

DERECHOS Y DEBERES DE LOS VIAJEROS Y WINGO

Extracto de los numerales 3.10
de la parte 3 del reglamento
aeronáutico colombiano

RESERVAS Y TIQUETES

01

1.1. Información:

La reserva podrá ser solicitada por el viajero o por un tercero que actúe en su nombre. Las referencias acá documentadas se entienden cumplidas directamente por él o a su favor cuando actúe a través de un tercero. Durante la solicitud de la reserva y el proceso de compra del tiquete, el viajero tiene derecho a que Wingo, le informe sobre:

- a. Los vuelos disponibles, precisando claramente si se trata de vuelos directos y sin escala (non stop), de vuelos con escala o con conexión, debiendo quedar señalado el lugar y hora previstas para las mismas, según el itinerario programado y si se trata de un vuelo en acuerdo de código compartido entre aerolíneas.
- b. El tiempo de antelación requerido para presentación y chequeo en los mostradores del Aeropuerto de Salida, diferenciando si el vuelo es nacional o internacional.
- c. Los tipos de tarifas disponibles en la aerolínea en que solicita el servicio; en caso de tratarse de una agencia de viajes, los tipos de tarifas de las distintas compañías aéreas para el vuelo solicitado su vigencia, y suficiente de las restricciones aplicables en caso de existir y las condiciones de reembolso.
- d. El valor del tiquete conforme a la tarifa aplicada, discriminando cualquier suma adicional (IVA, tasa aeroportuaria, impuesto de salida o cualquier otro sobrecosto

- autorizado) que deba ser pagado por el viajero.
- e. Los aeropuertos y terminales aéreas de origen y destino del vuelo ofrecido.
 - f. El tipo o capacidad de la aeronave prevista para el vuelo.
 - g. Las condiciones del transporte respecto a reservas y cancelaciones, adquisición de tiquetes, tarifas y sus condiciones, limitaciones de equipaje, elementos que no se pueden transportar, y en general los derechos, deberes, restricciones y requisitos que debe cumplir el viajero para que le presten un adecuado servicio de transporte aéreo, como también las indicadas anteriormente.
 - h. Las normas legales o reglamentarias, internas o internacionales, según el caso, aplicables al contrato de transporte aéreo, las cuales deben estar mencionadas también en el texto de dicho contrato.
 - i. Cuando no se le informe directamente al viajero sobre las condiciones generales del contrato de transporte aéreo, el transportador o la agencia de viajes deberá tener disponibles los medios necesarios visibles para que el viajero consulte dicha información o indicarle el lugar o medio en donde pueda encontrarla. La anterior información deberá estar contenida entre otras, en el contrato de transporte que se incorpore en el tiquete. En el caso de expedición de tiquetes por vía electrónica, dicho texto deberá ser puesto a disposición del usuario, mediante un vínculo o link de fácil acceso y visible para el viajero, al momento de la expedición del tiquete que permita descargarlo cuando se trate de pasajes electrónicos.

1.1.1. Ventas por internet o a distancia:

La aerolínea deberá incluir en sus plataformas destinadas a la venta de tiquetes por internet o a distancia, y en especial durante el proceso de compra, información completa, suficiente y clara sobre las condiciones en que los viajeros puedan ejercer el desistimiento o el retracto, según el caso, como también todas aquellas consecuencias que se desprendan de su

ejecución, de conformidad con lo previsto en el numeral 3.8.

1.2. Solicitud de Reserva:

La reserva puede ser solicitada personalmente, por teléfono, o por cualquier medio electrónico o mensajes de datos, en cuanto sean disponibles, contactando directamente a la aerolínea respectiva o por conducto de una agencia de viajes o a través de otro intermediario autorizado cuando sea aplicable.

1.3. Récord de reserva:

Al efectuarse la solicitud de reserva y ser aceptada esta, al viajero debe asignársele un récord de la misma, el cual le será informado con la mayor claridad posible, indicándole particularmente la clase de tarifa.

1.4. Protección de la información:

La información y datos personales del viajero 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.

Wingo realizará el tratamiento de la información, incluyendo la recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión, transmisión y/o transferencia de los datos suministrados por el viajero, para la ejecución de las actividades relacionadas con los servicios de transporte o de paquetes todo incluido contratados por el viajero, 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 viajero en los

términos y por el plazo establecidos en la política de privacidad del transportador.

Wingo, los terceros proveedores de servicios a Wingo, los representantes y los agentes o intermediarios del transportador, deberán proteger los datos de los viajeros para evitar su utilización con fines indebidos y los mismos no podrán ser cedidos ni comercializados a ningún título.

1.5. Respeto de la reserva

Efectuada la reserva y efectivamente pagada para uno o más trayectos, esta deberá ser respetada por el transportador, sus agentes o intermediarios, en los términos y condiciones de la misma.

1.6. Información sobre cambios:

En caso de producirse algún cambio en cuanto al vuelo, el horario o en general cualquier aspecto que afecte la reserva acordada, la aerolínea o la agencia de viajes por cuyo conducto se haya efectuado la reserva (si esta última hubiese tenido conocimiento), deberá informarlo al viajero 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. Se exceptúan de lo anterior, los cambios repentinos e imprevistos originados en situaciones como las de orden meteorológico, fallas técnicas ocurridas con menos de veinticuatro (24) horas de antelación al vuelo, que impidan su normal y puntual ejecución, los cuales pese a todo deberán ser informados al viajero a la mayor brevedad que sea posible, por los medios mencionados en el inciso anterior.

1.7. Adquisición de tiquetes:

Con la adquisición del respectivo tiquete, el viajero accede a los siguientes derechos:

- a. Que se le suministre la información de que trata el numeral 1.1 si no la hubiera obtenido anteriormente. Si el tiquete adquirido (en medio físico o electrónico) correspondiera a un vuelo bajo acuerdo de código compartido u otro arreglo similar, se informará al viajero sobre tal circunstancia, indicándole claramente cuál de las aerolíneas es la

comercializadora y cuál la operadora a cargo de la ejecución del transporte y sobre la responsabilidad solidaria que les asiste de acuerdo con la Ley.

- b. Que se le expida en medio electrónico el correspondiente tiquete de pasaje en los términos acordados. Dicho tiquete, si es en medio En el caso de expedición de tiquetes por vía electrónico, dicho texto deberá ser puesto a disposición del comprador o viajero, mediante un vínculo o link de fácil acceso y visible para él, al momento de la expedición del tiquete que permita descargarlo cuando se trate de pasajes electrónicos.
- c. Que la tarifa que se le cobre corresponda a la vigente al momento de la adquisición del tiquete, de acuerdo al tipo de tarifa escogida. Dicha tarifa debe ser respetada mientras esté vigente, salvo cobros especiales autorizados por la Aeronáutica Civil de Colombia.
- d. A acceder al servicio de transporte aéreo en las condiciones pactadas.

1.7.1 Vigencia:

El tiquete tendrá la vigencia de la tarifa en que se adquirió. Todos los tiquetes de Wingo son promocionales y no reembolsables.

1.8. Facultades del viajero para ejercer el desistimiento o retracto.

Los tiquetes de Wingo son promocionales y no aplica el desistimiento.

1.8.1 Retracto en caso de ventas efectuadas a través de métodos no tradicionales o a distancia a que se refiere el Decreto 1499 de 2014:

En los contratos para la prestación del servicio de transporte aéreo de viajeros que se perfeccionen a través de los mecanismos de venta a que se refiere Decreto 1499 de 2014, se entenderá pactado el derecho de retracto en favor del adquirente del tiquete, de acuerdo a lo siguiente:

- a. Podrá 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 compra.
- b. Solo podrá ser ejercido con una anterioridad igual o mayor a ocho (8) días calendario entre el momento de su ejercicio oportuno y la fecha prevista para el inicio del vuelo para operaciones nacionales. En caso de operaciones internacionales, el término será igual o mayor a quince (15) días calendario.
 - c. Aplica para las ventas efectuadas a través de métodos no tradicionales o a distancia a que se refiere el Decreto 1499 de 2014.
 - d. Las anteriores condiciones, son indispensables y no son excluyentes entre sí.
 - e. La retención que se hace al viajero se efectuará a favor del transportador. Será equivalente a sesenta mil pesos (\$60.000) para tiquetes nacionales o a cincuenta dólares estadounidenses (US\$50) para tiquetes internacionales, aplicando la tasa de cambio oficial aprobada por el Banco de la República para el día en que el viajero comunique al transportador o agente de viajes su decisión de retractarse. En todo caso, el valor retenido no podrá ser superior al diez por ciento (10%) del valor recibido por concepto de tarifa, excluyendo tasas, impuestos y tarifa administrativa.
 - f. Las sumas establecidas en el presente numeral serán reajustadas el primero de febrero de cada año de acuerdo con el aumento en el Índice de Precios al Consumidor (IPC) del año inmediatamente anterior.
 - g. La aerolínea o agente de viajes que vendió el tiquete deberá reembolsar el dinero al viajero en un plazo máximo de treinta (30) días calendario a partir de la comunicación del retracto.
 - h. Si el viajero ejerce su derecho de retracto ante la agencia de viajes que realizó la venta del tiquete como intermediario, esta procederá al reembolso del dinero a que haya lugar, una vez la aerolínea ponga a su disposición el monto correspondiente, sin perjuicio del plazo de treinta (30) días previsto en el inciso anterior para que el reembolso del dinero al viajero se haga efectivo.
 - i. El viajero tendrá derecho a la devolución de

la tasa aeroportuaria. Se excluyen aquellas tasas, impuestos y o contribuciones que por regulación no sean reembolsables.

- j. El vendedor deberá informar al comprador tanto en el proceso de adquisición del servicio, como en el momento de haberse expedido el tiquete o boleto aéreo, las condiciones para ejercerlo, como también todas aquellas consecuencias que se desprendan de su ejecución, de conformidad con lo previsto en el numeral 1.1.1.

1.9 Transporte de menores:

- a. Un viajero adulto puede viajar en trayectos nacionales con un niño menor de dos (2) años sin pagar tarifa alguna por este, siempre y cuando el menor viaje en sus brazos y no ocupe una silla.
- b. Los niños mayores de dos años pagan tarifa completa por ser los tiquetes de Wingo promocionales.
- c. Los padres o representantes legales del menor deberán dar los datos personales de la persona autorizada para recibir o recoger al menor en el lugar de destino, respecto de la cual y para este efecto, se entiende que cuentan con la autorización del titular de esos datos.

Las aerolíneas en el transporte de los viajeros menores de que trata esta parte, deben sujetarse a lo establecido en la Ley 1098 de 2006 de infancia y adolescencia, principalmente en lo establecido en los artículos 89 numeral 11, de dicha Ley; en lo referente al apoyo de la autoridad policial, de migración y demás autoridades competentes, en lo tocante a la vigilancia permanente del tránsito de niños, niñas y adolescentes en los terminales terrestres, aéreos y marítimos y el artículo 110 en lo referente a los permisos para salir del país.

Con el fin de evitar la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes, toda empresa de servicios aéreos comerciales de transporte público adoptará, de conformidad lo previsto en la Ley 679 de 2001, adicionada por la Ley 1336 de 2009, y en la Resolución 04311 de 2010 de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica

Civil, un protocolo de autorregulación o Código de Conducta, documento que debe ser acatado por sus representantes legales, directores, administradores, empleados y contratistas vinculados a la prestación de servicios de transporte aéreo con posterioridad a la vigencia de la presente resolución

El Código de Conducta antes indicado será incluido en las Políticas Empresariales o en el Código de Ética de la empresa de servicios aéreos comerciales de transporte público, y deberá incorporar al menos, previsiones sobre las siguientes medidas mínimas de autocontrol:

- a. Abstenerse de ofrecer a viajeros y público en general, expresa o subrepticamente, planes de turismo o servicios de transporte que de forma alguna incluyan explotación sexual de niños, niñas y adolescentes.
- b. Abstenerse de suministrar información a viajeros y público en general, directamente o por interpuesta persona, sobre lugares desde donde se coordinen o practique explotación sexual de niños, niñas y adolescentes.
- c. Abstenerse de conducir a viajeros o público en general, directamente o a través de terceros, a establecimientos o sitios donde se practique la explotación sexual de niños, niñas y/o adolescentes. Abstenerse de conducir, directamente o a través de terceros, niños, niñas o adolescentes a establecimientos o sitios, incluso si se trata de buques fondeados o en altamar con propósitos de explotación sexual.
- d. Abstenerse de facilitar aeronaves en rutas con fines de explotación o de abuso sexual con niños, niñas y adolescentes.
- e. Adoptar las medidas del caso para garantizar que, en los contratos con sus proveedores, que se celebren con posterioridad a la vigencia de la presente resolución, esté claramente indicado la exigibilidad de las previsiones contenidas en el Código de Conducta.
- f. Denunciar ante las autoridades competentes los hechos que, en desarrollo del servicio de transporte aéreo, hubiere

tenido conocimiento fundamentado, así como la existencia de sitios relacionados con explotación sexual de niños, niñas y adolescentes.

- g. Las empresas de servicios aéreos comerciales de transporte público, en sus procedimientos internos, se asegurarán de cumplir con los procedimientos establecidos para la denuncia ante las autoridades competentes de todos aquellos hechos relacionados con la presunta explotación sexual de niños, niñas y adolescentes.
- h. Diseñar y divulgar, al interior de la empresa y sus proveedores de bienes o servicios, relacionados con la prestación del servicio de transporte aéreo, las medidas para prevenir toda forma de explotación sexual de niños, niñas y adolescentes.
- i. Dar a conocer e informar a todo su personal vinculado, la existencia de disposiciones legales sobre prevención de la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes y demás medidas que sobre este aspecto adopte la empresa.
- j. Informar a todos sus usuarios o clientes sobre las consecuencias legales en Colombia de la explotación y el abuso sexual de niños, niñas y adolescentes.
- k. Dar a conocer a sus empleados el Código de Conducta para la prevención de la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes, a través de los medios o mecanismos de difusión de que disponga la empresa.
- l. Publicar en su página Web el Código de Conducta para la prevención de la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes.

1.10 Errores en la expedición del tiquete:

- a. En caso de detectar el viajero errores en la información correspondiente a sus datos personales como nombres y/o apellido(s) en el tiquete, podrá comunicarlo al transportador o agencia de viajes, quien deberá proceder a su corrección inmediata. La corrección que se haga podrá generar un pago adicional fijo, cuyo monto no podrá ser superior al vigente para la tarifa

administrativa aplicable al tiquete, al momento de la corrección.

- b. La corrección de datos en ningún caso dará lugar a un cambio de viajero.
- c. Por fuera del cargo mencionado en el párrafo (a) anterior, el transportador o agencia de viajes, no podrá cobrar ningún otro cargo, tarifa o suma diferente, si la corrección solicitada no implica cambio de vuelo, ni ninguno otro.

1.11 Cumplimiento de promociones:

El transportador debe garantizar el cumplimiento de los planes de viajero frecuente y el de todas las promociones ofrecidas al viajero, que sean legalmente permitidas.

1.11.1 Programas de viajero frecuente:

Wingo no tiene programa de viajero frecuente.

1.11.2 Promociones ofrecidas al público:

La información que se suministre en relación con las promociones ofrecidas al público debe contener las condiciones, circunstancia de tiempo, modo y lugar o cualquier otro requisito o condición que se requiera para hacer efectivo el ofrecimiento, como también las restricciones aplicables que deba tener en cuenta el viajero para hacer efectiva la promoción.

La información que se suministre frente a las promociones ofrecidas debe ser real, clara, veraz, suficiente, oportuna y comprensible, en el aviso, página web, volante, o cualquier medio que se utilice para difundir o publicitar la promoción y deberá cumplirse cabalmente con lo anunciado.

Las tarifas promocionales deben ser registradas ante la Oficina de Transporte Aéreo de la UAEAC, de lo contrario no podrán ser publicadas u ofrecidas al público. El incumplimiento de lo acá previsto, con independencia de las eventuales sanciones que pueda generar, implicará que para la referida tarifa no se habilitará retención alguna de valor del tiquete en caso de desistimiento o retracto del viajero.

El ofrecimiento de las tarifas promocionales a través de métodos o canales no tradicionales o a distancia, deberá ser expreso y estar acompañado de las condiciones en las que procede el desistimiento o retracto del viaje, en particular, el plazo para comunicarlo a la empresa o aerolínea y la correspondiente deducción de los costos involucrados. En estos casos, la confirmación de la aceptación del viajero de lo relacionado con valor, ruta y horarios deberá hacerse a través de una doble aceptación (doble click), cuando se trata de plataforma internet o de confirmación expresa previa lectura del resumen de las condiciones de la transacción cuando se trate de ventas realizadas a través de call center. Previo a la segunda aceptación se debe garantizar que al adquirente del tiquete se ha informado acerca del valor total del(los) tiquete(s) elegido(s) incluido tasas e impuestos a que haya lugar, la ruta (lugar de origen y destino), clase, fechas y horas concretas del vuelo, valor total de las deducciones en caso de ejercer las facultades consagradas en el artículo 1.8, así como las eventuales condiciones para realizar cambio de tiquete.

1.12 Paquetes todo incluido Sin perjuicio de lo establecido en la Ley 1558 de 2012 (Ley de Turismo):

Cuando se ofrezcan paquetes “todo incluido” el transportador y/o agente de viajes deberá informar claramente al viajero las condiciones de dicho producto.

A los efectos de esta norma se entiende por paquetes todo incluido, el producto ofrecido por una aerolínea o agencia de viajes incluyendo además de los tiquetes para el transporte aéreo, porción terrestre, es decir, alojamiento, alimentación, transporte aeropuerto - hotel - aeropuerto, y/o tours, ente otros. En todo caso, la aerolínea no será responsable por los servicios adicionales al transporte aéreo comprendidos en los “paquetes todo incluido” que no hayan sido organizados directamente por ella.

1.13 Veracidad de la Información:

El viajero debe suministrar a la aerolínea o al agente de viajes u otros intermediarios autorizados, información completa, precisa y veraz sobre sus datos personales. Tales datos incluirán al menos, nombre completo, documento de identidad, dirección postal y electrónica, domicilio y teléfono de contacto, en el lugar de adquisición del tiquete o de origen del viaje y el de destino, así como el nombre dirección y teléfono de una persona en cualquier lugar, a quien sea posible contactar en caso de accidente o de cualquier otra contingencia, respecto de la cual y para este efecto se entiende que el viajero cuenta con la autorización del titular de estos datos.

Asimismo, el viajero deberá informar a la aerolínea o agente de viajes o intermediarios en caso de tener condición de salud especial, con 72 horas de anticipación al viaje por la vía más efectiva y eficaz, o tan pronto tenga conocimiento de dicha condición, con el fin de que éstos le informen el proceso a seguir para el cabal cumplimiento de itinerario. Si la información dada por el viajero fuera errónea, incompleta o inexacta, no será responsabilidad del transportador aéreo, o agente de viajes, la falta de aviso al viajero sobre los cambios que ocurran en los vuelos e itinerarios, ni por los servicios que se puedan afectar por la falta de tal información. Los datos de la persona a contactar en caso de accidente o cualquier contingencia, deben ser suministrados por el viajero al momento de la reserva de que trata el numeral 3.10.1.2. del RAC, o a más tardar al momento de la adquisición del pasaje. Cuando la reserva o venta del pasaje sea efectuada por una Agencia de Viajes o representante, o por otro intermediario, estos deberán transferir tales datos al transportador; en caso contrario, asumirán la responsabilidad de contactar al usuario cuando sea requerido.

1.14 Confirmación de reservas y pago de anticipos:

1.14.1. Para la ejecución del transporte, no será necesario que el viajero confirme previamente la reserva efectuada, a menos que el

transportador lo solicite. No obstante, cuando el viajero, habiendo adquirido tiquete y reserva para vuelo de ida y vuelta (round trip) o con conexión(es) decida no usar el tiquete para el trayecto de ida, o el previo a la conexión, por haber realizado dicho trayecto en otro vuelo de la misma o de otra empresa, o empleando otro medio de transporte; deberá avisar a la aerolínea, que si volará el trayecto siguiente o el de regreso, si así lo decide, confirmando de ese modo dicho cupo, lo cual deberá hacerse antes de la salida del vuelo correspondiente al primer trayecto, o a más tardar una hora después. De no hacerlo, la aerolínea podrá disponer de la reserva hecha para el trayecto subsiguiente a la conexión y/o el de regreso, según el caso.

1.14.2. Con el fin de minimizar los casos de viajeros no presentados (no show) y las prácticas de sobreventa, y poder garantizar la seriedad de las reservas, las aerolíneas, directamente o a través de sus agentes, podrán exigir al momento de la reserva, el pago de un anticipo del valor del pasaje, en efectivo o respaldado por una tarjeta de crédito, el cual se imputará a su precio cuando se materialice la compra. Sin las anteriores condiciones, la aerolínea o su agente podrán abstenerse de efectuar la reserva o cancelarla según corresponda.

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

1.15 Información sobre requerimientos especiales del viajero:

En caso de necesitar el viajero alguna condición o dispositivo especial para el vuelo, tales como oxígeno de uso médico o silla de ruedas, deberá

hacerse el requerimiento al momento de solicitar la reserva, o con no menos de la veinticuatro (24) horas de antelación al vuelo, para que dichos elementos le sean reservados, si la aerolínea dispone de ese servicio. En todo caso, el transportador deberá contar con el equipamiento y la logística apropiada para el embarque, desembarque y movilización segura de este tipo de viajeros, evitando todo procediendo que de forma alguna pueda ponerlo en riesgo, causarle dolor, o agravar su condición. Si el viajero llevase consigo alguna mascota, deberá igualmente, al momento de la reserva o con al menos veinticuatro (24) de antelación al vuelo, informarlo indicando si requerirá un guacal para su transporte, a fin de que le sea reservado. Asimismo, el viajero deberá informar si llevará consigo algún elemento de difícil manejo o que sea objeto de algún tipo de restricción, o que implique el empleo de dispositivos o procedimientos especiales para su transporte, para que igualmente le sean reservados si la aerolínea dispone de dicho servicio

1.16 Plazos para adquisición de tiquete:

Si al momento de efectuar la reserva se le informa al viajero que debe adquirir y pagar los tiquetes antes de una fecha determinada, en relación con ciertas tarifas, este deberá hacerlo y acreditar el pago a más tardar en dicha fecha, acatando las condiciones aprobadas al transportador para la misma. En caso contrario la reserva podrá ser cancelada sin necesidad de aviso. En caso de que el precio ofrecido sufra alguna modificación, el viajero tendrá derecho a recibir de la aerolínea la explicación de los motivos que lo originaron.

1.17 Pago del precio:

Al momento de la adquisición del tiquete, el viajero está obligado a pagar su precio total conforme a la tarifa vigente en la forma acordada (efectivo, crédito, tarjeta de crédito, cheque, etc.).

1.17.1 Excedentes:

El viajero deberá pagar el excedente, cuando se cambien las fechas de viaje y/o se incluyan

servicios adicionales a los adquiridos inicialmente.

El viajero deberá pagar el excedente, en caso de que decida viajar haciendo uso de un cupo bajo una tarifa superior a la acordada previamente o por fuera de los términos pactados en las tarifas promocionales. Del mismo modo se le reembolsará el excedente en caso de viajar en una categoría o clase inferior a la adquirida.

EJECUCIÓN DEL TRANSPORTE

2.1 Expedición de pasabordo:

Tan pronto el viajero se presente al mostrador (counter) y, verificada la existencia de la reserva o cupo para el respectivo vuelo y el cumplimiento de los demás requisitos exigibles para el viaje (pasaporte, visados, autorización de ingreso cuando sea aplicable, etc.), se le deberá expedir el correspondiente pasabordo o autorización para embarcar, informándole la hora prevista de salida, muelle o sala y condiciones para el embarque. Simultáneamente se le entregarán al viajero los correspondientes talones, en relación con el equipaje que afore o registre para su transporte en bodega, como constancia de su entrega a la aerolínea. Cuando el pasabordo se expide en el Aeropuerto la Aerolínea podrá cobrar de acuerdo a lo informado previamente.

2.2 Aviso para el embarque:

Una vez en la sala de embarque, al viajero se le debe informar el momento en que ha de pasar a bordo de la aeronave, con las instrucciones pertinentes al respecto. En caso de no existir puentes de abordaje en el respectivo aeropuerto, el viajero deberá ser conducido hasta la aeronave, guiado por un representante del transportador o mediante el empleo de vehículos destinados al efecto, de conformidad con las disposiciones aplicables sobre operaciones y seguridad aeroportuaria.

02

2.2.1. Viajeros en conexión en una misma aerolínea:

Si al momento de disponer el embarque para el trayecto inicial de un viajero con conexión en una misma aerolínea, existiere cualquier tipo de demora o fuere previsible que en condiciones normales de vuelo este no llegará con suficiente antelación al punto de conexión, la aerolínea deberá informarle tal circunstancia, brindándole la opción de desistir del viaje, sin que haya lugar a penalidad alguna.

2.3 Admisión del viajero:

El viajero deberá ser admitido para su embarque y posterior transporte, previa presentación del tiquete y/o pasabordo, a no ser que el transportador tenga justificación legal para negarse a prestarle el servicio. En ningún caso podrán existir consideraciones que impliquen discriminación de tipo racial, político, religioso, de género, o de cualquier otra índole, en relación con la admisión del viajero. El transportador deberá verificar la identidad de quien embarca, de acuerdo con la documentación que presente el viajero; así como su destino y correspondencia del vuelo al momento del embarque.

2.4 Facilitación del embarque/desembarque:

El transportador deberá disponer de los recursos técnicos, humanos y logísticos pertinentes, para facilitar los trámites de presentación y embarque o desembarque del viajero y su equipaje, en condiciones razonables de comodidad, siempre y cuando el viajero se presente a tiempo y cumpla las instrucciones pertinentes.

2.5 Transporte del viajero:

El viajero será transportado conforme a lo contratado, de acuerdo con la tarifa, itinerario, frecuencia y horario pactados, siempre que cumpla con los deberes y obligaciones contenidos en el presente reglamento.

2.6 Tratamiento al viajero:

Durante todo momento el viajero deberá ser tratado por el transportador o sus representantes y empleados, con dignidad y

respeto.

2.7 Información sobre cambios o demoras:

El transportador suministrará al viajero información suficiente, veraz, clara y oportuna sobre demoras en los vuelos, cancelación y desvío de los mismos. Durante el vuelo, al viajero se le suministrará la información que requiera relativa al viaje, en cuanto esté al alcance de la tripulación y no entorpezca sus labores.

2.8 Anuncios sobre seguridad:

Al viajero se le suministrará antes y durante el vuelo la información necesaria para su seguridad (sobre uso de equipo de emergencia, evacuación, etc.) mediante demostraciones físicas, anuncios, medios audiovisuales e impresos. Asimismo se le proporcionará una permanencia con máximas condiciones de seguridad durante el vuelo, de conformidad con los estándares y normas de aviación civil, aplicables al respecto. Las obligaciones del transportador en relación con la seguridad del viajero se inician desde el momento en que este se dirige a la aeronave, abandonando el terminal, muelle o edificio del aeropuerto, hasta que acceda a sitios similares una vez concluido el vuelo, de conformidad con el artículo 1880 del Código de Comercio.

2.9 Viajeros especiales:

Los viajeros con alguna limitación y los adultos mayores, que requieran asistencia especial, así como los niños menores de cinco (5) años y las mujeres embarazadas, junto con sus acompañantes (en caso de ser necesario), tendrán prelación para el embarque. La aerolínea deberá brindar a estos viajeros la asistencia necesaria para su ubicación en la aeronave

2.9.1 Cuidados para viajeros enfermos, dementes o menores:

La aerolínea aceptará viajeros enfermos o heridos que no tengan enfermedades infectocontagiosas y que estén en posición de atender sus propias necesidades o que sean asistidos por un acompañante durante el viaje.

Para viajar el viajero deberá contar con un certificado médico, el cual debe ser una declaración escrita emitida por el médico del viajero, indicando que este puede completar su viaje sin requerir asistencia médica durante el vuelo. El certificado debe ser expedido con una antelación no superior a 12 horas para vuelos domésticos e internacionales que se originen en Colombia con indicación de su respectivo registro profesional, en donde consten las condiciones de salud del viajero y su aptitud para el viaje. Del mismo modo y dependiendo de las condiciones del viajero, se podrá exigir que un médico o cualquier otra persona idónea para el caso, lo asista a su costa durante el viaje, a menos que el médico certifique que no es necesario.

2.9.2 Cláusulas de exoneración:

Las declaraciones que contengan cláusulas de exoneración de responsabilidad del transportador en relación con los hechos de que trata el numeral anterior, no producirán efectos, de acuerdo con la ley. Sin embargo, nada impide que se suscriba una declaración en la cual conste la enfermedad o lesión que padece el viajero, los cuidados que requiere durante el vuelo, en cuanto estén al alcance del transportador, así como los riesgos específicos que para él implicaría el vuelo, a efectos de demostrar la preexistencia de tales circunstancias en aplicación del numeral siguiente y poder adoptar las medidas preventivas pertinentes.

2.10. Exoneración del transportador:

En aplicación de los artículos 1003 y 1880 del Código de Comercio, el transportador no será responsable de daños sufridos por los viajeros, cuando estos ocurran por obra exclusiva de terceras personas, cuando ocurran por culpa exclusiva del viajero, por lesiones orgánicas o enfermedad anterior al vuelo que no hayan sido agravadas a consecuencia de hechos imputables a dicho transportador y a condición de que acredite igualmente que tomó todas las medidas necesarias para evitar el daño o que le fue imposible tomarlas. Lo anterior, sin perjuicio de las disposiciones aplicables en virtud de

convenios internacionales vigentes para Colombia.

A los viajeros de que tratan los numerales 2.9 y 2.9.1, no se les podrá negar el servicio de transporte a menos que sea evidente que bajo las condiciones normales del vuelo, su estado de salud pueda agravarse; que en la aeronave no se disponga de los recursos necesarios para trasladarlo con seguridad; y que las condiciones de dicho viajero impliquen riesgos o perjuicios para los demás.

2.11. Mujeres en estado de embarazo:

En el caso de mujeres en estado de embarazo, no deberán viajar por vía aérea si el período de gestación supera las treinta (30) semanas, a menos que el viaje sea estrictamente necesario. En todo caso, tales pasajeras deberán suscribir y presentar al transportador un documento avalado con una certificación médica acerca de su aptitud para el viaje, descargando la responsabilidad de la compañía ante cualquier eventualidad que surja de su estado durante el vuelo. La certificación médica antes indicada deberá tener en cuenta el trayecto y tiempo de duración del vuelo y ser expedida dentro de los diez (10) días, antes del vuelo.

2.13. Incumplimientos y compensaciones:

En todos los casos de incumplimiento por parte del transportador deberá informar inmediatamente al viajero sobre las políticas previstas por la compañía para la correspondiente compensación, sin perjuicio de las normas prevista en este reglamento.

2.13.1. Cancelación, interrupción o demora:

De conformidad con lo dispuesto por el artículo 1882 del Código de Comercio, cuando el viaje no pueda iniciarse en las condiciones estipuladas o se retrase su iniciación por causa de fuerza mayor o por razones meteorológicas que afecten su seguridad, el transportador quedará liberado de responsabilidad devolviendo el precio del billete. El viajero podrá en tales casos, exigir la devolución inmediata del precio total sin que haya lugar a penalidad alguna. Si una vez comenzado el viaje este se interrumpiere por

cualquiera de las causas señaladas en el inciso anterior, el transportador quedará obligado a efectuar el transporte de viajeros y equipajes por su cuenta, utilizando el medio más rápido posible hasta dejarlos en su destino, salvo que los viajeros opten por el reembolso de la parte del precio proporcional al trayecto no recorrido. También sufragará el transportador los gastos razonables de manutención y hospedaje que se deriven de cualquier interrupción.

2.13.2. Compensaciones al viajero:

En los casos de cancelaciones, interrupciones o demoras en que no haya tenido lugar el reembolso, conforme a lo previsto en el numeral anterior, o ante cualquier otro evento que sea imputable al transportador, así como en los eventos de sobreventa de cupos, este compensará al viajero conforme a lo siguiente:

a. Demoras:

Cuando haya demora en la iniciación del vuelo (inicio del rodaje inmediatamente precedente al despegue) y no se cumpla con el horario programado del vuelo, autorizado por la UAEAC, se observará lo siguiente:

1. Cuando la demora sea mayor de una (1) hora e inferior a tres (3), se suministrará al viajero un refrigerio y una comunicación telefónica que no exceda de tres (3) minutos. No obstante, cuando la causa de la demora haya sido superada y sea previsible la pronta salida del vuelo, (dentro de los quince (15) minutos siguientes), el transportador podrá abstenerse de suministrar esta compensación, si al hacerlo se diera una mayor demora.
2. Cuando la demora sea superior a tres (3) horas e inferior a cinco (5), además de lo anterior, se deberá proporcionar al viajero alimentos (desayuno, almuerzo o cena, según la hora).
3. Cuando la demora sea superior a cinco (5) horas, además de lo anterior, el transportador deberá compensar al viajero conforme a lo establecido en el literal (F) de este numeral. Sin embargo, cuando esta demora sobrepase de las 10: 00 PM (hora

local), la aerolínea deberá proporcionarle, además, hospedaje (si no se encuentra en su lugar de residencia) y gastos de traslado entre el aeropuerto y el lugar de hospedaje y viceversa, a menos que el viajero acepte voluntariamente prolongar la espera cuando sea previsible que el vuelo se va a efectuar dentro de un plazo razonable.

b. Interrupción del transporte:

En los casos de interrupción del transporte, conforme a lo previsto en el numeral anterior, si el viajero no opta por la devolución de la parte proporcional del precio correspondiente al tramo no cubierto, se le compensará la demora sufrida hasta la reanudación del viaje, conforme a lo indicado en el literal (a) precedente.

c. Cancelación:

En los casos que la aerolínea decida cancelar el vuelo, teniendo el viajero reserva confirmada, sin que se hubiese reintegrado el precio del pasaje conforme lo establece el numeral 2.13.1, se le sufragarán al viajero los gastos de hospedaje (si no se encuentra en su lugar de residencia) y gastos de traslado entre el aeropuerto y el lugar de hospedaje y viceversa. Además, si se presenta demora antes de la cancelación del vuelo, el viajero recibirá las compensaciones previstas en el literal a) según corresponda. En los casos en que la cancelación no obedezca a fuerza mayor o razones meteorológicas que afecten la seguridad, además de la devolución del precio pagado por el trayecto correspondiente al vuelo cancelado, se pagará al viajero una compensación adicional en la forma prevista en el literal (F). Si debido a la cancelación u otra circunstancia, el viajero fuera transferido a otro vuelo de la misma o de otra aerolínea, se le compensará conforme corresponda al tiempo de espera hasta que salga ese otro vuelo. Si el mismo saliera antes de seis (6) horas, contadas desde la hora prevista para la salida del vuelo original, no habrá lugar a la compensación adicional de que trata el literal (F).

d. Sobreventa:

Si el embarque es denegado por sobreventa o por cualquier otro motivo imputable a la

aerolínea, teniendo el viajero reserva hecha y habiéndose presentado oportunamente en el aeropuerto, el transportador deberá proporcionar el viaje del viajero a su destino final en el siguiente vuelo disponible de la propia aerolínea, en la misma fecha y en la misma ruta. En caso de no disponer de vuelo, el transportador deberá hacer las gestiones necesarias, por su cuenta, para embarcar al viajero en otra aerolínea, a la mayor brevedad posible. (e) Anticipación del vuelo. Cuando la aerolínea anticipe el vuelo en más de una hora, sin avisar al viajero, o cuando habiéndole avisado le resulte imposible viajar en el nuevo horario impuesto, se le deberá proporcionar el viaje a su destino final en el siguiente vuelo que le resulte conveniente de la propia aerolínea, en la misma ruta. En caso de no disponer de vuelo, el transportador deberá hacer las gestiones necesarias, por su cuenta, para embarcar al viajero en otra aerolínea, a la mayor brevedad posible. En estos casos el viajero no pagará ningún excedente si el nuevo cupo correspondiera a una tarifa superior; de no aceptar el viajero ninguna de estas alternativas, podrá exigir la devolución del precio pagado por el trayecto o trayectos, sin penalización alguna.

e. Anticipación del vuelo:

Cuando la aerolínea anticipe el vuelo en más de una hora, sin avisar al viajero, o cuando habiéndole avisado le resulte imposible viajar en el nuevo horario impuesto, se le deberá proporcionar el viaje a su destino final en el siguiente vuelo que le resulte conveniente de la propia aerolínea, en la misma ruta. En caso de no disponer de vuelo, el transportador deberá hacer las gestiones necesarias, por su cuenta, para embarcar al viajero en otra aerolínea, a la mayor brevedad posible. En estos casos el viajero no pagará ningún excedente si el nuevo cupo correspondiera a una tarifa superior; de no aceptar el viajero ninguna de estas alternativas, podrá exigir la devolución del precio pagado por el trayecto o trayectos, sin penalización alguna.

f. Compensación adicional:

La aerolínea deberá compensar al viajero con

una suma adicional, equivalente mínimo al treinta por ciento (30%) del valor del trayecto pagadera en dinero efectivo, a menos que el viajero acepte expresamente otra forma, como tiquetes en las rutas de la aerolínea, bonos para adquisición de tiquetes, reconocimiento de millas, etc., en los siguientes casos:

1. Sobreventa, cuando no medie acuerdo directo con el viajero, en el que este acepte voluntariamente no viajar en el vuelo previsto.
2. Demora superior a cinco (5) horas, por causas imputables al transportador.
3. Cancelación del vuelo por causa imputable al transportador. Para efectos de determinar el valor de la compensación por un solo trayecto, se multiplicará el precio total pagado del tiquete por la relación entre la distancia de dicho trayecto sobre la distancia total.
4. Tránsitos y Conexiones. Las compensaciones anteriores serán igualmente aplicables en lo pertinente a los viajeros en tránsito o conexión, en la misma aerolínea o bajo acuerdos de cooperación inter-empresas, cuando no puedan continuar su viaje. En estos casos la aerolínea o aerolíneas verificarán que el viajero sea efectivamente embarcado en el vuelo correspondiente a su siguiente trayecto y asumirán las demoras que le sean imputables, más allá de los tiempos de tránsito o conexión pactados con el viajero.

2.14 Reembolsos:

El viajero podrá exigir el reembolso del precio del pasaje, por las siguientes razones:

2.14.1 Por incumplimientos del viajero:

También habrá lugar al reembolso del valor del tiquete o de la parte proporcional al tramo o trayecto no cubierto, cuando por incumplimiento de sus obligaciones, conductas indebidas, o actos de perturbación por parte del viajero, descritos en el numeral 2.23.1, el transportador se vea en la necesidad de abstenerse de transportarlo o interrumpir el transporte. En estos casos el transportador podrá retener el porcentaje de reducción de que trata el numeral 1.8, así como los valores

correspondientes a los costos o demoras en que incurra con ocasión de tales conductas.

2.14.2 Tipo de moneda:

Todo reembolso que se efectúe en Colombia deberá pagarse en pesos colombianos. Cuando se trate de tiquetes internacionales valorados en dólares, se aplicará la tasa de cambio vigente de acuerdo con la Ley, al momento de la compra.

2.14.3 Inmediatez de reembolso:

En cumplimiento del artículo 1882 del Código de Comercio, todo reembolso deberá hacerse efectivo tan pronto se reciba la solicitud del viajero luego de ocurrida la cancelación, retraso, interrupción, desistimiento o circunstancia que dé lugar a él.

A los fines de este numeral, se considerará que el reembolso ha sido inmediato, en el caso de pagos hechos de contado, en dinero efectivo, si el mismo se produce dentro de las seis (6) horas hábiles siguientes a la solicitud. En el caso de pagos hechos mediante tarjeta de crédito, u otros medios de pago diferidos, o medios electrónicos, si dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la solicitud, se produce la orden a la entidad financiera u otro intermediario, según corresponda, para que proceda a hacer efectiva la devolución.

Si se presentasen circunstancias que impidieran el reembolso, en los términos indicados, estas deberán informarse al viajero, indicándole la fecha en que este tendrá lugar, el cual en todo caso deberá hacerse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del término correspondiente.

En cualquier caso, la aerolínea podrá hacer las averiguaciones que estime conducentes a establecer la pertinencia del reembolso y en caso de no serlo, así lo informará al viajero dentro del término correspondiente, lo cual no impide que este adelante las acciones judiciales o administrativas que considere necesarias.

2.15 Suministro de alimentos y bebidas:

Cuando se suministren alimentos y bebidas a

bordo de la aeronave ello no constituye un deber para el transportador, pero este será responsable por los daños a la salud derivados directamente de su mal estado de conservación o condiciones higiénicas, cuando sean consumidos a bordo.

2.16 Obligación de resultado para el transportador:

Como resultado del contrato de transporte, en aplicación del Artículo 982 del Código de Comercio, el transportador deberá conducir al viajero por vía aérea, sano y salvo a su lugar de destino, a la hora convenida conforme a los horarios itinerarios y demás normas contenidas en los reglamentos aeronáuticos, en un término prudencial y por una vía razonablemente directa, sin perjuicio de lo establecido en el numeral 2.10.

Las estipulaciones del transportador, en el sentido que “hará su mejor esfuerzo” para transportar al viajero u otras similares, tendientes a exonerar o disminuir su obligación y las responsabilidades de ella derivadas, contravienen lo previsto en el párrafo anterior y la disposición legal citada.

2.17 Daños al viajero:

En caso de daños, muerte o lesiones del viajero sufridas a bordo o durante la ejecución del transporte, a partir de las operaciones de embarque y hasta que concluya el desembarque, este o sus causahabientes, tienen derecho a ser indemnizados conforme a lo dispuesto en los artículos 1880 y 1881 del Código de Comercio, para transporte aéreo nacional y conforme a los Convenios de Varsovia/29, La Haya/55, Guadalajara/61, Guatemala/71 y Protocolos de Montreal/75, o del Convenio de Montreal/99 y la Decisión 619 de la Comunidad Andina, aprobados por Colombia, o normas que en el futuro los sustituyan, para el transporte internacional, según resulten aplicables.

Lo anterior no impide que el viajero por su cuenta adquiera seguros de vida o de viaje.

2.17.1. Localización y asistencia a Familiares de víctimas de accidentes:

En caso de accidente o incidente, o que de cualquier otra manera se produzca la muerte o lesiones al viajero durante la ejecución del transporte, el transportador contactará a la persona referenciada por el viajero al momento de efectuar la reserva o en ocasión posterior, y le proporcionará la información y apoyo pertinente a dicha persona, o a falta de esta, a otra que acredite parentesco.

2.18. Instancias de reclamación:

Frente a cualquier evento de incumplimiento o inconformidad con el servicio recibido, el viajero podrá acudir a las siguientes instancias:

- a. Formular su petición, queja o reclamo ante la aerolínea o el agente intermediario, para que este proceda al arreglo directo mediante compensaciones o indemnizaciones en desarrollo de una conciliación o transacción. Dicha petición, queja o reclamo puede ser presentada a través de los diferentes canales dispuestos para tal fin, por escrito o de manera verbal, casos en los cuales el receptor de la petición, queja o reclamo asignará un número de radicado o código de asignación y se lo informará máximo dentro de los 5 días siguientes a su presentación al peticionario, como también le comunicará el tiempo máximo de respuesta de su petición, queja o reclamo.
- b. Formular una queja ante la Autoridad Aeronáutica para que esta proceda a adelantar la investigación o actuación administrativa correspondiente, si no se hubiese compensado adecuadamente a dicho viajero de conformidad con lo establecido en el RAC 13.
- c. Acudir a la vía judicial en demanda de las indemnizaciones pertinentes.

2.19. Presentación del viajero:

El viajero deberá presentarse en el aeropuerto de salida y realizar su chequeo dentro del tiempo indicado por lo menos con cuarenta y cinco (45) minutos de antelación a la salida de los vuelos nacionales y de una (1) hora a la salida de vuelos internacionales; tiempos que se entenderán duplicados durante períodos de alta temporada.

Cuando el viajero no se presente al vuelo con la debida antelación a su salida, el transportador podrá disponer de su cupo. No obstante, si al momento de presentarse hubiese asientos disponibles y el vuelo no hubiera sido cerrado, podrá ser admitido.

2.20. Identificación del viajero:

El viajero deberá identificarse y presentar sus documentos de viaje (tiquete, pasaporte, etc.) cuando se lo solicite el transportador o las autoridades de migración, policiales o aduaneras en los aeropuertos. Si el viajero no presenta los documentos de identificación exigidos, la aerolínea podrá rehusarse a su embarque.

Para el transporte de menores de edad, sus padres o representantes deberán presentar una copia del registro civil o documento equivalente para su identificación.

2.21. Sala de embarque:

En los aeropuertos en que existan salas de embarque, el viajero deberá acatar la instrucción del transportador de ingresar a esta en el tiempo indicado, una vez se haya producido el chequeo y le sea asignado el respectivo pasabordo, y procederá al embarque cuando se le indique.

2.22. Requisitos y procedimientos de control:

El viajero está obligado a acatar las normas sobre seguridad y operación aeroportuaria vigentes y a someterse a las requisas y demás procedimientos de control y medidas de seguridad dispuestos por la autoridad aeroportuaria o la aerolínea respectiva durante el embarque, el vuelo y el desembarque. En caso de pedirse identificar el equipaje antes del embarque, ni el viajero ni su equipaje podrá embarcar si tal procedimiento no se agota.

2.22.1. Requisa de objetos valiosos:

El viajero deberá someterse a las requisas dispuestas en los aeropuertos antes y durante el embarque. No obstante, en caso de portar objetos valiosos debidamente declarados o de padecer alguna limitación, podrá exigir que

dicha requisa se efectúe en privado.

2.23. Asignación de sillas:

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

2.23.1. Asignación a viajeros especiales:

Los viajeros menores de edad, enfermos o que tengan alguna limitación, así como aquellos que por cualquier motivo requieran de la asistencia de otra persona, no deberán ocupar asientos contiguos a las puertas de acceso o salidas de emergencia de la aeronave, a fin de facilitar una eventual evacuación. En el caso de usar muletas, sillas de ruedas o cualquier otro dispositivo, estos deberán ubicarse de modo que no obstruyan la circulación dentro de la aeronave o impidan la evacuación en una situación de emergencia.

2.24. Comportamiento del viajero:

Es obligación del viajero acatar las instrucciones del personal de Wingo, así como de sus tripulantes, relativas a la seguridad o al comportamiento durante el vuelo, impartidas desde las operaciones de embarque, así como durante el carreteo, despegue, vuelo, aterrizaje y desembarque. De acuerdo con la Ley, el comandante es la máxima autoridad a bordo de la aeronave, por lo que los demás tripulantes y todos los viajeros durante el viaje, estarán sometidos a su autoridad.

2.24.1. Actos indebidos o contra la seguridad:

El viajero deberá abstenerse de todo acto que pueda atentar contra la seguridad del vuelo, contra su propia seguridad o la de las demás personas o cosas a bordo, así como de cualquier conducta que atente contra el buen orden, la moral o la disciplina a bordo o en los aeropuertos; o que de cualquier modo implique molestias a los demás viajeros. Particularmente los viajeros deberán abstenerse de:

a. Desabrochar su cinturón de seguridad, levantarse de su asiento o permanecer de pie al interior de la aeronave mientras esta se

encuentre en movimiento, en tierra o en vuelo, contrariando las instrucciones de la tripulación.

- b. Operar durante el vuelo o sus fases preparativas, teléfonos celulares o satelitales, radios transmisores o receptores portátiles computadores, y demás equipos electrónicos que puedan interferir con los sistemas de vuelo, comunicaciones o navegación de la aeronave, contrariando las instrucciones de la tripulación.
- c. Sustraer, o hacer mal uso de los chalecos salvavidas y demás equipos de emergencia u otros elementos existentes a bordo de la aeronave o en los aeropuertos, o manipularlos innecesariamente.
- d. Abrir o manipular innecesariamente cualquier salida de emergencia en las aeronaves o aeropuertos.
- e. Obstruir el acceso a las salidas normales o de emergencia de la aeronave o la circulación de personas al interior de la misma, mediante la colocación inapropiada de equipajes de mano u otros objetos, o entorpecer indebidamente los procedimientos de evacuación.
- f. Obstruir las alarmas y sistemas de detección de incendio u otras contingencias instaladas en la aeronave.
- g. Fumar en cualquier parte de la aeronave durante operaciones nacionales, o en áreas no autorizadas de la aeronave durante aquellas operaciones internacionales, en las que sea permitido hacerlo.
- h. Asumir actitudes o expresar comentarios que puedan generar pánico entre los demás viajeros.
- i. Agredir física o verbalmente a cualquiera de los viajeros o tripulantes de la aeronave o personal de tierra al servicio de la misma, o a representantes de la autoridad aeronáutica.
- j. Causar indebidamente, molestias o cualquier tipo de perturbación a otros viajeros.
- k. Llevar consigo a bordo de la aeronave o en los aeropuertos, armas, o elementos cortantes, punzantes o contundentes que puedan ser utilizados como arma.
- l. Llevar consigo, o en el equipaje de mano o facturado, cualquier elemento clasificado como mercancía peligrosa, o elementos o

- sustancias prohibidas, en violación de las normas de seguridad aplicables.
- m. Asumir conductas o ejecutar actos obscenos a bordo de las aeronaves o en los aeropuertos.
 - n. Consumir durante el vuelo, alimentos o bebidas no suministrados por el transportador, sin su autorización.
 - o. Embarcar o permanecer a bordo de la aeronave en avanzado o evidente estado de intoxicación alcohólica o bajo el efecto de sustancias psicoactivas, drogas prohibidas, o ingresar a ella tales drogas.
 - p. Ingresar a la aeronave o permanecer en ellas sin autorización de la aerolínea, o de la tripulación, o negarse a desembarcar cuando se le haya dado instrucciones en tal sentido.
 - q. Moverse masiva o tumultuariamente al interior de la aeronave, de modo que pueda verse afectado su centro de gravedad, salvo caso de emergencia que lo ameriten.
 - r. Obstruir o impedir por cualquier medio la movilización, remolque o rodaje de la aeronave en que viaja o ha de viajar, o de cualquiera otra.
 - s. Desacatar las instrucciones de la tripulación, fomentar desorden o incitar a otros a que lo hagan.
 - t. Llevar animales vivos o mascotas en la cabina de viajeros en los casos en que no sea permitido, contrariando las normas vigentes al respecto, o las instrucciones de la tripulación.
 - u. Llevar consigo o en el equipaje de mano o registrado, objetos valiosos, dinero en efectivo, divisas, piedras o metales preciosos, cuyo valor exceda los cincuenta (50) salarios mínimos legales mensuales vigentes, sin declararlos al transportador (sin perjuicio de la declaración que deba hacerse a la autoridad aduanera u otras que sean competentes) o en cantidades tales que, declaradas o no, puedan en manera alguna, poner en peligro la seguridad del vuelo o de las personas a bordo o en los aeropuertos.
 - v. Ejecutar cualquier acto que innecesariamente, imponga demoras a la salida del vuelo u obligue a su interrupción o desví.

- w. Cualquier otro acto o hecho que se considere como indebido por parte de la aerolínea o de la autoridad aeronáutica y que se encuentre definido en las condiciones generales del contrato de transporte o en las normas aeronáuticas, penales o policivas, o que atente contra la seguridad, el orden o la disciplina a bordo.

2.24.2. Incumplimiento del viajero:

Cuando un viajero incumpla una cualquiera de las anteriores obligaciones o asuma a bordo de la aeronave, o en el aeropuerto, conductas perturbadoras o ejecute actos que afecten la seguridad del vuelo, el buen orden, o la disciplina, la aerolínea podrá considerar terminado el contrato del transporte y, dependiendo de las circunstancias, abstenerse de transportarlo en dicho vuelo; o interrumpir el transporte que hubiera iniciado. En tales casos el transportador podrá reclamar o retener del viajero los valores correspondientes a los costos o demoras en que incurra con ocasión de tales conductas, quedando el reembolso del valor del ticket sometido a las reducciones de que trata el numeral 2.14.1.

2.25. Viajeros en condiciones jurídicas especiales:

Para el transporte de un viajero bajo condiciones jurídicas especiales, que viaje a órdenes de cualquier autoridad judicial, administrativa, policiva, o encontrándose privado de la libertad por estar sindicado de algún delito, deberán observarse estrictamente las especiales medidas de seguridad previstas en el Plan Nacional de Seguridad Aeroportuaria, o circulares expedidas por la Autoridad Aeronáutica al efecto, y las adicionales que la aerolínea requiera con fundamento en la especial condición del mismo. La persona o funcionario responsable de la custodia de dicho viajero deberá, al ingresar al aeropuerto de origen, contactar a las autoridades de policía, a las de seguridad aeroportuaria y a la propia aerolínea, reportando a dicho viajero a efectos de que se adopten las medidas pertinentes. En caso de inobservancia de las medidas en cuestión, la aerolínea rechazará al viajero.

EQUIPAJES

03

3.1. Tipo de Equipaje:

El viajero tendrá derecho a transportar su equipaje, siempre y cuando que este haya pagado las Tarifas establecidas por Wingo y se cumpla con el tipo de equipaje, las dimensiones y el peso según sea el caso.

El equipaje puede ser transportado como equipaje de mano en la cabina de viajeros, cuando por su peso, características y tamaño sea factible; o como equipaje facturado o registrado en las bodegas de la aeronave.

Se entiende como equipaje de mano u objetos de mano, aquellos elementos requeridos por el viajero que no sean prohibidos o peligrosos y cuyo peso y volumen permita su transporte en los portaequipajes ubicados arriba de los asientos o debajo de estos.

3.2. Talón de Equipaje:

La aerolínea entregará al viajero un comprobante como constancia de recibo del equipaje registrado en bodega, que indique número de piezas, peso y destino. El viajero deberá marcar adecuadamente su equipaje con su nombre, país, ciudad y número de teléfono

3.3. Condiciones para el transporte:

Es obligación del Viajero consultar las políticas de equipajes las cuales hacen parte integrante de las Condiciones Generales y del Contrato de Transporte y se encuentran disponibles para consulta en nuestra web www.wingo.com.

3.4. Transporte y conservación del equipaje:

En el transporte de equipaje facturado, la aerolínea debe recibirlas, conducir las y entregarlas al viajero en el estado en que las recibió, el cual se presume en buen estado, salvo constancia en contrario. Wingo es responsable por el equipaje facturado desde el momento de su recibo en el aeropuerto de origen hasta su entrega en el de destino, pero no lo será mientras se encuentre a órdenes de la autoridad aduanera, policiva o de otra autoridad.

3.5. Pérdida, retraso, saqueo o daño:

En los casos de pérdida, retraso, saqueo o daño del equipaje facturado, el viajero tiene derecho a las indemnizaciones previstas en el Código de Comercio, para el transporte aéreo interno y en los Convenios del Sistema Varsovia/29- La Haya /55, Montreal/99 o Decisión 619 de la Comunidad Andina, según aplique.

3.6. Tiempo para reclamación por fallas en el transporte de equipaje:

Wingo atenderá la reclamación del equipaje facturado, siempre que esta sea presentada por el viajero:

- a. En caso de pérdida, saqueo, destrucción total o parcial, o avería del equipaje, el viajero deberá presentar una protesta escrita inmediatamente después de haber sido notada esta, o a más tardar, dentro de un plazo de siete (7) días, a partir de la fecha de su recibo, o de la fecha en que dicho equipaje debió llegar a su destino.
- b. En caso de retraso, la protesta deberá hacerla a más tardar dentro de (21) veintiún días, a partir de la fecha en que el equipaje debió llegar a su destino, o de la fecha en que haya sido puesto a su disposición.

Una vez recibido el equipaje transportado, sin observaciones, se presumirá cumplido el contrato. En los casos de pérdida parcial, saqueo o avería notorios o apreciables a simple vista, la protesta deberá formularse en el acto de la entrega y recibo del equipaje.

3.7. Equipajes no reclamados:

Transcurridos los plazos anteriores sin que el

viajero efectúe reclamo, la aerolínea no estará obligada a responder por el equipaje o las cosas abandonadas que no hayan sido reclamadas. Pasado un (1) mes a partir de la fecha de la llegada del equipaje, sin que el viajero o un representante suyo portador del talón de equipaje acuda a retirarlo, la aerolínea lo requerirá para que lo retire dentro de los dos (2) meses siguientes a la remisión de la comunicación. En caso de no hacerlo las cosas abandonadas serán inventariadas y entregadas a la Autoridad Aeronáutica para que sean donadas a entidades públicas de beneficencia.

3.8. Compensaciones

Además de lo indicado anteriormente, si el equipaje de un viajero no llega, o si llega en otro vuelo, de modo que implique espera para su dueño o que tenga que regresar al aeropuerto para reclamarlo, el costo de los traslados hasta y desde el aeropuerto si son necesarios, serán asumidos por Wingo. En tales casos, Wingo entregará al viajero, los gastos mínimos por elementos de aseo personal, si la demora del equipaje fuera superior veinticuatro (24) horas, Wingo entregará al viajero una compensación correspondiente al veinte por ciento (20%) del valor del trayecto por cada día de retraso, a cada viajero afectado.

3.9. Exceso de equipaje

El viajero deberá pagar la cantidad estipulada por el exceso de equipaje que presente, aceptando que este sea transportado en otro vuelo, en caso de ser necesario.

3.10. Restricciones y prohibiciones:

El viajero no deberá portar como equipaje de mano elementos cuyo peso o tamaño impidan su transporte seguro, que provoquen incomodidad a las demás personas a bordo, o que de cualquier modo obstruyan el tránsito de personas durante una evacuación de emergencia. En todo caso, los objetos de mano, deberán ser ubicados en los compartimentos de la aeronave destinados al efecto, o debajo del asiento según instrucción de la tripulación de cabina.

3.11. Mercancías peligrosas

El viajero no deberá embarcar a la aeronave ningún tipo de elementos, sustancias o materiales, que pueda ser considerado como mercancía peligrosa (explosivos, inflamables, tóxicos, corrosivos, radiactivos, etc.), lo cual incluye entre otros, fósforos, fuegos artificiales, combustibles, pinturas, disolventes, pegantes, blanqueadores, ácidos, gases comprimidos o insecticidas. Del mismo modo deberá el viajero abstenerse de embarcar cualquier tipo de elemento, droga o sustancia cuyo porte, tenencia, comercio o consumo sea prohibido. Cualquier elemento ordinario, cuyo carácter sea dudoso, deberá ser reportado al momento del chequeo, para que se determine si puede admitirse a bordo o no.

3.12. Porte de armas:

La aerolínea no permite el transporte de armas o municiones a bordo de sus aviones.

3.13. Artículos de difícil transporte:

El viajero no puede incluir en su equipaje facturado 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 la aerolínea 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 viajero.

3.14. Otros objetos restringidos:

Además de los elementos mencionados anteriormente, el viajero se abstendrá de ingresar a la aeronave, portando a la mano o como equipaje de mano, objetos cortantes, punzantes, cortopunzantes, líquidos, geles, spray o aerosoles, entre otros, los cuales eventualmente pudieran ser utilizados indebidamente para atentar o poner en riesgo la seguridad de la aviación. Tales elementos, si se admiten, deben viajar en el equipaje facturado.

3.15. Objetos valiosos:

Los objetos valiosos, papel moneda, divisas, títulos valores, joyas, piedras o metales preciosos, si se admiten, deberán transportarse bajo manifestación de valor declarado. Si el valor declarado es aceptado por la aerolínea, este responderá hasta el límite de ese valor.

3.16. Transporte de animales o mascotas:

No se podrá llevar en la cabina de viajeros animales o mascotas que puedan provocar riesgos para la seguridad, ni molestias para las demás personas a bordo. Las mascotas o animales de compañía podrán transportarse previa autorización de la aerolínea y en cumplimiento de las condiciones establecidas por Wingo.

El interesado deberá informar a Wingo, con una antelación no inferior a cuarenta y ocho (48) horas a la salida del vuelo, sobre su intención de viajar llevando consigo un animal en cabina de viajeros. El viajero interesado deberá cerciorarse que el animal cumpla, no solo con los requisitos para la salida en el aeropuerto de origen en Colombia, sino con los que puedan ser exigibles para la admisión o tránsito del animal en el país y aeropuerto de destino, escala o conexión; así como los exigibles en Colombia, para la admisión de los que llegan del exterior.

3.17. Transporte de alimentos y plantas

El viajero no podrá incluir en su equipaje registrado o de mano, productos cuyo ingreso al país o a otros países, o su traslado de unas regiones a otras dentro del país, sea prohibido o restringido, por el riesgo de ser portadores de plagas o enfermedades para los seres humanos, animales o plantas; tales como, semillas, flores, frutas, hierbas aromáticas, verduras, plaguicidas, plantas con o sin tierra, productos biológicos, cárnicos y subproductos de origen animal o vegetal. Tales productos pueden ser retenidos y destruidos por las autoridades sanitarias en los aeropuertos.

04

ACATAMIENTO DE INSTRUCCIONES:

Al arribar al aeropuerto de destino, todo viajero deberá permanecer en su puesto y con su cinturón de seguridad ajustado hasta tanto se le indique, luego de haberse detenido la aeronave completamente

05

RESPONSABILIDAD DEL VIAJERO POR INCUMPLIMIENTO:

El incumplimiento de sus obligaciones por parte del viajero constituye violación al contrato de transporte aéreo, en cuyo caso el transportador no será responsable de los perjuicios sufridos por dicho viajero como consecuencia de tal incumplimiento. En tales casos y dependiendo de la gravedad de la situación la aerolínea, representado por el comandante de la aeronave en los términos de ley, podrá inadmitir al viajero y disponer su desembarque, solicitando si fuera necesario, el apoyo de las autoridades aeroportuarias o policivas en el respectivo aeropuerto.

Lo anterior, sin perjuicio de la responsabilidad de dicho viajero y de las acciones legales en su contra, por los daños inferidos al transportador o a otros viajeros. Interrumpido el transporte bajo las anteriores condiciones, el transportador no será responsable de conducir al viajero hasta el destino convenido, sin que haya lugar al reembolso y sin perjuicio de que este acepte llevarlo en el mismo o en otro vuelo, cuando existan razones para creer que la situación de peligro o incumplimiento ha cesado y no se producirán nuevos hechos similares. En estos casos el transportador informará inmediatamente a la Autoridad Aeronáutica, sobre las decisiones adoptadas.

06

SISTEMA DE ATENCIÓN AL VIAJERO:

Wingo dispone de un Sistema de Atención al Viajero, con módulos en cada aeropuerto donde operamos, a través del cual puede recibir y atender las quejas, reclamos o sugerencias de sus viajeros, y dependiendo de las circunstancias, podrá ofrecer la solución inmediata que sean pertinente o informará al viajero el proceso para interponer su comunicación a la dependencia que deba darle solución.

El sistema de atención al usuario funcionará durante las horas en las cuales Wingo tiene operaciones y para cada aeropuerto, se activa cada día, como mínimo una (1) hora antes del primer vuelo según esté programado en el itinerario y hasta una (1) hora después del último vuelo que realizamos, ya sea llegando o saliendo.

Las disposiciones sobre derechos y deberes de los usuarios y transportadores aéreos se publicarán en la página web de la aerolínea wingo.com.

07

RESPONSABILIDAD DEL VIAJERO POR INCUMPLIMIENTO:

El incumplimiento de cualquiera de las disposiciones anteriores por parte de la aerolínea o empresas de servicios aéreos comerciales de transporte público regular, sus agentes o intermediarios, así como por parte de los usuarios; será sancionable de conformidad con lo previsto en la Parte Séptima del Reglamento Aeronáutico Colombiano.