento en el que se realice el pago exitoso de este servicio adicional.
- r) Una vez el pasajero seleccione los detalles del vuelo y pague por este servicio, VivaColombia inmediatamente asegurará la tarifa seleccionada por 72 horas corrientes y le indicará al pasajero un código de reserva.
- s) Este servicio solo podrá ser comprado a través de la página web www.vivacolombia.co.
- t) La tarifa se podrá asegurar siempre y cuando el vuelo seleccionado no se encuentre dentro de los siguientes 7 días calendario, siguientes al momento en el que el pasajero realiza la búsqueda del vuelo.
- u) El precio que se paga por este servicio adicional, no hace parte de la tarifa. Si el pasajero continúa con el proceso de compra de la reserva de tarifa asegurada, bajo ninguna circunstancia el valor pagado por concepto de este servicio adicional, será abonado al valor del tiquete aéreo.



- v) Si expira el término de 72 horas al que se hace referencia en el literal a., sin que el pasajero realice el pago de la reserva de tarifa asegurada, se entenderá que el pasajero desiste del proceso de compra y la tarifa será liberada definitivamente.
- w) En ningún caso el valor correspondiente al servicio adicional “asegura tu tarifa” será reembolsado por VivaColombia.
- x) Si el pasajero desiste del proceso de compra en los términos del literal anterior, y posteriormente desea realizar la misma reserva de tiquetes aéreos o una diferente, deberá iniciar el proceso de búsqueda y compra desde el inicio sin saldo a favor.

PRESTACIÓN DE SERVICIOS ADICIONALES OPERADOS POR TERCEROS

- i. VivaColombia tiene acuerdo con terceras empresas que ofrecen a los Pasajeros otros servicios adicionales diferentes al de Transporte Aéreo.
- ii. El Pasajero que desee comprar servicios adicionales ofrecidos por la página web www.vivacolombia.co, tales como reservas de hotel, servicio de parqueadero y asistencia en viaje, se acogerán únicamente a los términos y condiciones ofrecidos por los terceros que suministren esos servicios. VivaColombia no aceptará responsabilidad alguna por el incumplimiento de éstos en la prestación de dichos servicios adicionales.



ASIGNACIÓN DE SILLAS

- y) VivaColombia ofrece el servicio de asignación de silla como un servicio adicional, el cuál será cobrado por pasajero y trayecto si el pasajero decide adquirirlo.
- z) Si el pasajero no adquiere el servicio de asignación de silla, el sistema le asignará una silla al azar sin costo adicional. Si el pasajero se encuentra en una reserva con varios pasajeros, VivaColombia no asegura que se asignarán sillas continuas.
- aa) Los pasajeros que seleccionaron la opción de asistencia especial en el proceso de compra y que no les deje seleccionar la silla, deben dirigirse al módulo de la aerolínea el día del vuelo para asignarles la silla y entregarles el pasabordo sin costo adicional. La asignación de sillas para personas que requieren asistencia especial no tiene ningún costo adicional.
- bb) VivaColombia ha designado unas sillas para pasajeros viajando con infantes, las cuales podrán variar de precio dependiendo de la ubicación dentro del avión.
- cc) Los pasajeros que compraron el servicio de mascota, únicamente podrán escoger las sillas habilitadas para este tipo de servicio. VivaColombia sólo transporta perros o gatos en vuelos nacionales de máximo 10 kg y 40x35x25 cm incluyendo el guacal de tela. El precio de la silla varía dependiendo de la ubicación en el avión. VivaColombia no presta el servicio adicional de mascotas para vuelos internacionales.



- dd) Los cambios de silla únicamente pueden realizarse por la página web. Si se escoge una silla de mayor valor se deberá pagar la diferencia, en caso de escoger una de menor valor el dinero no será reembolsado.
- ee) Las personas que compren las sillas ubicadas en las salidas de emergencia deben cumplir con los requisitos mencionados a continuación. En caso de no cumplirlos al momento de abordar la aeronave, la tripulación podrá cambiarle de silla y el dinero no será reembolsado.
- a) Comprender y seguir las instrucciones, escritas y verbales, en español cuando la tripulación lo indique.
 - b) Tener más de 15 años.
 - c) No estar en embarazo o estar a cargo de personas que requieran de su atención como niños o adultos mayores.
 - d) Tener la capacidad y contextura física para abrir y levantar la ventanilla de emergencia, así como tener suficiente movilidad y destreza para evacuar usando la misma.
 - e) Tener la capacidad para activar rápidamente las salidas de emergencia cuando sea solicitado por la tripulación, y ayudar a los demás pasajeros a evacuar por la misma.
 - f) No tener impedimentos auditivos o visuales
 - g) Tener la capacidad de transmitir verbalmente en español a otros pasajeros la información pertinente.
 - h) Guardar todo el equipaje en los compartimientos superiores.



CANCELA TRANQUILO

- i. Es el servicio adicional que le permite al pasajero cancelar su viaje desde el momento que compra el servicio hasta 30 minutos antes de la salida programada del vuelo para obtener el reembolso del trayecto que no va a volar, siempre y cuando haya comprado el servicio.
- ii. El servicio se cobra por persona y trayecto para todos los pasajeros dentro de la misma reserva, y está sujeto a disponibilidad.
- iii. La cancelación debe hacerse a través del call center o escribiendo al correo cuentanos@vivacolombia.co hasta 30 minutos antes de la salida programada del vuelo. Una vez pasado este tiempo no se podrá hacer efectivo el servicio cancela tranquilo.
- iv. Si el servicio es utilizado dentro de los tiempos establecidos, VivaColombia reembolsará la tarifa base, tasas e impuestos y los servicios adicionales adquiridos excepto el servicio cancela tranquilo y asegura tu tarifa. VivaColombia no reembolsará el servicio de cancela tranquilo, asegura tu tarifa, la tasa administrativa y compras complementarias a terceros como hoteles, alquiler de carro y otras actividades.
- v. Si el servicio no es utilizado, el mismo no será reembolsado.
- vi. El servicio únicamente será reembolsado en caso de que VivaColombia cancele el vuelo y el pasajero decida no volar y no ser reacomodado.
- vii. El servicio sólo podrá ser adquirido en el proceso inicial de compra a través de la página web www.vivacolombia.co. Si el pasajero no adquiere el servicio en el proceso inicial de compra y ya tiene una reserva creada y pagada, el mismo no podrá adicionar el servicio de cancela tranquilo.



- viii. Si el vuelo presenta una demora, se toma como referencia la hora inicial programada del vuelo para hacer efectivo el servicio cancela tranquilo.
- ix. El servicio no estará disponible para bloqueos y grupos.
- x. El precio del servicio varía dependiendo de la ruta.

PLAN PASEO

- i. Es la combinación de servicios que ofrecen beneficios económicos al pasajero, tales como servicios entregados sin costo.
- ii. VivaColombia ofrece el servicio de plan paseo como un servicio adicional, el cual será cobrado por pasajero y trayecto en caso que el pasajero desee adquirirlo.
- iii. El servicio se puede adquirir por la página web www.vivacolombia.co durante el proceso inicial de la compra. El servicio no se puede adicionar una vez la reserva esté creada y pagada.
- iv. Si el pasajero adquiere el plan paseo, el cual incluye el servicio de asignación de silla, podrá cambiarla sin costo siempre y cuando haya disponibilidad y se encuentre en la misma zona. Si elige una silla en una zona de mayor valor deberá pagar la diferencia y en caso de escoger una de menor valor el dinero no será reembolsado.
- v. Para los vuelos en conexión el servicio de asignación de silla se cobrará por persona y trayecto.
- vi. Si durante el proceso inicial de compra el pasajero selecciona el servicio de plan paseo, los servicios adicionales que lo componen no estarán habilitados.



vii. El servicio no estará disponible para las rutas desde/hacia Miami.

PLAN EJECUTIVO

- I. Es la combinación de servicios que ofrecen beneficios económicos al pasajero, tales como descuentos en el valor de los servicios.
- II. VivaColombia ofrece el servicio de plan ejecutivo como un servicio adicional, el cual será cobrado por pasajero y trayecto en caso que el pasajero desee adquirirlo.
- III. El servicio se puede adquirir por la página web www.vivacolombia.co durante el proceso inicial de la compra. El servicio no se puede adicionar una vez la reserva esté creada y pagada.
- IV. Si el pasajero adquiere el plan ejecutivo, el cual incluye el servicio de asignación de silla, podrá cambiarla sin costo siempre y cuando haya disponibilidad y se encuentre en la misma zona. Si elige una silla en una zona de mayor valor deberá pagar la diferencia y en caso de escoger una de menor valor el dinero no será reembolsado.
- V. Para los vuelos en conexión el servicio de asignación de silla se cobrará por persona y trayecto.
- VI. Si durante el proceso inicial de compra el pasajero selecciona el servicio de plan ejecutivo, los servicios adicionales que lo componen no estarán habilitados.



ANEXO VII – CAMBIOS

- ff) El Pasajero puede hacer cambios de nombre, fecha, hora o ruta y adicionar servicios adicionales a través de la página web www.vivacolombia.co, en los aeropuertos donde la Aerolínea tiene un punto de venta o en una agencia de viajes.
- gg) Al realizar un cambio el Pasajero tendrá derecho a la reexpedición del tiquete (pasaje) previo pago de las penalidades y/o condiciones que para dicha reexpedición se establezcan en las Condiciones Tarifarias del Producto. Los cambios anteriores se harán sujetos a la disponibilidad y a las Condiciones Tarifarias, así como al pago que de acuerdo con las mismas debe hacer el Pasajero que requiera la reexpedición.
- hh) Si el Pasajero realiza cambios a un Producto ya adquirido, tales como fecha, hora, nombre del Pasajero, ruta y/o adición de servicios, y las sumas por dichos cambios no son pagadas en los plazos establecidos, se entenderá que el Pasajero ha incumplido el Contrato de Transporte con lo que perderá el derecho a ser transportado y será penalizado con una suma equivalente a la pagada por el Producto inicialmente adquirido. Sin embargo, podrá adquirir un nuevo Producto sujeto a las Condiciones Tarifarias aplicables y a la disponibilidad de Tarifa del momento
- ii) Todo cambio acarrea un costo que dependerá de si el mismo: (i) se realiza online a través de la página web www.vivacolombia.co a través de pago directo con tarjeta débito o crédito; (ii) Agencia de viaje mediante pagos aceptados por la Agencia de Viajes o; (iii) se realiza en el aeropuerto de salida a través de pagos directos aceptados por el aeropuerto.



- jj) Los cambios y adición de servicios pueden ser realizados a través de la página web por el Pasajero a más tardar (2) dos horas antes de la salida programada del respectivo vuelo para vuelos nacionales (Colombia) y (3) tres horas antes de la salida programada del respectivo vuelo para vuelos internacionales, siempre y cuando no haya realizado el proceso de Check-in (Documentación).
- kk) Adicionalmente el Pasajero deberá pagar cualquier incremento que se derive del cambio, así como cualquier cargo por servicio que pudiera aplicar por el mismo.
- ll) En caso de que se produjese algún cambio en cuanto al vuelo, horario o, en general cualquier aspecto que afecte las condiciones inicialmente acordadas, VC informará de tal situación al Pasajero una vez la aerolínea tenga conocimiento de esto.

CAMBIOS PARA VUELOS SIN CONEXIÓN

- mm) Los cambios de nombre y/o ruta por parte del Pasajero podrán ser realizados siempre y cuando el Pasajero no haya realizado ninguno de los trayectos contratados.
- nn) Los cambios de fecha y hora, podrán ser realizados independientemente de si el Pasajero ha volado o no el primer trayecto

CAMBIOS PARA VUELOS EN CONEXIÓN

- oo) Cuando se trate de un vuelo en conexión los cambios de nombre y ruta deben realizarse a más tardar 4 horas antes de iniciar el viaje.



pp) Los cambios de fecha y hora, deberán realizarse a más tardar 4 horas antes de iniciar el primer trayecto, es decir, que el trayecto que conecta con el destino final no podrá ser modificado pasado este tiempo.

ANEXO VIII – MENORES DE EDAD

- i. Definiciones
 - a. Infantes (Menores entre los 10 Días y 2 años): No ocuparán asiento
 - b. Niños (menores entre los 2 años 1 día y los 12 años)
 - c. Los adolescentes (menores entre los 12 años 1 día y los 18 años)
- ii. VivaColombia NO presta el servicio de acompañamiento o recomendados.

MENORES DE EDAD EN VUELOS NACIONALES

- i. Los niños menores de 12 años deben viajar en compañía de una persona mayor de 16 años. Si viajan en compañía de un adulto diferente a los padres o tutor legal, deberán presentar un permiso de viaje, que indique las fechas de viaje, ruta y nombre de la persona que acompaña el menor con copia del documento de la persona que firme.
- ii. Los niños mayores de 12 años pueden viajar solos, presentando un permiso de viaje firmado por los padres o tutor legal que indique las fechas de viaje y ruta, con copia del documento de identidad de la persona que firme.
- iii. Es necesario presentar la tarjeta de identidad o copia del registro civil del menor de edad para poder viajar.



MENORES DE EDAD EN VUELOS INTERNACIONALES

- qq) Si el menor viaja con los 2 padres debe presentar:
- a. Pasaporte vigente, de ambos, menor y padres.
 - b. Registro civil de nacimiento del menor.
- rr) Si el menor viaja acompañado por 1 de los padres, sin padres (solamente niños mayores de 14 años), o con un adulto diferente a los padres/representante legal/tutor debe presentar:
- ss) Pasaporte vigente o documento requerido para ambos, el menor y el adulto responsable.
- tt) Registro civil de nacimiento del menor o certificado de nacimiento.
- uu) Permiso de salida del país debidamente autenticado ante notario, autoridad consular u otra autoridad debidamente apostillado o legalizado según el caso, suscrito por el padre o tutor legal que no acompaña al menor. Los permisos de menores para salir del país deben tener fecha de salida y de regreso, nombre de quien viaja con el menor, lugar a donde se dirige y motivo del viaje.
- vv) VivaColombia NO presta el servicio de menores en condición de recomendado y no permite que menores entre los 0 y 14 años viajen solos en vuelos internacionales.
- ww) Política de transporte de menores de edad en grupo
- xx) Se entenderá como Grupo un número de Pasajeros superior a 20 personas bajo la misma reserva, donde cada menor deberá presentar la Documentación de forma individual que le aplique al rango de edad.



Máximo se permitirá la custodia de 20 menores por un adulto responsable.

yy) Los grupos de menores siempre deben presentarse en el módulo de atención antes de dirigirse a la sala de espera.

ANEXO IX – PASAJEROS EN CONDICIONES ESPECIALES

TRANSPORTE DE PASAJEROS CON DISCAPACIDADES, ENFERMEDADES O CON UN EQUIPO DE ASISTENCIA

- i. Los Pasajeros que necesiten viajar con equipos terapéuticos vitales (oxígeno portátil, concentradores, sillas de ruedas manuales, entre otros) deben notificar tal situación a VC a través del call center, por lo menos con 48 horas de anticipación. Así mismo se exige que presenten una certificación médica en la que conste que requieren llevar consigo dichos equipos terapéuticos. (Ver Artículo 17).
- ii. 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.
- iii. Se requerirá Acompañante en los siguientes casos cuando la asistencia sea esencial para la seguridad:
 - a. Cuando un Pasajero, debido a su discapacidad mental, es incapaz de comprender o responder apropiadamente a instrucciones de seguridad.
 - b. Un Pasajero con movilidad severamente reducida incapaz físicamente de asistirse a sí mismo en el caso de una evacuación.



- c. Un Pasajero viajando en una incubadora.
 - d. Un Pasajero con discapacidad de visión y audición simultánea severa que le imposibilite comprender las instrucciones de seguridad
- iv. Los Pasajeros que requieran Acompañante por una o más razones de las presentadas a continuación:
- a. 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).
 - b. Un adulto mayor de dieciocho (18) años para acompañar a cada Pasajero con discapacidad, capaz de moverse por sí mismo, pero con dificultad.
 - c. 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.
 - d. 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, aun cuando éste supere los 10 kilogramos de peso. 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.
 - e. 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. Para los vuelos desde/hacia Estados



Unidos, no habrá límite de personas con movilidad reducida y los mismos tendrán la opción de escoger su silla.

- f. 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.
- g. Para todos los vuelos, excepto para aquellos desde/hacia Estados Unidos, el número máximo de Personas con Movilidad Reducida –PMR– es limitado por la Aerolínea de acuerdo a sus políticas: Previo visto bueno de la Vicepresidencia de Operaciones de VC se podrán autorizar grupos superiores. Para los vuelos desde/hacia Estados Unidos, no habrá límite de personas con movilidad reducida y los mismos tendrán la opción de escoger su silla.
- h. Para todos los vuelos, excepto para aquellos desde/hacia Estados Unidos, solo se permitirán cuatro (4) personas con movilidad reducida por vuelo con acompañante.
- i. Para todos los vuelos, excepto aquellos desde/hacia Estados Unidos, VC podrá cobrar cargos adicionales en caso de requerirse asignación de personal o de equipos para la atención de los Pasajeros en condiciones especiales.
- j. El Pasajero podrá adquirir alimentos y bebidas que se vendan por VC a bordo de las Aeronaves. Sin embargo, VC 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.

MUJERES EMBARAZADAS

- i. Todas las mujeres que viajen en estado de embarazo deben presentarse en el módulo de atención de la Aerolínea mínimo 1 hora antes de la salida programada del vuelo con el fin de notificar su tiempo de gestación.
- ii. De acuerdo a lo establecido en los RAC 3.10.2.12., las mujeres con período de gestación superior a treinta (30) semanas, no deberán viajar por vía aérea a menos que el viaje sea estrictamente necesario. Tales pasajeras deberán suscribir y presentar un documento avalado con una certificación médica acerca de su aptitud para el viaje, descargando la responsabilidad de la compañía ante cualquier eventualidad que surja de su estado durante el vuelo. El certificado médico indicado deberá tener en cuenta el trayecto y tiempo de duración del vuelo y debe ser expedido no más de 10 Días antes del vuelo.
- iii. No obstante lo previsto en los anteriores numerales, la Aerolínea se reserva el derecho de permitir o no el transporte de la mujer embarazada. Esta política aplica para vuelos nacionales e internacionales. En caso de que la pasajera no sea admitida, VivaColombia hará un reembolso total del tiquete de la mujer embarazada.
- iv. Ninguna pasajera embarazada debe ser ubicada en filas de emergencia.



TRANSPORTE DE ENFERMOS

- i. Para el transporte de Pasajeros enfermos que tienen una enfermedad contagiosa o una infección, si la Aerolínea determina que las condiciones del Pasajero son una amenaza directa para los demás, la misma podrá exigirle un certificado médico expedido con no más de veinticuatro (24) horas de anterioridad a la hora de Itinerario prevista para el vuelo, con excepción de vuelos desde/hacia Estados Unidos. El certificado indicará el registro profesional del médico, así como las condiciones de salud del Pasajero y su aptitud para realizar el viaje, que la enfermedad no sea contagiosa o que durante el vuelo se puedan tomar medidas para prevenirlo. Para los vuelos desde/hacia Estados Unidos el certificado médico puede ser expedido con 10 Días de anticipación al vuelo.
- ii. En caso de que el Pasajero no pueda viajar ocupando un solo asiento, deberá comprar un tiquete adicional.

TRANSPORTE DE EQUIPOS DE ASISTENCIA PERSONAL Y EQUIPOS MÉDICOS

- i. Sillas de ruedas propias:
 - a. En caso de que el Pasajero requiera ayuda para el traslado en el aeropuerto, debe solicitar este servicio al menos 48 horas antes de la salida programada del vuelo, excepto para los vuelos desde/hacia Estados Unidos, ya sea a través del call center, página web o en el aeropuerto.
 - b. Para todos los vuelos, excepto aquellos desde/hacia Estados Unidos, el servicio es otorgado desde los mostradores (counters) de la Aerolínea



en el respectivo aeropuerto hasta la puerta de embarque, puerta de avión o asiento, según lo solicitado. A la llegada del vuelo, el servicio se entrega hasta la puerta de entrada de la terminal, no incluyendo el estacionamiento. Para los vuelos desde/hacia Estados Unidos el servicio es otorgado a la entrada de la terminal.

- c. Pasajeros en silla de ruedas que puedan valerse por sí mismos en caso de evacuación (en el caso de los vuelos desde/hacia Estados Unidos) o Pasajeros (en el caso de los vuelos desde/hacia Estados Unidos) que tengan la habilidad de asistirse a sí mismos, podrán viajar sin ningún acompañante.
- d. Pasajeros en silla de ruedas que no puedan valerse por sí mismos, excepto en los vuelos desde/hacia Estados Unidos, deben viajar con un acompañante mayor de 18 años y que no tenga ninguna limitación. El Pasajero debe adquirir el tiquete de su acompañante.
- e. Se podrán transportar sillas de ruedas u otras ayudas motrices impulsadas por baterías y baterías secas, siempre y cuando los terminales estén protegidos contra cortos circuitos, la batería se halle dentro de un contenedor, y se pueda asegurar a la silla de ruedas para protegerla de Daños causados por movimientos del Equipaje. Se aceptan sillas de ruedas o elementos de ayuda motriz propulsada por batería que no superen las siguientes dimensiones: 90 cms de ancho; 90 cms de largo; 90 de alto y cuyo peso no supere los 50 kg. Sillas que sobrepasen el peso y las dimensiones antes mencionadas en cualquiera de sus lados, no serán aceptadas.



- f. Las baterías húmedas o de ácido son consideradas peligrosas y no pueden ser transportadas por VivaColombia.
 - g. Para todos los vuelos, excepto aquellos desde/hacia Estados Unidos, el Pasajero debe firmar el formato de Exoneración de Transporte de Pasajeros en Condiciones Médicas Especiales.
- ii. Silla de ruedas en aeropuerto:
- a. Para todos los vuelos, excepto aquellos desde/hacia Estados Unidos, este servicio debe ser solicitado mínimo con veinticuatro (24) horas o más de anticipación a la salida del vuelo, ya sea a través del call center, página web o en el aeropuerto. Para los vuelos desde/hacia Estados Unidos los Pasajeros pueden solicitar este servicio en el aeropuerto el día del vuelo, sin necesidad de hacerlo con anticipación.
 - b. Para todos los vuelos, excepto aquellos desde/hacia Estados Unidos, el servicio es otorgado desde los mostradores (counters) de la Aerolínea en el respectivo aeropuerto hasta la puerta de embarque, puerta de avión o asiento, según lo solicitado. A la llegada del vuelo, el servicio se entrega hasta la puerta de entrada de la terminal, no incluyendo el estacionamiento. Para los vuelos desde/hacia Estados Unidos el servicio es otorgado a la entrada de la terminal.
 - c. Para todos los vuelos, los Pasajeros que requieran silla de ruedas deben presentarse en el módulo de la Aerolínea en el aeropuerto mínimo una (1) hora antes de la salida del vuelo.
 - d. Los Pasajeros que no puedan valerse por sí mismos y que requieran la asistencia bajo estas Condiciones Generales, deberán viajar con un



acompañante mayor de 18 años y que no presente limitaciones. Para los vuelos desde/hacia Estados Unidos, VivaColombia no cobrará el transporte del asistente/acompañante.

- e. El máximo número de sillas de rueda con acompañante por vuelo son 4, teniendo en cuenta que solo es permitido 4 servicios especiales y limitados por vuelo incluyendo el servicio especial y limitado de las sillas de rueda, excepto en los vuelos desde/hacia Estados Unidos donde VivaColombia no restringirá este servicio.
- f. En caso de que el Pasajero requiera equipaje adicional al Artículo Personal, deberá pagar por el servicio de Equipaje en bodega.
- g. El Pasajero debe firmar el formato de Exoneración de Transporte de Pasajeros en Condiciones Médicas Especiales, excepto en los vuelos desde/hacia Estados Unidos.

POLÍTICA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS CON MOVILIDAD REDUCIDA Y LIMITACIONES FÍSICAS

- i. Los artículos de asistencia como: muletas, sillas de ruedas plegables y caminadores pueden ir sin costo adicional y sin ser parte de la franquicia del Equipaje de mano.
- ii. Transporte De Pasajeros Con Equipos Terapéuticos Vitales:
 - a. En los vuelos de Fast Colombia S.A.S – VivaColombia está totalmente prohibido el transporte de botellas de oxígeno, tanto en la cabina de Pasajeros como en las bodegas de la Aeronave.



- b. Fast Colombia S.A.S – VivaColombia no tiene el servicio de oxígeno a bordo de sus Aeronaves.
- c. El transporte de equipos terapéuticos vitales hace parte de los servicios especiales y limitados, los cuales están sujetos a un número máximo por vuelo de 4, excepto en los vuelos desde/hacia Estados Unidos, donde no habrá límite de Pasajeros que requieran equipos terapéuticos.
- d. Los Pasajeros que necesiten viajar con equipos terapéuticos vitales deben notificar tal situación a VivaColombia a través del call center, por lo menos con veinticuatro (24) horas o más de anticipación. Así mismo se exige que se presenten al módulo de atención de la Aerolínea mínimo 1 hora antes del vuelo con una certificación médica en la que conste que requieren llevar consigo dichos equipos terapéuticos
- e. Los Pasajeros que requieran oxígeno médico durante el vuelo podrán viajar portando un concentrador de oxígeno portátil “COP” de las siguientes marcas y modelos autorizados por la FAA (para conocer los FAA COPs dirigirse a la página <http://1.usa.gov/1MefUvG>):
- f. El Concentrador de Oxígeno Portátil (COP) será ubicado debajo del asiento en frente de la silla donde se ubique el Pasajero.
- g. El Pasajero que porta el Concentrador de Oxígeno Portátil (COP) tiene que presentar un certificado médico y firmar el formato de EXONERACION DE TRANSPORTE DE PASAJEROS EN CONDICIONES MEDICAS ESPECIALES al momento de realizar el proceso de Documentación en el aeropuerto, excepto en los vuelos desde/hacia Estados Unidos.



- h. Las regulaciones aeronáuticas prohíben el uso de otras unidades de oxígeno personales, incluyendo aquellas que contengan oxígeno comprimido o líquido ya que son considerados como mercancías peligrosas.
- i. El Pasajero que porta el Concentrador de Oxígeno Portátil (COP) deberá tener en cuenta lo siguiente:
 - i. El POC y sus baterías deben ser provistos por el Pasajero.
 - ii. El Pasajero debe ser mayor de edad o viajar con un acompañante que lo sea, excepto en los vuelos desde/hacia Estados Unidos.
 - iii. El Pasajero debe ser capaz de oír las alarmas que pudiera transmitir el COP, de ver los indicadores de alarmas con un acompañante capaz de hacerlo.
 - iv. El Pasajero debe viajar con baterías suficientes para una autonomía equivalente al 150% del tiempo programado del vuelo, desde el cierre de puertas hasta la apertura de las mismas, por Itinerario. El total de baterías incluye la que se encuentra instalada en el Concentrador de Oxígeno Portátil (COP), excepto en los vuelos desde/hacia Estados Unidos.
 - v. El Pasajero debe asegurar que el COP y sus baterías estén en buenas condiciones, libre de Daños y deben venir embaladas en forma unitaria, sin que pueda hacer contacto entre ellas con el fin de protegerlas de Daños o cortos circuitos, excepto en los vuelos desde/hacia Estados Unidos.



- vi. La negación de embarque por el incumplimiento de las condiciones de viaje, no constituye motivo para una excepción en las regulaciones de la Tarifa comprada en el tiquete de viaje.
- vii. El COP debe caber debajo del asiento delantero.
- viii. Los usuarios del COP no pueden sentarse en filas de emergencia o en cualquier asiento que bloquea el acceso de otro Pasajero al pasillo.
- ix. El embarque del Concentrador de Oxígeno Portátil (COP) no tiene costo y no es considerado como el Artículo Personal del Pasajero.
- x. FastColombia S.A.S. - VivaColombia no está en la obligación de proveer baterías o energía para el COP durante el vuelo; ni de ningún equipo relacionado al COP.

TRANSPORTE DE PERSONAS EN CONDICIONES MÉDICAS ESPECIALES

- i. Pasajeros con condiciones médicas que puedan amenazar y contagiar otros Pasajeros, deberán notificar VivaColombia bajo la condición médica a través del call center, página web o en el aeropuerto.
- ii. Es necesario presentarse en el módulo de atención de la Aerolínea mínimo una (1) hora antes del vuelo y presentar un certificado médico expedido con no más de veinticuatro (24) horas de anterioridad a la hora de Itinerario prevista para el vuelo, en el cual el periodo de validez es de 10 días. El certificado indicará el registro profesional del médico, así como las condiciones de salud del Pasajero y su aptitud para realizar el viaje.



iii. Para autorizar el transporte de un Pasajero en condiciones médicas especiales se deben tener en cuenta las siguientes condiciones:

- a. Política de transporte de Pasajeros con discapacidad mental o psíquica.-
Los Pasajeros quienes debido a su condición no puedan seguir rigurosamente las instrucciones (y, en caso de volar desde/hacia Estados Unidos no están acompañados por un acompañante) o Pasajeros que presenten alternaciones de personalidad o conducta que presenten una amenaza contra la seguridad de los Pasajeros y/o hacia los demás, no podrán viajar en los vuelos de Fast Colombia S.A.S. – Viva Colombia.
- b. Política de transporte de personas en condiciones jurídicas especiales.-
Para todos los vuelos, excepto esos que van desde/hacia Estados Unidos, y debido a las políticas internas de Fast Colombia S.A.S. que prohíben el transporte de todo tipo de armas y armas de fuego dentro de sus Aeronaves, solo pueden viajar Pasajeros en condiciones jurídicas especiales que no requieran ser escoltados por guardias armados y que adicionalmente cumplan con los siguientes requerimientos:
 - i. El Instituto Nacional Penitenciario (INPEC) como entidad encargada del transporte del Pasajero envía a la Aerolínea una solicitud para su traslado por lo menos veinticuatro (24) horas antes de la salida del vuelo, con el fin de realizar las coordinaciones necesarias al interior de la Aerolínea.
 - ii. El Pasajero está custodiado permanentemente por lo menos por dos guardias del INPEC, quienes deben identificarse ante el personal de la Aerolínea antes de iniciar la atención del Pasajero.



- iii. Tanto el Pasajero como sus guardias deben pasar los filtros y cumplir con los requerimientos de seguridad establecidos por cada aeropuerto.
- iv. El Pasajero y sus guardias no deben portar ningún tipo de arma, cerillas, encendedores, elementos incapacitantes, o cualquier otro elemento que pueda ser usado como arma dentro de una Aeronave.

TRANSPORTE DE RESTOS HUMANOS

- i. VC no transportará restos humanos. El transporte de cenizas está permitido, siempre que esté empaquetada en un contenedor seguro y se lleve como Equipaje de Mano. Los Pasajeros se deben asegurar de reportar las cenizas a la Aerolínea al momento de su Check-in (Documentación) en el mostrador (counter) de VivaColombia en el respectivo aeropuerto.

ANEXO X- INFORMACIÓN POR SMS (MENSAJES DE TEXTO)

Con el fin de dar cumplimiento al artículo 3.10.1.6 del Reglamento Aeronáutico, VivaColombia enviará mensajes de texto (SMS) para dar avisos de cualquier aspecto que afecte la reserva, en el horario que la aerolínea considere pertinente. “3.10.1.6. Información sobre cambios: En caso de producirse algún cambio en cuanto al vuelo, el horario o en general cualquier aspecto que afecte la reserva acordada, la aerolínea o la agencia de viajes por cuyo conducto se haya efectuado la reserva (si ésta última hubiese tenido conocimiento), deberá informarlo al pasajero por el medio más rápido posible (teléfono, fax, correo electrónico, mensaje de texto por teléfono móvil, etc.) a



más tardar con veinticuatro (24) horas de antelación al vuelo.” Adicionalmente, los SMS enviados no serán con fines comerciales o publicitarios, por la cual no tendrán restricción de horarios de acuerdo al artículo 5 de la Resolución 4039 de 2012 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones CRC en el parágrafo 1. “PARÁGRAFO 1: Los mensajes cortos de texto -SMS- y/o mensajes multimedia -MMS-, con fines comerciales y/o publicitarios, así como aquéllos a los que hace referencia el numeral 103. 4 del presente artículo [mensajes referidos a la exclusión de bases de datos para fines comerciales y/o publicitarios], únicamente podrán ser enviados a los usuarios en el horario comprendido entre las ocho horas de la mañana (8:00 a.m.) y las nueve horas de la noche (9:00 p.m.). Los usuarios que hayan solicitado el envío de mensajes cortos de texto -SMS-, y/o mensajes multimedia -MMS-, con fines comerciales y/o publicitarios, deben ser debida y previamente informados de los casos en que tales mensajes se transmitan por fuera de la franja horaria especificada en el presente parágrafo, evento en el cual se requiere la aceptación expresa e inequívoca del usuario.” De acuerdo a esto, en el Reglamento Aeronáutico se establece cómo debe ser el tratamiento de los datos personales de nuestros pasajeros, a lo cual VivaColombia se acoge completamente. “3.10.1.4. Protección de la información La información y datos personales del pasajero solo podrán ser utilizados para la formalización de la reserva y para hacer posible la ejecución del contrato de transporte y demás servicios complementarios, según lo previsto en este numeral. El transportador realizará el tratamiento de la información, incluyendo la recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión, transmisión y/o transferencia de los datos suministrados por el pasajero, para la ejecución de las actividades relacionadas con los servicios de transporte o de paquetes todo incluido contratados por el pasajero, tales como, realización de reservas, modificaciones, cancelaciones y cambios de itinerario, reembolsos, atención de consultas, quejas y reclamos,



programas de fidelización, registros contables, entre otros, procesos en los cuales pueden estar involucrados terceros que sean proveedores de servicios al transportador, incluyendo, entre otros, los sistemas de reservas y distribución, centros de contacto (call centers), los representantes, agentes o intermediarios del transportador y los terceros proveedores de servicios de éstos, y que pueden surtirse en países diferentes al lugar en donde se realiza la reserva, así como para cualquier otra finalidad aceptada por el pasajero en los términos y por el plazo establecidos en la política de privacidad del transportador. El transportador, los terceros proveedores de servicios al transportador, los representantes y los agentes o intermediarios del transportador, deberán proteger los datos de los pasajeros para evitar su utilización con fines indebidos y los mismos no podrán ser cedidos ni comercializados a ningún título.”

ANEXO XI- CONEXIONES

- zz) Se entenderá como conexión el cambio de un vuelo a otro que el pasajero realiza en un punto distinto al de origen y destino indicado en el ticket para llegar a su destino. Puede conllevar o no cambio de aeronave y cambio en el número de vuelo.
- aaa) VivaColombia solo entiende como viajes en conexión, aquellos que se encuentran bajo un mismo código de reserva.
- bbb) Únicamente se valdrán vuelos en conexión con VivaColombia. Si el pasajero tiene una conexión con otra aerolínea, VC no se hará responsable.



ccc) Para vuelos en conexión todos los servicios adicionales aplicarán de origen a destino, excepto para el servicio adicional de asignación de silla que se cobrará por trayecto.

ddd) Tipos de reembolsos para vuelos en conexión:

- a) Retracto: Para vuelos en conexión, el reintegro del dinero se hará por la totalidad de la reserva, excepto la tarifa administrativa. En caso de que en una reserva se encuentre más de un pasajero, la misma se dividirá y se hará la devolución de dinero al pasajero que lo solicita.
- b) Desistimiento: No se permite el fraccionamiento de la reserva, es decir, el tiquete se entiende completo por el trayecto origen-destino con sus respectivas escalas. En este sentido, sólo se hará el reintegro del dinero correspondiente a tasas, impuestos y servicios adicionales.
- c) Reembolso por afectación operacional: Se hará el reembolso por origen-destino y por la totalidad de la reserva. El reembolso no se hará por trayecto fraccionado.

