

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

## CONTENIDO

<b>CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO NACIONAL E INTERNACIONAL DE PASAJEROS Y EQUIPAJE DE FAST COLOMBIA S.A.S.....</b>	<b>1</b>
CAPITULO I. APLICACIÓN Y DEFINICIONES.....	3
ARTÍCULO 1. - APLICACIÓN.....	3
ARTÍCULO 2. - DEFINICIONES.....	4
CAPÍTULO II. NORMATIVIDAD.....	7
ARTÍCULO 3. - NORMAS NACIONALES (APLICABLES A VUELOS DOMÉSTICOS EN COLOMBIA).....	8
ARTÍCULO 4. - NORMAS INTERNACIONALES (APLICABLES A VUELOS INTERNACIONALES DESDE Y HACIA COLOMBIA).....	8
CAPITULO III. LEY APLICABLE PREVALENTE.....	9
ARTÍCULO 5. - CONDICIONES GENERALES.....	9
ARTÍCULO 6. - RESERVAS Y USO DE DATOS.....	10
ARTÍCULO 7. - TIQUETES (PASAJES).....	11
ARTÍCULO 8. - TARIFAS Y CARGOS.....	12
ARTÍCULO 9. - CHECK-IN (DOCUMENTACIÓN).....	13
ARTÍCULO 10. - NEGATIVA Y LIMITACIONES AL TRANSPORTE.....	14
ARTÍCULO 11. - EQUIPAJE.....	15
ARTÍCULO 12. - ALIMENTOS Y PLANTAS.....	16
ARTÍCULO 13. - ITINERARIOS, RETRASOS, CANCELACIONES Y VUELOS.....	16
ARTÍCULO 14. - REEMBOLSOS.....	18
ARTÍCULO 15. - CONDUCTA A BORDO DEL AVIÓN.....	19
ARTÍCULO 16. - FORMALIDADES ADMINISTRATIVAS.....	20
ARTÍCULO 17. - INSPECCIONES.....	21
ARTÍCULO 18. - TRANSPORTES SUCESIVOS.....	21
ARTÍCULO 19. - DAÑO.....	21
ANEXO I - RESERVAS.....	23
ANEXO II - TARIFAS Y OTROS CARGOS.....	23

ANEXO III - FORMAS DE PAGO .....	25
ANEXO IV - CHECK-IN Y TIEMPOS DE PRESENTACION .....	27
4.1 CHECK-IN .....	27
4.2 TIEMPOS DE PRESENTACIÓN EN SALA .....	28
ANEXO V - EQUIPAJE .....	29
EQUIPAJE DE MANO.....	29
EQUIPAJE EN BODEGA.....	31
EQUIPO DEPORTIVO .....	35
INSTRUMENTO MUSICAL.....	36
MASCOTA.....	37
ARTÍCULOS PROHIBIDOS EN EL EQUIPAJE .....	39
ANEXO VI - SERVICIOS ADICIONALES .....	40
ANEXO VII - CAMBIOS.....	46
ANEXO VIII - MENORES DE EDAD .....	47
ANEXO IX - PASAJEROS VIAJANDO EN CONDICIONES ESPECIALES .....	49
Mujeres en estado de embarazo .....	49
Pasajeros con movilidad reducida y limitaciones físicas .....	50
Pasajeros que requieren servicios de silla de ruedas.....	51
Pasajeros que requieren acompañamiento de animales de soporte emocional .....	53
Pasajeros que requieran acompañamiento de animales de asistencia - lazarillo .....	54
Pasajeros en condiciones médicas especiales .....	55
Pasajeros que requieran equipos de asistencia .....	55
Pasajeros con discapacidad mental y/o psíquica .....	57
Pasajeros en condiciones jurídicas especiales.....	58
ANEXO X - NEGATIVA Y LIMITACIONES AL TRANSPORTE.....	59
ANEXO XI - TRANSPORTE DE RESTOS HUMANOS .....	61
ANEXO XII - INFORMACIÓN POR SMS (MENSAJES DE TEXTO) .....	61
ANEXO XIII- CONEXIONES .....	63
ANEXO XIV- INTERLÍNEA .....	63

## **CAPITULO I. APLICACIÓN Y DEFINICIONES**

### **ARTÍCULO 1. – APLICACIÓN.**

- 1.1 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 – Viva Air (“VA”), y aquellos operados por Aerolíneas con las que VA tenga acuerdos comerciales de cooperación.
- 1.2 A menos que en estas Condiciones Generales se establezca otra cosa, aplican sólo en aquellos vuelos o segmentos de vuelo, donde el nombre “VIVA AIR” 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.
- 1.3 Sin perjuicio del derecho a información que tenga el Pasajero de acuerdo con la legislación vigente, VA 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 VA, la Aerolínea que operará el vuelo podrá ser otra diferente.
- 1.4 Sin perjuicio de los derechos del Pasajero, VA 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.
- 1.5 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.

**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 – Viva Air o VA, 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 VA 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 Viva Air sin costo adicional siempre y cuando cumpla con el peso y medidas establecidas en el anexo V.

**Boleto, tiquete o pasaje:** todo documento expedido o autorizado por VA o por su agente autorizado de acuerdo con lo establecido en el presente contrato, en forma impresa o electrónica, en el cual conste que el Pasajero tiene un contrato de transporte con la Aerolínea.

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

**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 VA 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 VA, 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 VA 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 VA.

***Días:*** Son Días calendario, entendiéndose, a menos que expresamente se diga lo contrario, que: (i) para el propósito de dar respuesta a solicitudes o comunicaciones, el plazo empezará a correr el día hábil siguiente al que la Aerolínea recibió la comunicación (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 Viva Air en el Anexo V.

***Equipaje de Mano:*** Es el Equipaje cuya custodia conserva el Pasajero durante el vuelo y cuyo transporte es autorizado por VA 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 VA (Anexo V).

***Equipaje en bodega:*** Es el Equipaje por el cual el Pasajero paga, que VA 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 VA (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 asiento 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.

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

**Tarifa:** Precio que se cobra por el transporte en VA, 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 VA, 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, el Contrato de Transporte.
- 3.4. Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC).
- 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 VA y/o en la página Web [www.vivaair.com/co](http://www.vivaair.com/co).

5.2. Además, estas Condiciones Generales complementan los términos y condiciones establecidos en:

- i. El Tiquete (pasaje).
- ii. Las Condiciones Tarifarias de VA, 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 VA.
- 5.3. Es obligación del Pasajero consultar y aceptar la reglamentación y condiciones contenidas en los documentos anteriores, las cuales se encuentran publicadas en la página Web de VA bajo el Link “Términos y Condiciones” de la página web [www.vivaair.com/co](http://www.vivaair.com/co). Igualmente, es obligación del Pasajero consentir o aceptar los términos y condiciones para que se entienda celebrado el contrato de transporte.
- 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 vigente, 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 VA, incluyendo al Pasajero, a los empleados, dependientes o Agentes autorizados de VA. 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 que se ha generado una reserva una vez la misma tenga un pago. Las reservas realizadas para viajar con VA 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 La información personal suministrada a VA, solo podrá ser utilizada para la formalización de la reserva y para hacer posible la ejecución del contrato de transporte y demás servicios adicionales, conforme a lo establecido en los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia.

6.3 VA realizará el tratamiento de la información personal del pasajero, conforme a la política de tratamiento de datos (Habeas Data) [que podrá ser consultada haciendo clic aquí.](#)

6.4 Pasajero es responsable de suministrar información veraz. VA 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 VA 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, VA 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 contrato de transporte se entiende perfeccionado una vez se da el pago efectivo de la tarifa por parte del Pasajero. Con dicho pago, el Pasajero acepta los términos y condiciones establecidos en el presente contrato.

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

- 7.5 Los puntos de Escala convenidos aparecerán en el Tiquete (pasaje) o en los Itinerarios publicados por el Transportador.
- 7.6 Sin perjuicio de otras restricciones para el transporte de Pasajeros que puedan aplicar, VA 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 VA una identificación válida con foto.
- 7.7 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.
- 7.8 VA 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 VA 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).
- 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.

## **ARTÍCULO 9. - CHECK-IN (DOCUMENTACIÓN)**

9.1 La presentación del Pase de abordar 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 VA, para vuelos nacionales e internacionales (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 VA no se hace responsable por la pérdida de vuelo si el Pasajero no cuenta oportunamente con su Pase de abordar.

## **ARTÍCULO 10. - NEGATIVA Y LIMITACIONES AL TRANSPORTE**

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

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. VA 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 VA (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.vivaair.com/co](http://www.vivaair.com/co).

11.3. El pasajero no podrá incluir en su equipaje en bodega artículos frágiles o perecederos, dinero, joyas, piedras o metales preciosos, platería, documentos negociables, títulos u otros valores; dinero en efectivo, pasaportes, cámaras fotográficas o de video, filmadoras, computadoras, tabletas electrónicas, teléfonos móviles, calculadoras, lentes, botellas con licor o perfumes, entre otros, respecto de los cuales el transportador no se responsabiliza si se transportan en esas condiciones. Tales elementos deben ser transportados a la mano, o en el equipaje de mano, si sus características lo permiten, bajo la custodia y responsabilidad del propio pasajero.

11.4. Si algún objeto es transportado en contravención de lo establecido en estas Condiciones Generales, VA 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. VA 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, VA 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. VA 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. VA 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. Cuando por razones fuera del control de la Aerolínea el Contrato de Transporte no pueda realizarse en las condiciones acordadas, VA podrá: (i) utilizar una Aeronave distinta a la programada; (ii) utilizar los servicios de otro transportador u (iii) omitir puntos de Escala.
- ii. VA 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, VA 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, VA quedará liberado de responsabilidad devolviendo el precio del Pasaje. El Pasajero podrá en tales casos, exigir la devolución 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, VA 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, VA 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, VA no negará un asiento 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 30% 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, VA 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, VA deberá hacer las gestiones necesarias por su cuenta, para el viaje del Pasajero con otro Transportador a la mayor brevedad posible.

- vii. Si VA 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, generar un certificado de vuelo para una posterior reserva; 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 VA el vuelo no pueda iniciar o deba suspenderse luego de haber iniciado, debido a demoras, cancelaciones o desvío del vuelo.

14.2 Se realizará el reembolso total cuando un Pasajero de Viva Air muera antes de iniciar el viaje siempre y cuando VA 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. La aerolínea o agente de viajes que vendió el pasaje tendrá un plazo máximo de 30 días calendario a partir de la comunicación del retracto para reembolsar el dinero.

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. VA 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, VA 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 y 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 VA tomar y retener copia de ellos.

16.4 VA se reserva el derecho de transportar aquellos Pasajeros que no cumplan con las obligaciones descritas en este Artículo 16.

16.5 VA 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 VA 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 VA 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 VA cualquier suma así pagada o gasto en el que haya incurrido. El Pasajero autoriza a VA 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 VA o a descontarlo de la tarjeta de crédito del Pasajero.

#### **ARTÍCULO 17. - INSPECCIONES**

17.1 VA 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 VA o por otros Transportadores.

#### **ARTÍCULO 18. - TRANSPORTES SUCESIVOS**

18.1. Los transportes a ser efectuados por VA 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, VA 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. VA 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**

- 1.1 Al efectuarse la compra y ser aceptada, la Aerolínea le asignará al Pasajero un código de reserva, indicándole el Producto al que tiene derecho, así como sus Condiciones Tarifarias.
- 1.2 El contrato de transporte se entiende perfeccionado una vez se da el pago efectivo de la tarifa por parte del Pasajero. Con dicho pago, el Pasajero acepta los términos y condiciones establecidos en el presente contrato.
- 1.3 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.
- 1.4 Si el pasajero no viaja, el tiquete no podrá ser utilizado en un futuro y el dinero pagado por la 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**

- 2.1 La aerolínea, a título de penalidad, tendrá derecho a la diferencia de tarifa, en caso de que por una modificación al contrato de transporte solicitada por el pasajero, la tarifa resultado de la modificación, fuere inferior a la de la modificada.
- 2.2 Las Tarifas para los vuelos en una vía (one way) o 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/o regreso (según aplique), a menos que expresamente se disponga algo diferente.
- 2.3 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 u otros descritos en el anexo VI, los cuales serán cobrados por aparte en caso de que la Aerolínea los ofrezca y el Pasajero los adquiera.

- 2.4 La aerolínea podrá cobrar un sobrecargo por combustible, el cual estará incluido en el precio final del pasaje.
- 2.5 Tarifas Viva, VivaSuper y VivaMax se refieren a opciones de tarifas ofrecidas para la compra del Pasaje. [Para consultar el detalle de las tarifas haz clic aquí.](#)
- 2.6 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.
- 2.7 La Tarifa establecida podrá estar sujeta a cambios antes de realizada la compra del Pasaje.
- 2.8 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.
- 2.9 Para los infantes (menores entre los 10 días de nacidos y 24 meses) no ocuparán un asiento.
- a. Para vuelos nacionales, un pasajero adulto puede viajar con un infante sin pagar tarifa alguna por éste, siempre y cuando el menor viaje en sus brazos y no ocupe un asiento.
  - b. Para vuelos internacionales, los infantes pagarán un 10% de la Tarifa del adulto y los impuestos y tasas que apliquen.
- 2.10 Los niños (de 24 meses más 1 día y hasta 12 años) deberán ocupar un asiento, y por lo tanto pagarán la totalidad de la Tarifa, tasas, impuestos y otras contribuciones cuando se trate de tarifas promocionales; excepto desde/hacia Estados Unidos, los niños pagarán el 75% de la Tarifa del adulto y las tasas e impuestos que apliquen.
- 2.11 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 la Aerolínea, presentando su documento de identidad y tarjeta militar correspondiente. Este descuento es personal e intransferible.

2.12 Si el cliente elige pagar en efectivo de manera presencial, la Aerolínea cobrará un recargo de la tarifa administrativa.

2.13 Los turistas que viajan hacia la Isla de San Andrés, deben comprar la tarjeta de turismo en la sala de espera el día de vuelo, la cual no está incluida en el costo del pasaje.

2.14 Una vez realizada la reserva con pago aprobado, si posteriormente el cliente decide aplicar un cambio (nombre/fecha/ruta) y/o adición de servicios únicamente a través de la página web y/o agencia de viajes, la aerolínea generará un recargo por la nueva transacción de pago que se genere. Este será aplicado al total de la reserva y no por pasajero. Este valor no será reembolsable.

### **ANEXO III - FORMAS DE PAGO**

3.1 En caso de pago directo con tarjetas de crédito o débito, todas las transacciones se perfeccionarán con el cargo a la tarjeta.

3.2 La Aerolínea 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 debitado. En este caso la Aerolínea no estará sujeta a responsabilidad alguna.

3.3 Las Tarifas y cargos deben ser pagados en la moneda aceptable por la Aerolínea y a las tasas de cambio determinadas al momento de la expedición del Tiquete (pasaje).

3.4 [Para ver el detalle de las opciones de pago, haz clic aquí.](#)

3.5 Los pagos de los servicios adicionales se pueden hacer:

3.5.1 En el momento de la compra del tiquete (pasaje) mediante la opción de:

- a. Call center con pago directo mediante cargos a tarjetas de crédito disponibles de acuerdo al canal, o indirectos a través de los puntos de pago presenciales activos al momento del pago.
  - b. Página web [www.vivaair.com/co](http://www.vivaair.com/co) con pago directo mediante cargos a la tarjeta débito o crédito o pagos en efectivo de manera presencial.
  - c. Agencia de Viajes a través de pago indirecto.
  - d. Aeropuertos en el módulo de atención al pasajero de la Aerolínea con pago directo mediante cargos a la tarjeta débito, crédito o pagando en efectivo.
  - e. Puntos de venta de la Aerolínea con pago directo mediante cargos a la tarjeta débito, crédito o pagando en efectivo.
- 3.5.2 Los cambios y los servicios adicionales agregados luego de la compra pueden ser pagados únicamente mediante las siguientes opciones:
- a. Call center con pago directo mediante cargos a tarjetas de crédito disponibles de acuerdo al canal, o indirectos a través de los puntos de pago presenciales activos al momento del pago.
  - b. Página web [www.vivaair.com/co](http://www.vivaair.com/co) con pago directo mediante cargos a la tarjeta débito o crédito.
  - c. Agencia de Viajes a través de pago indirecto.
  - d. Aeropuertos i) en el módulo de atención al pasajero de la Aerolínea 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.
  - e. Pago presencial.

## ANEXO IV - CHECK-IN Y TIEMPOS DE PRESENTACION

### 4.1 CHECK-IN

- a. El pasajero deberá realizar el proceso de check-in para obtener su pase de abordar y completar la validación de los documentos requeridos para el viaje ([haz clic para ver los documentos requeridos aquí](#)).
- b. En el caso de vuelos internacionales, 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.
- c. Las opciones para obtener el pase de abordar son:
  1. Página web, teniendo en cuenta:
    - i. El pasajero podrá realizar su proceso de web check-in a través de la página [www.vivaair.com/co](http://www.vivaair.com/co) de manera gratuita desde setenta y dos (72) hasta dos (2) horas antes de la salida programada para vuelos nacionales y tres (3) horas antes para vuelos internacionales.
    - ii. Al realizar el proceso de web check-in todos los Pasajeros que se encuentran bajo una misma reserva quedarán registrados.
    - iii. El pase de abordar debe ir impreso por cada uno de los pasajeros que registran en el Tiquete (pasaje).
    - iv. En caso de no generar el web check-in a través de la página [www.vivaair.com/co](http://www.vivaair.com/co), la impresión en aeropuerto tendrá un costo adicional.
    - v. Los siguientes Pasajeros no estarán habilitados para realizar el web check-in a través de la página [www.vivaair.com/co](http://www.vivaair.com/co) y deberán presentarse en el módulo de atención al pasajero en el aeropuerto para obtener la impresión sin costo adicional:

- Mujeres en estado de embarazo.
- Pasajeros viajando con animales (perros o gatos según las especificaciones de la Aerolínea).
- Infantes.
- Pasajeros viajando en condiciones especiales.
- Los Pasajeros que viajen desde/hacia Estados Unidos.

2. Check-in en el aeropuerto, teniendo en cuenta:

- i. Servicio adicional el cual debe ser pagado por el Pasajero.
- ii. La tarifa VivaMax tiene incluido el servicio de impresión de pase de abordar en el módulo de atención al pasajero de la aerolínea en el aeropuerto.
- iii. En el módulo de atención al pasajero de La Aerolínea, el proceso de check-in está disponible para vuelos nacionales desde 120 minutos (2 horas) hasta 40 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.
- iv. Los Pasajeros que viajen desde/hacia Estados Unidos deberán reclamar el pase de abordar sin costo adicional en el módulo de atención al pasajero de la Aerolínea.
- v. Si el pasajero pierde su Pase de abordar, la reimpresión tendrá un costo adicional.

#### **4.2 TIEMPOS DE PRESENTACIÓN EN SALA**

- a. Para vuelos nacionales el Pasajero debe presentarse a más tardar cuarenta y cinco (45) minutos antes de la salida programada del vuelo. Para vuelos internacionales sesenta (60) minutos antes.

- b. Es responsabilidad del Pasajero verificar la sala de espera asignada por el aeropuerto en las pantallas del mismo, ésta podrá cambiar en cualquier momento.

## **ANEXO V - EQUIPAJE**

5.1 El Pasajero deberá declarar su equipaje ante la Aerolínea en el respectivo aeropuerto en donde el personal le pondrá un distintivo. De no cumplirse esta obligación por el Pasajero, la Aerolínea se reserva el derecho de negarle el abordaje del equipaje e inclusive de no permitirle viajar al Pasajero, si éste no cumple con las condiciones descritas a continuación.

5.2 En ninguna circunstancia se podrá llevar en el equipaje objetos valiosos, dinero en efectivo, divisas, piedras o metales preciosos, cuyo valor exceda los cincuenta (50) SMMLV (salario mínimo mensual legal vigente) sin declararlos a la Aerolínea (sin perjuicio de la declaración que deba hacer a la autoridad aduanera u otras que sean competentes) o en cantidades tales que declaradas o no puedan en manera alguna poner en peligro la seguridad del vuelo, de las personas a bordo o en los aeropuertos (Ver artículo 11).

## **EQUIPAJE DE MANO**

- a. El Pasajero debe mantener custodia en todo momento de su equipaje de mano, previa aceptación y autorización de la Aerolínea para ser transportado en la cabina de la Aeronave.
- b. Como equipaje de mano el Pasajero podrá llevar:
  - 1. Artículo Personal sin costo:
    - i. Es el equipaje permitido y autorizado por la Aerolínea sin costo adicional incluido en el pasaje y cuya custodia debe conservar el Pasajero durante su viaje.

- ii. Es una (1) sola pieza permitida por Pasajero. Ejemplo: mochila, cartera, bolso para computadores portátiles, pañalera, riñonera o canguro. El Pasajero podrá llevar como artículo personal sin costo una pieza de equipaje deportivo o instrumento musical que no supere el peso y las dimensiones del mismo.
  - iii. El peso y las medidas permitidas para el artículo personal sin costo son 10 Kg y 40x35x25 cm, incluyendo ruedas, manijas y agarraderas.
  - iv. El artículo personal debe ir ubicado debajo del asiento delantero, excepto en la primera fila de la aeronave, donde deberá ir ubicado en los compartimientos superiores.
  - v. Si el artículo personal excede las medidas permitidas, el pasajero deberá pagar el valor correspondiente al servicio que desee elegir entre equipaje en cabina o equipaje en bodega ([consulta el detalle de precios, medidas del equipaje aquí](#)) y deberá cumplir con las condiciones de cada uno de los servicios.
  - vi. Los pasajeros infantiles (menores de 24 meses) tienen derecho a viajar con pañalera siempre y cuando no excedan los 10 kg y 40x35x25 cm. Ésta podrá ser transportada adicional al artículo personal del adulto responsable del infante. Adicional puede llevar el coche en la bodega del avión sin ningún costo adicional.
  - vii. Artículos adicionales: además del artículo personal se puede llevar bajo el cuidado del Pasajero y sin costo adicional uno (1) de los siguientes elementos: cámara fotográfica pequeña, binoculares, material de lectura (libro o revista), chaqueta o una bolsa comprada en el duty free.
2. Equipaje en cabina con costo adicional
- i. Es un servicio adicional por el cual el Pasajero debe pagar ([consulta el detalle de precios del equipaje en cabina aquí](#)) y el cual le da derecho a transportar su equipaje en la cabina del avión y abordar en el grupo uno (1).

- ii. Es una (1) sola pieza permitida por Pasajero de máximo 12Kg y 55x45x25cm, incluyendo ruedas, manijas y agarraderas. Esta pieza debe ir ubicada en los compartimientos superiores durante el vuelo.
- iii. Si el Equipaje en cabina excede las medidas o peso permitido por la Aerolínea, el Pasajero deberá pagar el valor correspondiente al nuevo producto, dependiendo del lugar de compra para llevarlo como Equipaje en bodega ([conoce los precios del equipaje en bodega aquí](#)).
- iv. La tarifa VivaMax incluye una (1) pieza de equipaje en cabina de 12 Kg y 55x45x25 cm.
- v. Si el pasajero se presenta con su Equipaje en cabina en la sala de abordaje, y éste excede las medidas o peso permitido, deberá ser llevado por su propietario al módulo de atención al pasajero de la Aerolínea (punto de check-in), cumpliendo con los tiempos de presentación. En el caso de incumplir con: medidas, peso, cobros adicionales y/o tiempos descritos por la Aerolínea, ésta no será responsable por la custodia del equipaje ni por la pérdida del Pasaje.

## **EQUIPAJE EN BODEGA**

- a. Es un servicio adicional por el cual el Pasajero debe pagar ([conoce el detalle de precios aquí](#)) y el cual le da derecho a transportar su equipaje en la bodega del avión.
- b. Solo se permite un máximo de tres (3) piezas por Pasajero, teniendo en cuenta que se deberá pagar por cada una el valor correspondiente ([para conocer los detalles de los precios del equipaje en cabina haz clic aquí](#)).
- c. El peso y las medidas permitidas para el Equipaje en bodega son 20Kg y 158 cm lineales (alto + largo + ancho) por cada pieza.
- d. La tarifa VivaSuper incluye una (1) pieza de equipaje en bodega de 15Kg y 158cm lineales, la cual contará como primera pieza y se vende únicamente para esta tarifa.

La tarifa VivaMax incluye la primera pieza de equipaje en bodega de 20Kg y 158cm lineales.

- e. El Pasajero podrá llevar como una de las piezas de equipaje en bodega, cajas, bultos o neveras de Icopor (tecnopor)/plásticas, siempre y cuando cumplan con las dimensiones y pesos permitidos y viajen debidamente selladas.
  - i. Las neveras no pueden contener hielo seco, ni húmedo y podrán transportar alimentos no perecederos, alimentos secos, enlatados o que no requieran refrigeración.
  - ii. Las cajas de cartón solo se recibirán si están en buenas condiciones para su transporte. Deben ir selladas completamente, con refuerzos para evitar que se desfonden y marcadas con el nombre completo, dirección y teléfono de residencia del Pasajero.
  - iii. 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 o de basura no serán permitidas.
- f. La Aerolínea asume la custodia de este equipaje una vez el pasajero entregue dichas piezas en el Módulo de atención al pasajero.
- g. El Equipaje en bodega debe ser entregado en el Módulo de atención al pasajero a más tardar 40 minutos antes de la salida programada para vuelos nacionales y 60 minutos para vuelos internacionales. Una vez pasado este tiempo, el equipaje no será admitido.
- h. Por cada pieza de Equipaje en bodega que reciba la Aerolínea, se le entregará al Pasajero una constancia de recepción (etiqueta).
- i. Los infantes no podrán viajar con Equipaje en bodega.
- j. Si el Equipaje en bodega excede el peso permitido, el Pasajero deberá pagar el valor correspondiente a la penalidad por kilogramo extra [\(conoce el detalle de precios del](#)



[equipaje en bodega haciendo clic aquí](#)). El peso máximo permitido por pieza es de 32 Kg.

- k. Por motivos de seguridad ningún equipaje podrá ser llevado desde las salas de abordaje hasta las bodegas del avión. Esto significa que el equipaje en bodega y/o sobredimensionado que se presente en sala, deberá ser llevado por el Pasajero hasta el módulo de atención (check-in) para registrarlo debidamente.
- l. En el caso de incumplir con: medidas, peso, cobros adicionales y/o tiempos descritos por la Aerolínea, ésta no será responsable por la custodia del equipaje ni por la pérdida del Pasaje.
- m. 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 la Aerolínea decida transportarlo en otro vuelo.
- n. Si el Equipaje en bodega es transportado en un vuelo distinto al del Pasajero, la Aerolínea 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.
- o. El Equipaje en bodega transportado se entregará en el lugar de destino, con la presentación y entrega de la respectiva constancia (etiqueta) de cada pieza.
- p. Las reclamaciones por retraso, pérdida, daño, avería o saqueo del Equipaje en bodega, deberán presentarse por el Pasajero en el acto de entrega 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.
- q. 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 la Aerolínea, a menos que la demora se cause por la decisión de la Aerolínea de transportarlo en un vuelo alternativo por razones de seguridad u operacionales.

- r. 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 del aeropuerto y entregarlo al siguiente día en el módulo de atención al pasajero para retomar su viaje.
- s. Si el Equipaje en bodega no es reclamado dentro de los tres (3) meses siguientes contados a partir del día en que debió arribar, la Aerolínea podrá disponer de él sin la autorización del Pasajero.
- t. El Equipaje en bodega solo se entregará a quien la Aerolínea pueda identificar plenamente como quien hizo el registro y tenga la respectiva constancia (etiqueta) o a quien, no habiendo realizado dicho registro, pruebe a satisfacción de la Aerolínea que tiene derecho a reclamarlo (para la validación la Aerolínea exigirá como mínimo copia del documento de identidad del pasajero y carta de autorización firmada para la entrega a un tercero).
- u. La Aerolínea no se hace responsable por los daños físicos, superficiales y estéticos causados al equipaje como resultado del movimiento normal y transporte del mismo, tales como: cierres, manijas, agarraderas, ruedas u otros componentes que sobresalgan de la pieza entregada, siempre y cuando los daños se extiendan más allá del uso y desgaste normal. Excepto en las rutas desde/hacia Estados Unidos.
- v. En caso de pérdida parcial o total de un Equipaje en bodega, la empresa reconocerá un valor de acuerdo a la ruta:
  - i. 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 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 (Ver Artículo 11).

- ii. Vuelos Internacionales: Máximo mil ciento treinta y un (1131) 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 (Ver Artículo 11).
- w. El Equipaje no se aceptará cuando las piezas excedan los límites descritos en [www.vivaair.com/co](http://www.vivaair.com/co) ([conoce el detalle de las medida, peso y precios del equipaje aquí](#)), a menos que la Aerolínea decida lo contrario y el Pasajero pague el valor correspondiente.

## EQUIPO DEPORTIVO

- a. Se consideran artículos deportivos: Equipo de golf, equipo de pesca, equipo de buceo, equipo para esquiar, equipo de arquería deportiva (únicamente en bodega, no incluye caza deportiva), equipo de hockey, equipo de lacrosse, equipo de kitesurf o kiteboard, equipo de surf, equipo de windsurf, equipo de campamento (no se aceptan hornos, lámparas de aceite, entre otros), bicicletas no motorizadas de un solo asiento correctamente embaladas (llantas desinfladas, los manubrios deben ir plegados y los pedales sueltos, asimismo deberá contar con la debida protección), bolos, raqueta, dos (2) remos, paracaídas, tacos de billar.
- b. El peso máximo para el equipo deportivo es de 32 Kg (70 libras) y las medidas máximas son 366 cm de largo (12 pies).
- c. La Aerolínea no transporta armas de fuego, armas deportivas, equipo de cacería o municiones.
- d. Equipo deportivo como artículo personal: Si el equipo deportivo cumple con las medidas y peso del artículo personal ([conoce los detalles del equipo deportivo como artículo personal aquí](#)), podrá ir en la cabina del avión sin costo adicional.

- e. Equipo deportivo en cabina: Para el equipo deportivo cuyo empaque no exceda los 100x37x25cm y 12 kg se podrán llevar en los compartimientos superiores de la cabina del avión comprando este servicio ([consulta el detalle de precios del equipo deportivo en cabina aquí](#)).
- f. Equipo deportivo en la bodega del avión: Si el equipo deportivo no cumple con ninguna de las medidas anteriores, el Pasajero lo podrá llevar en la bodega del avión comprando este servicio ([conoce el detalle de precios del equipo deportivo en la bodega del avión aquí](#)). No podrá exceder los 32 kg de peso ni los 366 cm lineales. Los equipos deportivos 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 de la etiqueta asignada al equipaje, donde se indica que la Aerolínea no se hará responsable del estado del mismo en bodega, por ser no convencional.

## **INSTRUMENTO MUSICAL**

- a. Instrumentos musicales como guitarras, baterías, trompetas, etc.
- b. Los instrumentos musicales que viajen en la cabina del avión deben ir dentro de un estuche blando.
- c. Instrumento musical como artículo personal: Si el instrumento musical cumple con las medidas y peso del artículo personal ([consulta los detalles del instrumento musical como artículo personal aquí](#)), podrá ir en la cabina del avión sin costo adicional.
- d. Instrumento musical en cabina: Para los instrumentos cuyo empaque no excedan los 100x37x25 cm y 12 kg se podrán llevar en los compartimientos superiores de la cabina del avión comprando este servicio ([consulta los detalles de los precios del instrumento musical en cabina aquí](#)).
- e. Instrumento musical que ocupa un asiento: Si el instrumento tiene dimensiones de 136x47x25 cm y no pesa más de 75 kg podrá ir en la cabina, comprando un tiquete adicional y el servicio de asignación de asiento; el instrumento debe viajar en el

asiento continuo del pasajero. El Pasajero es el responsable de comprar, cargar y acomodar el instrumento dentro del avión y de ponerlo en un asiento de ventana y no en zonas de salida de emergencia.

- f. Instrumento musical en la bodega del avión: Si el instrumento no cumple con ninguna de las medidas anteriores, el Pasajero lo podrá llevar en la bodega del avión comprando este servicio ([consulta los detalles de precios del instrumento musical en la bodega del avión aquí](#)). Para transportar el instrumento en la bodega las medidas no deben exceder los 32 kg ni los 366 cm lineales, los cuales corresponden a la suma del largo, ancho y alto del equipaje. 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 de la etiqueta asignada al equipaje, donde se indica que la Aerolínea no se hará responsable del estado del instrumento musical en bodega, por ser equipaje no convencional.

## **MASCOTA**

- a. La Aerolínea transporta únicamente mascotas como equipaje adicional en la cabina del avión para vuelos nacionales. Para conocer las condiciones de viaje de animales de soporte emocional o lazarillos ver Anexo IX ([conoce más detalles aquí](#)).
- b. El transporte de la mascota está sujeta al pago del servicio adicional ([conoce el detalle de precios y condiciones adicionales aquí](#)) y al previo cumplimiento de las condiciones descritas por la Aerolínea.
- c. La Aerolínea únicamente transporta perros y gatos. Ningún otro tipo de animal está permitido en el avión.
- d. La edad mínima del animal a transportar es de ocho (8) semanas. Animales menores a esta edad no podrán viajar.
- e. La mascota debe viajar dentro de un guacal de tela. El peso máximo por animal incluyendo el guacal de tela no debe superar los 10Kg y 55x35x25cms (mascota +

guacal). No se permite el transporte de la mascota en ningún otro tipo de maletín; carteras, bolsos u otro tipo de elementos no son considerados aptos para el transporte de la mascota.

- f. Sólo se permite una (1) mascota por pasajero. El número de animales a transportar en cada vuelo está limitado a seis (6).
- g. La Aerolínea no será responsable:
  - i. De la alimentación, cuidado e higiene de las mascotas.
  - ii. De las lesiones y enfermedades que pueda sufrir por el transporte.
  - iii. De la muerte de la mascota.
  - iv. De que se le niegue el paso por cualquier país, estado o territorio.
- h. La mascota debe viajar debajo del asiento delantero.
- i. En ningún momento la mascota puede ser sacada del guacal, ni en la plataforma, ni al interior del avión. Si por motivos de inspección o validación de la Aerolínea es necesario que el animal sea retirado del guacal, éste deberá permanecer con collar, correa y bozal (animales que por su morfología se les dificulte la respiración y no puedan utilizar bozal para la inspección, no podrán ser transportados).
- j. La mascota debe tener el carné de Vacunas al día y estar en óptimas condiciones de aseo y salud. Se rechazarán todos los animales que por sus características especiales (mal olor, estado sanitario, higiene o comportamiento violento) puedan resultar molestos para el resto de los pasajeros.
- k. El Pasajero deberá cumplir con los requisitos sanitarios de la ciudad de origen, lugares de conexión y destino, según corresponda.
- l. Pasajeros viajando con mascotas, deberán presentarse en el módulo de atención al pasajero de la Aerolínea por lo menos noventa (90) minutos antes de la salida

- programada del vuelo y presentar la documentación del animal (certificado o carné de Vacunación suscrito por un veterinario con indicación de su matrícula profesional).
- m. El valor derivado de Vacunas, carnés o certificaciones de salud del animal transportado, así como los derivados de la guarda o cuarentena del mismo serán a cargo del pasajero.
  - n. 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 al pasajero de La Aerolínea donde se le hará entrega del pase de abordar sin costo adicional.

### **ARTÍCULOS PROHIBIDOS EN EL EQUIPAJE**

- a. El Pasajero es responsable del contenido del equipaje y estará sujeto a inspección de seguridad.
- b. El equipaje no se aceptará:
  - i. Cuando contenga objetos que puedan constituir peligro para la navegación aérea o para las personas o cosas a bordo, a menos que por medio de una autorización previa y expresa de la Aerolínea se permita su transporte. 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 la Aerolínea sobre el contenido de su Equipaje cuando en el mismo se encuentre mercancías peligrosas.
  - ii. Cuando contenga objetos que estén prohibidos por las leyes aplicables, regulaciones o jurisdicción de ser transportadas desde/hacia cualquier Estado.

- iii. Cuando contenga elementos que sean considerados por la Aerolínea como inconvenientes para el transporte por razón de su peso, tamaño, estado o características, o por su fragilidad o carácter de perecederos.
- iv. Cuando se trate de armas de fuego, cortopunzantes y contundentes de cualquier tipo, como antigüedades, espadas, cuchillos, las consideradas como equipo deportivo (arcos, flechas, etc...), navajas y similares.

## **ANEXO VI - SERVICIOS ADICIONALES**

6.1 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 en cualquier momento. Todos los servicios adicionales deben ser pagados, independiente de si se adquieren en el momento de la compra del Pasaje o después. [Los cargos, opciones y tiempos habilitados para la compra de los servicios adicionales podrán ser consultados haciendo clic aquí.](#)

6.2 Los servicios adicionales son personales e intransferibles.

6.3 Si el Pasajero adquiere alguno de los servicios adicionales de la Aerolínea y en el aeropuerto decide no utilizarlos, éstos no tendrán lugar a devoluciones.

6.4 Los servicios adicionales se cobran por trayecto, excepto cuando se trata de viajes en conexión.

6.5 Para viajes que incluyen una conexión, los servicios adicionales se cobrarán una sola vez por origen-destino excepto el servicio de asignación de asiento que se cobra por trayecto en cualquier tipo de viaje.

6.6 Los servicios adicionales se podrán adquirir a través de la página web hasta dos (2) horas antes de la salida programada para vuelos nacionales y tres (3) para internacionales siempre y cuando no se haya realizado el proceso de web check-in (impresión de pase de abordar).

6.7 Servicios adicionales ofrecidos por la Aerolínea:



- a. Equipaje: Ver Anexo V. [Para conocer los detalles, información y precios del equipaje haz clic aquí.](#)
- b. Mascotas: Ver Anexo V. [Para conocer los detalles, información y precios de equipaje como mascota haz clic aquí.](#)
- c. Fila rápida: Este servicio adicional permite que los Pasajeros utilicen una fila rápida para entregar el Equipaje y realizar el check-in en el módulo de atención al pasajero de la Aerolínea.
  - i. En los aeropuertos que opera la Aerolínea se destinará un módulo de atención al pasajero exclusivamente para el servicio de Fila rápida, de acuerdo a la disponibilidad.
  - ii. En ningún caso, el servicio de Fila rápida exonerará el pago de penalidades de otros servicios por incumplimiento de sus condiciones.
  - iii. La tarifa VivaSuper y VivaMax, incluyen el servicio de fila rápida.
  - iv. Los precios de este servicio pueden variar por el canal y lugar de compra.
- d. [Servicio de impresión de pase de abordar en aeropuerto: consulta los detalles aquí,](#) asimismo, se recomienda lectura del Anexo IV.
- e. Asegura tu tarifa:
  - i. El pasajero podrá asegurar el precio de la tarifa (asiento) por ruta, en la fecha y hora seleccionada, por un plazo máximo de setenta y dos (72) horas corrientes, contadas a partir del momento en el que se realice el pago exitoso de este servicio adicional.
  - ii. Una vez el pasajero seleccione los detalles del vuelo y pague por este servicio, La Aerolínea inmediatamente asegurará la tarifa seleccionada por setenta y dos (72) horas corrientes y le indicará al pasajero un código de reserva.

- iii. Este servicio solo podrá ser comprado a través de la página web [www.vivaair.com/co](http://www.vivaair.com/co)
  - iv. Otros detalles del servicio Asegura tu tarifa pueden ser consultados aquí.
  - v. La tarifa se podrá asegurar siempre y cuando el vuelo seleccionado no se encuentre dentro de los siguientes siete (7) días calendario, siguientes al momento en el que el pasajero realiza la búsqueda del vuelo.
  - vi. 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.
  - vii. Si expira el término de setenta y dos (72) horas al que se hace referencia en literales anteriores, 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.
  - viii. En ningún caso el valor correspondiente al servicio adicional “asegura tu tarifa” será reembolsado por la Aerolínea.
  - ix. 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.
- f. Prestación de servicios adicionales operados por terceros:
- i. La Aerolínea 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.vivaair.com/co](http://www.vivaair.com/co), tales como reservas de hotel, paquetes, servicio de parqueadero y asistencia en viaje, se acogerán únicamente a los términos y

condiciones ofrecidos por los terceros que suministren esos servicios. La Aerolínea no aceptará responsabilidad alguna por el incumplimiento de éstos en la prestación de dichos servicios adicionales.

g. Asignación de asiento:

- i. La Aerolínea ofrece el servicio de asignación de asiento como un servicio adicional, el cuál será cobrado por pasajero y trayecto si el Pasajero decide adquirirlo.
- ii. Si el Pasajero no adquiere el servicio de asignación de asiento, el sistema le asignará un asiento al azar sin costo adicional. Si el Pasajero se encuentra en una reserva con varios pasajeros, la Aerolínea no asegura que se asignarán asientos continuos.
- iii. Al seleccionar la tarifa VivaMax, el pasajero puede elegir el asiento disponible que desee en el momento de la compra.
- iv. Los pasajeros que seleccionaron la opción de asistencia especial en el proceso de compra y que no les deje seleccionar el asiento, deben dirigirse al módulo de atención al pasajero de la Aerolínea el día del vuelo para asignarles un asiento y entregarles el pase de abordar sin costo adicional. La asignación de asientos para personas que requieren asistencia especial no tiene ningún costo adicional.
- v. La Aerolínea ha designado unos asientos para pasajeros viajando con infantes, las cuales podrán variar de precio dependiendo de la ubicación dentro del avión.
- vi. Los pasajeros que compraron el servicio de mascota (ver Anexo V), únicamente podrán escoger los asientos habilitados para este tipo de servicio.
- vii. Si el pasajero no adquiere el servicio de asignación de asiento al momento de la compra del pasaje, el sistema le asignará uno de forma gratuita y aleatoria solo al momento de realizar el check-in, ya sea por la página web, llamando al Call center o en el aeropuerto.

- viii. Los cambios de asiento únicamente pueden realizarse por la página web, en el módulo de atención al pasajero el día de vuelo o a bordo de la aeronave. Si se escoge un asiento de mayor valor se deberá pagar la diferencia, en caso de escoger uno de menor valor el dinero no será reembolsado.
- ix. Las personas que compren los asientos ubicados 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 asiento y el dinero no será reembolsado.
  - 1. Entender las instrucciones verbales, cuando la tripulación lo indique.
  - 2. Tener al menos 15 años.
  - 3. No estar en embarazo.
  - 4. Tener la suficiente fuerza o destreza para poder abrir la salida de emergencia.
  - 5. No tener limitaciones auditivos o visuales.
  - 6. No requerir un cinturón de extensión para abrocharse.
- h. Cancela tranquilo:
  - i. Este servicio le permite al Pasajero cambiar o solicitar reembolso parcial de su tiquete (Pasaje), desde el momento que compra el servicio hasta treinta (30) minutos antes de la salida programada del vuelo que no utilizará.
  - 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@vivaolombia.co](mailto:cuentanos@vivaolombia.co) hasta treinta (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, la Aerolínea reembolsará la tarifa base, tasas e impuestos y los servicios adicionales adquiridos excepto el servicio cancela tranquilo, asegura tu tarifa, la tasa administrativa y compras complementarias a terceros como hoteles, paquetes, 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 la Aerolínea 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.vivaair.com/co](http://www.vivaair.com/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.
- i. Asistencia en viaje:
- i. El servicio de Asistencia en Viaje, permite al Pasajero estar protegido desde doce (12) horas antes de tomar su vuelo hasta doce (12) horas después de aterrizar en su destino final, con un máximo de noventa (90) días.
  - ii. La Aerolínea sólo actúa como ente recaudador por concepto del programa de asistencia en viaje ofrecido por AXA Asistencia ([Conoce los detalles de precios y cobertura haciendo clic](#)).

## ANEXO VII - CAMBIOS

- 7.1 El Pasajero puede hacer cambios de nombre, fecha, hora o ruta y adicionar servicios a través de la página web [www.vivaair.com/co](http://www.vivaair.com/co), en los aeropuertos donde la Aerolínea tiene un punto de venta o en una agencia de viajes.
- 7.2 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.
- 7.3 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.
- 7.4 Los cambios pueden ser realizados por el Pasajero a través de la página web a más tardar dos (2) horas antes de la salida programada del respectivo vuelo para vuelos nacionales y tres (3) horas antes de la salida programada del respectivo vuelo para vuelos internacionales, siempre y cuando no haya realizado el proceso de impresión de pase de abordar.
- 7.5 Adicionalmente el Pasajero deberá pagar cualquier incremento que se derive del cambio, así como cualquier cargo por servicio que pudiera aplicar por el mismo.
- 7.6 En caso de que se produjese algún cambio en cuanto al vuelo, horario o, en general cualquier aspecto que afecte las condiciones inicialmente acordadas, la Aerolínea informará de tal situación al Pasajero una vez la Aerolínea tenga conocimiento de esto.
- 7.7 Los cambios de nombre o ruta podrán ser realizados siempre y cuando el Pasajero no haya realizado ninguno de los trayectos contratados. [Para conocer más información haz clic aquí.](#)

7.8 Los cambios de fecha y/u, hora podrán ser realizados independientemente de si el Pasajero ha volado o no el primer tramo origen-destino sobre una misma reserva. Con excepción de vuelos en conexión, donde no se podrán generar fraccionamientos de los tramos de viaje y el cambio deberá realizarse antes de iniciar el vuelo.

7.9 Para los cambios de fecha, hora o ruta, los pasajeros que adquirieron la tarifa Viva o VivaSuper, deberán pagar la penalidad más la diferencia de tarifa. Para los que adquirieron la tarifa VivaMax, únicamente deberán pagar la diferencia de tarifa. [Para conocer más información de cambios haz clic aquí.](#)

7.10 Para el caso de detectar errores en los datos personales sobre el pasaje, el cliente podrá solicitar el ajuste sin costo, siempre y cuando se cumplan las [especificaciones descritas aquí](#). La aerolínea realizará el ajuste mientras no cambie el sentido del pasajero original.

## **ANEXO VIII - MENORES DE EDAD**

### 8.1 Definiciones:

- a. Infantes: menores comprendidos entre los 10 días de nacidos y 24 meses, no ocuparán asiento.
- b. Niños: menores entre 24 meses más 1 día y 12 años.
- c. Los adolescentes: menores entre los 12 años más 1 día y los 17 años.
- d. Adultos: personas mayores de 18 años.

8.2 La Aerolínea no presta el servicio de acompañamiento o recomendados.

8.3 En caso que el infante cumpla 24 meses más 1 día antes o durante la fecha de viaje, deberá adquirir su Pasaje como niño para no tener inconvenientes a la hora de volar.

### 8.4 POLÍTICA DE MENORES DE EDAD PARA VUELOS NACIONALES

- a. Los menores entre diez (10) días y doce (12) años, deben viajar en compañía de una persona mayor de dieciséis (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.
- b. Los adolescentes (menores entre los doce (12) años más un (1) día y los diecisiete (17) años) pueden viajar solos, presentando su documento de identidad.
- c. Para viajar es necesario presentar la tarjeta de identidad o si son menores de siete (7) años el registro civil de nacimiento expedido por la Registraduría Nacional del Estado Civil.

#### 8.5 POLÍTICA DE MENORES DE EDAD PARA VUELOS INTERNACIONALES

- a. Si el menor viaja con los padres debe presentar:
  - i. Pasaporte vigente o documento requerido por el país de destino de acuerdo a la nacionalidad, tanto para los padres como para el menor.
  - ii. Registro civil de nacimiento expedido por la Registraduría Nacional del Estado Civil. No se aceptan copias como documento de identificación.
- b. Si el menor viaja acompañado únicamente con uno de los padres, sin padres (solo mayores de catorce (14) años) o con un adulto diferente a los padres/representante legal/tutor debe presentar:
  - i. Pasaporte vigente o documento requerido por el país de destino de acuerdo a la nacionalidad, tanto para el menor, como para el padre o tutor/representante legal.
  - ii. Registro civil de nacimiento expedido por la Registraduría Nacional del Estado Civil. No se aceptan copias como documento de identificación. Si el menor viaja con el representante legal o tutor debe presentar el Registro Civil de Nacimiento y sentencia en la cual se establezca la representación legal, o



Registro Civil de Nacimiento con las anotaciones de la representación legal del menor.

- iii. 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 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.
- c. La Aerolínea no presta el servicio de menores en condición de recomendado y no permite que menores entre los cero (0) y catorce (14) años viajen solos en vuelos internacionales.

## **ANEXO IX - PASAJEROS VIAJANDO EN CONDICIONES ESPECIALES**

9.1 Los siguientes pasajeros se consideran viajando en condiciones especiales y están obligados a notificarle a la Aerolínea sobre su condición, para que ésta pueda entregarle el manejo correspondiente previo cumplimiento de las políticas aquí descritas.

9.2 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.

## **MUJERES EN ESTADO DE EMBARAZO**

- a. Toda pasajera en estado de embarazo debe presentarse en el módulo de atención de la Aerolínea mínimo una (1) hora antes de la salida programada del vuelo con el fin de notificar su tiempo de gestación.
- b. De acuerdo con 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 tener una fecha de expedición que no supere diez (10) días antes del vuelo.

- c. 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, la Aerolínea hará un reembolso total del tiquete de la mujer embarazada.
- d. Ninguna pasajera embarazada será ubicada en filas de emergencia.

## **PASAJEROS CON MOVILIDAD REDUCIDA Y LIMITACIONES FÍSICAS**

- a. Son los pasajeros que requieren una atención especial durante sus viajes debido a condiciones físicas y/o medicas especiales. Para el transporte de estos pasajeros se deben tener en cuenta los siguientes lineamientos:
  - i. Pasajeros invidentes podrán viajar con o sin un perro lazarillo. Estos pasajeros se ubicarán en un asiento de ventanilla. En caso de que un invidente lleve un perro lazarillo éste deberá situarse a los pies del Pasajero.
  - ii. Los artículos de asistencia como: muletas y caminadores pueden ir en la cabina del avión, también podrán viajar en la bodega del avión sin costo adicional.
- b. Los pasajeros con movilidad reducida requieren acompañante en los siguientes casos cuando la asistencia sea esencial para la seguridad:
  - i. Cuando un Pasajero, debido a su discapacidad mental, es incapaz de comprender o responder apropiadamente a instrucciones de seguridad.
  - ii. Un Pasajero con movilidad severamente reducida incapaz físicamente de asistirse a sí mismo en el caso de una eVAuación.

- iii. Un Pasajero con discapacidad de visión y audición simultánea severa que le imposibilite comprender las instrucciones de seguridad

## **PASAJEROS QUE REQUIEREN SERVICIOS DE SILLA DE RUEDAS**

### a. Silla de Ruedas Propia:

- i. Estas sillas deberán ser entregadas en el módulo de atención al Pasajero de la Aerolínea o en la sala a la hora de abordar, para ser enviadas por bodega sin ningún costo adicional con su respectiva etiqueta.
- ii. 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.
- iii. Se aceptan sillas de ruedas o elementos de ayuda motriz propulsada por batería siempre y cuando no afecten la seguridad del vuelo, las cuales podrán ser transportadas en la bodega del avión sin costo adicional. Las baterías húmedas o de ácido son consideradas mercancías peligrosas por IATA y no pueden ser transportadas por la Aerolínea. [Para conocer más información sobre las condiciones del transporte de sillas propulsadas por batería haz clic aquí.](#)
- iv. En caso que el Pasajero requiera ayuda para el traslado en el aeropuerto, debe solicitar este servicio al menos cuarenta y ocho (48) horas antes de la salida programada del vuelo ya sea a través de la página web, call center o en el aeropuerto, excepto para vuelos desde/hacia Estados Unidos.
- v. Para todos los vuelos, excepto aquellos desde/hacia Estados Unidos, el servicio es otorgado desde el módulo de atención al pasajero 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.

- vi. Pasajeros en silla de ruedas que puedan valerse por sí mismos en caso de eVAuación (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.
- vii. 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.

b. Silla de Ruedas en Aeropuerto:

- i. Este servicio debe solicitarse al menos veinticuatro (24) horas antes de la salida programada del vuelo ya sea a través de la página web, call center o en el aeropuerto, excepto para vuelos desde/hacia Estados Unidos los pasajeros podrán solicitar este servicio el día de vuelo sin necesidad de hacerlo con anticipación.
- ii. Para todos los vuelos excepto aquellos desde/hacia Estados Unidos, el servicio deberá ser otorgado por la Aerolínea desde el módulo de atención al Pasajero, hasta la puerta de embarque, puerta del avión o asiento, según lo solicitado. A la llegada del vuelo, el servicio culmina en la puerta de salida del terminal.
- iii. Para todos los vuelos, los pasajeros que requieran sillas de ruedas deben presentarse en el módulo de atención de la Aerolínea en el aeropuerto, mínimo una (1) hora antes de la salida programada del vuelo.
- iv. Este servicio no tiene costo adicional.

- v. Pasajeros que puedan valerse por sí mismos (capacidad de asistirse a sí mismo, trasladarse, alimentarse y atender sus necesidades fisiológicas) podrán viajar sin ningún acompañante.
- vi. Pasajeros que no puedan valerse por sí mismos deben viajar con un acompañante mayor de dieciocho (18) años, que no tenga ninguna limitación y que previamente haya adquirido su tiquete (Pasaje).

## **PASAJEROS QUE REQUIEREN ACOMPAÑAMIENTO DE ANIMALES DE SOPORTE EMOCIONAL**

- a. Los Animales de soporte emocional no cuentan como transporte de mascotas. El pasajero no pagará cargo adicional por su transporte y peso.
- b. El Pasajero deberá presentar la documentación de soporte del médico tratante donde justifique el por qué debe viajar con el animal de asistencia y soporte emocional, asimismo el certificado debe incluir el membrete de dicho profesional firmado y no debe tener antigüedad superior a un año antes de la fecha prevista del vuelo.
- c. Los Animales que acompañen a Pasajeros como soporte emocional serán transportados en cabina, al lado del Pasajero al que acompañan y sentados a sus pies. En el caso de perros de asistencia emocional que se encuentran entrenados especialmente para acompañar personas en condición de discapacidad, son permitidos sin guacal dentro de la cabina, siempre y cuando su amo esté ejerciendo control en todo momento sobre él.
- d. Para vuelos internacionales, la Aerolínea sólo permitirá el transporte de animales como soporte emocional, sin restricciones de peso y medidas.
- e. El Pasajero debe presentar la documentación del animal de soporte emocional:
  - i. Para vuelos nacionales: Carné o certificado de VAunación, suscrito por un veterinario con indicación de su número de matrícula profesional.

- ii. Para vuelos internacionales: Carné o certificado de VAunación, certificado de salud del animal expedido y firmado por un veterinario con el número de matrícula profesional e inspección del animal por parte de la autoridad competente en el aeropuerto de origen.

## **PASAJEROS QUE REQUIERAN ACOMPAÑAMIENTO DE ANIMALES DE ASISTENCIA – LAZARILLO**

- a. Los Animales de Asistencia - Lazarillo no cuentan como transporte de mascotas. El pasajero no pagará cargo adicional por su transporte y peso.
- b. Los lazarillos que acompañen a Pasajeros deben ser transportados en cabina, al lado del Pasajero al que acompañan, sentados a sus pies. Los perros lazarillos deben estar entrenados especialmente para acompañar personas en condición de discapacidad y son permitidos sin guacal dentro de la cabina, siempre y cuando su amo esté ejerciendo control en todo momento sobre él.
- c. Para vuelos internacionales, la Aerolínea permitirá el transporte de animales como lazarillo, sin restricciones de peso y medidas.
- d. El viajero debe presentar la documentación del animal de asistencia - lazarillo:
  - i. Para vuelos nacionales: Carné o certificado de VAunación, suscrito por un veterinario con indicación de su número de matrícula profesional.
  - ii. Para vuelos internacionales: Carné o certificado de VAunación, certificado de salud del animal expedido y firmado por un veterinario con el número de matrícula profesional e inspección del animal por parte de la autoridad competente en el aeropuerto de origen.

## PASAJEROS EN CONDICIONES MÉDICAS ESPECIALES

- a. Son pasajeros que se encuentran en una condición médica especial, con enfermedad y/o que han sido sometidos a procedimientos quirúrgicos en fechas previas a la realización del vuelo. Su transporte se realiza de acuerdo con los siguientes lineamientos:
  - i. Esta condición debe ser informada en el momento de realizar la reserva como mínimo con 24 horas o más de anticipación a la salida del vuelo, ya sea a través del call center, página web o en el aeropuerto.
  - ii. Todo Pasajero en condiciones médicas especiales y/o con enfermedad debe presentarse en el módulo de atención de la Aerolínea mínimo una (1) hora antes del vuelo y presentar un certificado médico expedido por el médico tratante, con no más de veinticuatro (24) horas de anterioridad a la hora de itinerario prevista para el vuelo; excepto en vuelos desde/hacia Estados Unidos en el cual el periodo de validez es de 10 días. El certificado debe indicar 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 condiciones definidas en [www.vivaair.com/co](http://www.vivaair.com/co). [Para conocer el detalle de restricciones y política haz clic aquí.](#)

## PASAJEROS QUE REQUIERAN EQUIPOS DE ASISTENCIA

- a. Son pasajeros que requieren de equipos médicos especializados para mantener sus condiciones de salud tales como equipos para suministro permanente de oxígeno. Estos pasajeros serán transportados cumpliendo con los siguientes requisitos:
  - i. La Aerolínea no presta el servicio de oxígeno en sus aeronaves.

- ii. En los vuelos de la Aerolínea está totalmente prohibido el transporte de botellas de oxígeno, tanto en la cabina de pasajeros como en las bodegas de la aeronave.
- b. 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>).
- c. 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.
- d. Los Pasajeros que necesiten viajar con equipos terapéuticos vitales deben notificar tal situación a la Aerolínea a través del call center, por lo menos con 24 horas o más de anticipación. Así mismo se exige que se presenten al módulo de atención al Pasajero de la Aerolínea mínimo una (1) hora antes del vuelo con una certificación médica en la que conste que requieren llevar consigo dichos equipos terapéuticos (Ver Artículo 17).
- e. El Concentrador de Oxígeno Portátil (COP) será ubicado debajo del asiento en frente del asiento donde se ubique el pasajero.
- f. El pasajero que porta el Concentrador de Oxígeno Portátil (COP) tiene que presentar un certificado médico.
- g. El pasajero que porta el Concentrador de Oxígeno Portátil (COP) deberá tener en cuenta lo siguiente:
  - i. El Concentrador de Oxígeno Portátil (COP), y sus baterías deben ser provistos por el Pasajero.
  - ii. El Pasajero debe ser un adulto o viajar con un acompañante que lo sea. Excepto en los vuelos desde y hacia Estados Unidos.



- iii. El Pasajero debe ser capaz de oír las alarmas que transmite el Concentrador de Oxígeno Portátil (COP), de ver los indicadores de alarmas, y de tomar acción en respuesta a esas alarmas; o viajar con un acompañante capaz de hacerlo.
- iv. El Pasajero debe viajar con baterías suficientes para una autonomía equivalente al 150% del tiempo programado por itinerario, desde el cierre de puertas hasta la apertura de las mismas. El total de baterías incluye las que se encuentran instaladas en el Concentrador de Oxígeno Portátil (COP).
- v. El Pasajero debe asegurar que el Concentrador de Oxígeno Portátil (COP) y que 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 y 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. Los usuarios del Concentrador de Oxígeno Portátil (COP) no pueden sentarse en filas de emergencia o en cualquier asiento que bloquee el acceso de otro pasajero al pasillo.
- viii. La Aerolínea no se responsabiliza de:
  - Proveer baterías para el Concentrador de Oxígeno Portátil (COP);
  - Proveer energía durante el vuelo, del equipo relacionado al Concentrador de Oxígeno Portátil (COP), ni de su estado de conservación.

## **PASAJEROS CON DISCAPACIDAD MENTAL Y/O PSÍQUICA**

- a. Cuando un pasajero, debido a su discapacidad mental y/o psíquica, es incapaz de comprender o responder apropiadamente a instrucciones de seguridad por ningún

motivo debe viajar sólo y requerirá de un acompañante (se entiende por acompañante un adulto).

- b. Pasajeros que presenten alteraciones de personalidad o conducta que presenten una amenaza contra la seguridad de los Pasajeros y/o hacia los demás, no podrán viajar.
- c. Esta condición debe ser informada en el momento de realizar la compra del tiquete (pasaje) como mínimo con 24 horas o más de anticipación a la salida del vuelo, ya sea a través del call center, página web o en el aeropuerto.
- d. Todo Pasajero en condiciones médicas especiales y/o con enfermedad debe presentarse en el módulo de atención al Pasajero de la Aerolínea mínimo una (1) hora antes del vuelo y presentar un certificado médico expedido por el médico tratante, con no más de veinticuatro (24) horas de anterioridad a la hora de itinerario prevista para el vuelo; excepto en vuelos desde/hacia Estados Unidos en el cual el periodo de validez es de diez (10) días. El certificado debe indicar el registro profesional del médico, así como las condiciones de salud del Pasajero y su aptitud para realizar el viaje.

#### **PASAJEROS EN CONDICIONES JURÍDICAS ESPECIALES.**

- a. Debido a las políticas internas de la Aerolínea se prohíbe el transporte de todo tipo de armas en 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. La autoridad encargada de la seguridad de los Pasajeros en condiciones jurídicas especiales, son las autorizadas de enviar 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 estará custodiado permanentemente por lo menos por dos guardias de la autoridad responsable de su traslado, quienes deben identificarse ante el personal de la Aerolínea antes de iniciar la atención del check-in.
  - 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 la aeronave.
- b. Solo se permitirán 2 pasajeros en condición jurídica por vuelo.

## **ANEXO X - NEGATIVA Y LIMITACIONES AL TRANSPORTE**

10.1 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:

- a. 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 el vuelo.
- b. Se estime que pudiera afectar la seguridad, la salud, la comodidad de otros Pasajeros, de la tripulación; así como de sus propiedades, la seguridad del vuelo, de la Aeronave o de su operación.
- c. 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.
- d. Se haya negado a someterse a un chequeo de seguridad.
- e. No haya pagado la Tarifa, los impuestos, las tasas, las contribuciones aplicables, servicios adicionales o los demás costos y gastos que esté obligado.

- f. 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.
- g. 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 la Aerolínea; (iii) que haya sido expedido o modificado por alguien distinto a la Aerolínea o sin la autorización de la Aerolínea.
- h. No pueda probar por medio de un documento de identidad válido con foto, que es la persona denominada en el Tiquete (pasaje).
- i. No cumpla con las instrucciones impartidas por la Aerolínea o sus representantes, con respecto a asuntos de seguridad o vigilancia.
- j. Cuando se infringen medidas, disposiciones o filtros de seguridad determinados por el Aeropuerto.
- k. Cuando el Pasajero incumpla los puntos de control de seguridad de la Aerolínea y/o genere accesos forzosos a la aeronave.
- l. No se acepta el transporte de menores en incubadora.
- m. El embarque al Pasajero será negado cuando se presente en avanzado o evidente estado de intoxicación alcohólica o bajo el efecto de sustancias psicoactivas, drogas prohibidas, entre otros.

10.2 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.

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

## **ANEXO XI - TRANSPORTE DE RESTOS HUMANOS**

La Aerolínea 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 módulo de atención al Pasajero de la Aerolínea en el respectivo aeropuerto.

## **ANEXO XII - INFORMACIÓN POR SMS (MENSAJES DE TEXTO)**

12.1 Con el fin de dar cumplimiento al artículo 3.10.1.6 del Reglamento Aeronáutico, La Aerolínea 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:

- a. 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.
- b. 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 párrafo, evento en el cual se requiere la aceptación expresa e inequívoca del usuario.”

- c. 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 La Aerolínea 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.
- d. 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.
- e. 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 XIII- CONEXIONES**

13.1 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 tiquete para llegar a su destino. Puede conllevar o no cambio de aeronave y cambio en el número de vuelo.

13.2 La Aerolínea solo entiende como viajes en conexión, aquellos que se encuentran bajo un mismo código de reserva.

13.3 Únicamente se entenderán como viajes en conexión aquellos que opere la Aerolínea. Si el pasajero tiene una conexión con otra empresa transportadora, la Aerolínea no se hará responsable. Excepto con las Aerolíneas donde ésta tenga convenio.

13.4 La Aerolínea buscará facilitar las conexiones del Pasajero y su equipaje con las aerolíneas con las cuales tiene convenios.

13.5 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 (puntos de conexión). 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.

## **ANEXO XIV- INTERLÍNEA**

14.1 Los acuerdos interlínea son los que proveen un transporte usando los servicios de una o más aerolíneas, y bajo los cuales las aerolíneas participantes aceptan entre sí sus

políticas de equipaje y de tiquetes (Pasajes). Estos acuerdos tienen incluidas las definiciones para la partición de ingresos, comisiones y otro tipo de cargos correspondientes a la prestación del servicio entre las aerolíneas participantes en el transporte, las cuales se aplicarán al momento de generar devoluciones o reembolsos.

14.2 Cuando el transportador lleve a cabo la expedición de un Tiquete (Pasaje), registro de equipaje, o haga cualquier otro tipo de arreglo para vender vuelos de otra aerolínea, el transportador sólo actuará como agente para la otra aerolínea en lo que respecta a estas capacidades limitadas, y no asumirá ninguna responsabilidad por los actos u omisiones de la otra aerolínea.

14.3 Si un Pasajero compra un tiquete (Pasaje) bajo la modalidad de interlínea, las políticas de equipaje, así como: el permitido gratuito y los cargos por exceso, aplicarán acorde a la aerolínea transportadora.

14.4 Los servicios adicionales y/o cambios que se adquieran bajo un tiquete (Pasaje) en la modalidad de interlínea, serán cobrados una única vez por origen-destino de acuerdo con el precio establecido por la aerolínea que lo vende. Con excepción del servicio de asignación de asiento, el cual se cobrará por pasajero y por trayecto. Estas adiciones o cambios sólo podrán ser adquiridos a través del portal de la aerolínea que vendió el tiquete.

14.5 El servicio de transporte de mascota no estará habilitado en vuelos interlínea.