

**CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO DE PASAJEROS Y EQUIPAJE EN COLOMBIA  
TRANSPORTADOR: AEROREPUBLICA OPERANDO BAJO LA MARCA WINGO**

ÍNDICE

CAPITULO I- Aplicación y Definiciones	3
1.1. Aplicación .....	3
1.2. Definiciones .....	3
CAPITULO II.- Normatividad	6
2.1. Normas nacionales (del País Colombia) .....	6
2.2. Normas Internacionales- Aplicables a Vuelos Internacionales .....	6
CAPITULO III- Obligaciones y Derechos del Transportador y del Usuario	7
3.Obligaciones y Derechos del Transportador .....	7
4.Reservas y Uso de Datos .....	8
5.Tiquete o Pasaje .....	8
6.Emisión, Requisitos y Condiciones del Billeto, Tiquete o Boleto .....	9
7.Reembolsos .....	10
7.1. Por desistimiento del pasajero.....	11
7.2. Enfermedad o Defunción. ....	11
7.3. Tipo de moneda del reembolso. ....	11
7.4. Requisitos para el reembolso .....	11
7.5. Tipos de Reembolso .....	11
7.5.1. Reembolso Voluntario.....	11
7.5.2. Reembolso Involuntario. ....	12
7.5.3. La Tarifa No Reembolsable.....	12
8.Información .....	12
9.Seguridad Aeroportuaria.....	13
10. Equipaje .....	13
11. De la Indemnización y Compensación del Equipaje.....	14
11.1. Perjuicios por pérdida, saqueo, destrucción, avería, o retraso de equipajes. ....	14
11.2. Tiempo para reclamación por fallas en el transporte de equipaje .....	15
11.3. Equipajes no reclamados.....	15
11.4. Compensaciones. ....	15
11.5. Causales de Exoneración del Transportador.....	16
12. Vuelos Cancelados, Demorados, Cambios Operacionales y Compensaciones .....	16
12.1. Compensaciones al Pasajero .....	17
12.2. Sobreventas - Overbooking.....	17
12.3. Procedimiento y Compensación en Caso de Sobreventa.....	17
12.4. Forma de Compensación.....	17
12.5. Prioridad de Asignación de Asientos en Casos de Sobreventa. ....	18
12.6. Transporte posterior de Pasajeros en Sobreventa.....	18
12.7. Límite de Responsabilidad.....	18
13. Restricciones y condiciones.....	18
14. Impuestos, Tasas y otros cargos.....	19
15. Embarque y formalidades administrativas.....	19
15.1. Expedición de Pasabordo .....	19

**CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO DE PASAJEROS Y EQUIPAJE EN COLOMBIA  
TRANSPORTADOR: AEROREPUBLICA OPERANDO BAJO LA MARCA WINGO**

16.	Negativa y Limitaciones al Transporte .....	20
17.	Servicio a Bordo.....	21
18.	Alianzas y Acuerdos Comerciales de Cooperación.....	21
19.	Responsabilidad del Transportador por Daños y Perjuicios Personales a los Pasajeros en Colombia.....	21
19.1.	Causales de exoneración del Transportador.....	21
19.2.	Responsabilidad e Indemnización del Transportador por Daños y Perjuicios debidos a Retrasos en el Transporte de Pasajeros y Equipajes.....	22
19.2.1.	Indemnización.....	22
19.2.2.	Plazo para reclamaciones y acciones legales.....	22
19.2.3.	Causales de exoneración del Transportador por retraso.....	22
19.2.4.	Otras condiciones aplicables al régimen de responsabilidad.....	23
CAPITULO IV. OBLIGACIONES Y DERECHOS DEL PASAJERO O USUARIO.....		23
20.	OBLIGACIONES Y DERECHOS DEL PASAJERO O USUARIO .....	23
20.1.	En materia de Seguridad Aeroportuaria: .....	23
20.2.	Tarifas, Billetes de Pasaje, Tiquetes o Boletos.....	23
20.3.	Equipaje.....	24
20.4.	Declaración Especial de Interés.....	25
21.	Embarque y formalidades administrativas.....	25
21.1.	Veracidad de la Información .....	25
21.2.	Reservas.....	26
21.3.	No Modificación del Contrato.....	27
22.	Transporte de Pasajeros con Discapacidades, Enfermedades o con un Equipo De Asistencia.....	27
23.	Transporte de Menores.....	28
23.1.	Menores entre los 0 y 14 años de edad .....	28
23.2.	Menores entre los 14 y 18 años de edad.....	29
23.3.	Trámite para el Transporte de Menores sin Acompañantes o Recomendado al Transportador.....	29
23.4.	Documentos y otros requisitos para el transporte de menores.....	30
23.5.	Normas que regulan el transporte de menores.....	30
24.	Transporte de pasajeros enfermos.....	31
25.	Transporte de pasajeros con discapacidad .....	32
26.	Transporte de Mujeres en Estado de Embarazo .....	33
27.	Transporte de pasajeros en condiciones jurídicas especiales.....	33
28.	Transporte de Animales y de Productos Agropecuarios.....	34
28.1.	Transporte de Animales.....	34
28.2.	Transporte de Productos de Origen Agropecuario.....	35

## **CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO DE PASAJEROS Y EQUIPAJE EN COLOMBIA TRANSPORTADOR: AEROREPUBLICA OPERANDO BAJO LA MARCA WINGO**

### **CAPITULO I- Aplicación y Definiciones**

#### **1.1. Aplicación**

Las condiciones y términos establecidos en el presente contrato aplican exclusivamente para el transporte de pasajeros y equipaje en vuelos dentro de la República de Colombia e internacionales, operados por el transportador AERO REPUBLICA S. A., bajo la marca Wingo.

General. Las Condiciones contenidas en el presente Contrato de Transporte Aéreo, aplican en aquellos vuelos o segmentos de vuelo operados por el transportador AERO REPUBLICA bajo la marca Wingo, y utilizando el código designador IATA de esta aerolínea (P5).

- a. **Aplicabilidad.** Estas Condiciones de Transporte son aplicables a menos que sean contrarias a la Constitución Nacional, los tratados internacionales ratificados, las leyes o reglamentaciones de los países donde apliquen. Si alguna disposición de estas Condiciones de Transporte no tiene validez, las otras disposiciones continuarán siendo válidas.
- b. **Acuerdos de Código Compartido, de Fletamento y Charters.** Para algunos servicios EL TRANSPORTADOR puede celebrar acuerdos de código compartido, de fletamento y charters con otras aerolíneas, transportadores o particulares. Esto significa que incluso en el evento en que al Pasajero le haya sido expedido un boleto con el código designador de EL TRANSPORTADOR, o con su nombre como aerolínea transportadora, EL TRANSPORTADOR que operará el vuelo puede ser otro diferente. En este caso, y en aplicación del Artículo 2.2, serán aplicables las Condiciones del presente Contrato de Transporte Aéreo.

#### **1.2. Definiciones**

**AERÓDROMO:** área definida de tierra o agua destinada a la llegada, salida y maniobra de aeronaves en superficie

**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).

**BILLETE DE PASAJE, BOLETO O TIQUETE:** Es el documento emitido por EL TRANSPORTADOR por medio electrónico como prueba del contrato de transporte. En este Contrato de Transporte Aéreo se utilizará, en adelante, el término de BOLETO Y/O TIQUETE.

**CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO DE PASAJEROS Y EQUIPAJE EN COLOMBIA**  
**TRANSPORTADOR: AEROREPUBLICA OPERANDO BAJO LA MARCA WINGO**

**DERECHO ESPECIAL DE GIRO (SDR “Special Drawing Right” o DEG):** es un activo de reserva internacional creado en 1969 por el Fondo Monetario Internacional para complementar las reservas oficiales de los países miembros. Su valor está basado en una cesta de cuatro monedas internacionales fundamentales. Los DEG se pueden intercambiar por monedas de libre uso.

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

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

**EQUIPAJE DE MANO:** Segunda pieza como Equipaje de Mano que el Pasajero puede llevar siempre y cuando pague el valor correspondiente de conformidad con las políticas de Wingo. Debe ir ubicado en los compartimientos superiores durante todo el vuelo. Debe cumplir con las medidas y peso establecido por El Transportador.

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

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

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

**ESCALA:** designa los puntos, con excepción de los puntos de origen y de destino indicados en el boleto o mencionados en los horarios de EL TRANSPORTADOR como paradas intermedias previstas en el itinerario de los Pasajeros.

**ETIQUETA O TALÓN DE EQUIPAJE:** documento emitido por EL TRANSPORTADOR con el fin de identificar los equipajes registrados.

**EXCESO DE EQUIPAJE:** es el que excede el equipaje permitido en peso, volumen o en número de piezas autorizadas, el cual se cobrará en adición al boleto.

**EXPLOTADOR:** persona jurídica que se dedica a la explotación comercial de aeronaves, y que está autorizado como tal.

**CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO DE PASAJEROS Y EQUIPAJE EN COLOMBIA**  
**TRANSPORTADOR: AEROREPUBLICA OPERANDO BAJO LA MARCA WINGO**

**FRECUENCIA:** cantidad de vuelos que se realizan en una determinada ruta.

**IATA:** International Air Transport Association por sus siglas en inglés, Asociación Internacional de Transporte Aéreo en español.

**MERCANCÍAS PELIGROSAS:** son todos aquellos elementos o sustancias catalogadas como explosivos, inflamables, gases, ácidos, corrosivos, radioactivos, material biológico, y/o aquellas decretadas como tales por la línea aérea o por las leyes o regulaciones nacionales o internacionales.

**NO-SHOW:** es el Pasajero, que teniendo una reserva confirmada para un determinado vuelo no se presenta a él en los tiempos determinados por EL TRANSPORTADOR, lo cual generará la pérdida del o los vuelos reservados y puede generar cargos o penalidades para el Pasajero.

**OPERADOR DE AEROPUERTO:** persona natural o jurídica autorizada para administrar o explotar un aeropuerto.

**PASE DE ABORDAR:** Documento de papel o electrónico que se expide contra un cupón de vuelo y que permite abordar una aeronave.

**PASAJERO O VIAJERO:** Es la persona, exceptuando los miembros de la tripulación, transportada o que debe ser transportada en un avión en virtud de un contrato de transporte.

**RESERVAS:** se entiende por reserva confirmada la separación de uno o más cupos para una o más personas, en uno o más vuelos, en fechas, tarifas y rutas específicas. La confirmación de la reserva en los registros internos de EL TRANSPORTADOR consta en el código de reserva (*Passenger Name Record* (PNR)) de cada vuelo. Se debe consultar con EL TRANSPORTADOR según el boleto que sea expedido, si se requiere o no la confirmación de la reserva.

**REEMBOLSO.-** es la devolución del valor total o parcial del boleto que hace EL TRANSPORTADOR al Pasajero en caso del desistimiento voluntario o involuntario del viaje y que podrá estar sometido a determinadas condiciones para su aplicación. La devolución se puede realizar utilizando el mismo medio de pago utilizado para la compra del boleto. Las tarifas identificadas como no reembolsables por condiciones tarifarias aceptadas previamente por el Pasajero no serán reembolsadas.

**TARIFA:** Precio que se cobra por el transporte en EL TRANSPORTADOR, que comprende las comisiones y todas las normas y condiciones que configuran o influyen sobre el precio final que paga el Pasajero según el Contrato de Transporte, estas Condiciones Generales y las Condiciones Tarifarias.

**TASA AEROPORTUARIA:** es el valor que se cobra al Pasajero por el uso de las facilidades aeroportuarias, establecido por la autoridad aeroportuaria, y que podrá ser recaudado por EL TRANSPORTADOR previamente autorizado para el efecto, bien sea en el boleto o en cada aeropuerto, y debe ser pagado por el Pasajero.

**CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO DE PASAJEROS Y EQUIPAJE EN COLOMBIA**  
**TRANSPORTADOR: AEROREPUBLICA OPERANDO BAJO LA MARCA WINGO**

**TRANSPORTADOR:** Significa la empresa de servicios aéreos comerciales de transporte público, cuyo Código Designador aparece en el Pasaje. Para efectos del presente contrato se entiende que el TRANSPORTADOR será AEROREPÚBLICA operando bajo la marca Wingo. Los términos TRANSPORTADOR o AEROREPÚBLICA OPERANDO BAJO LA MARCA WINGO, podrán ser usados conjunta o separadamente en el presente contrato, el Pasaje o en otros documentos con el Código Designador, o de otra manera.

**TRANSPORTE AÉREO:** Traslado de personas o cosas efectuado de un origen a un destino, por medio de Aeronaves.

**TRANSPORTE INTERNACIONAL:** transporte aéreo que se realiza entre puntos situados en el territorio de diferentes países.

**TRANSPORTE NACIONAL:** Transporte aéreo que se realiza dentro del territorio de un mismo país.

**TRAYECTO:** Tramo entre dos puntos determinados. Para efectos comerciales hace referencia al servicio de transporte aéreo que se presta entre una ciudad y otra.

## CAPITULO II.- Normatividad

Las normas y disposiciones nacionales e internacionales, que aplican para el Transporte Aéreo Regular de Pasajeros y Equipaje en vuelos operados por AEROREPÚBLICA bajo la marca WINGO

### 2.1. Normas nacionales (del País Colombia)

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

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

2.1.3. Código de Comercio - Libro Quinto, Capítulo XII, Artículos 1874 y siguientes.

2.1.4. Reglamentos Aeronáuticos de Colombia - RAC, Parte Tercera, Numerales 3.10 y siguientes, que regulan los derechos y deberes de los usuarios o pasajeros y del transportador.

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

### 2.2. Normas Internacionales- Aplicables a Vuelos Internacionales

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

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

**CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO DE PASAJEROS Y EQUIPAJE EN COLOMBIA**  
**TRANSPORTADOR: AEROREPUBLICA OPERANDO BAJO LA MARCA WINGO**

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

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

2.2.5. 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 que hacen parte de esta Comunidad.

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

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

2.2.6.2. La reglamentación aplicable para vuelos en Colombia y/o la aplicable para vuelos de otras aerolíneas con las que se tenga acuerdos de cooperación, o bien formen parte de la red de rutas comercializadas.

**CAPITULO III- Obligaciones y Derechos del Transportador y del Usuario**

**3. Obligaciones y Derechos del Transportador.**

Las presentes Condiciones Generales son las condiciones de transporte de la Aerolínea y están incorporados y referenciados y disponibles para los Pasajeros en la página Web [www.wingo.com](http://www.wingo.com)

3.1. Además, estas Condiciones Generales complementan los términos y condiciones establecidas en:

3.1.1. El Tiquete (pasaje).

3.1.2. Las Condiciones Tarifarias de acuerdo con las aprobaciones y/o registros que de las mismas se realicen ante la Aerocivil.

3.1.3. Los Itinerarios.

3.1.4. El Manual General de Operaciones del Transportador, en lo referente a la marca WINGO.

3.2. Es obligación del Pasajero consultar la reglamentación y condiciones contenidas en los documentos anteriores, las cuales se encuentran publicadas en la página Web de WINGO bajo el Link "Términos y Condiciones" de la página web [www.wingo.com](http://www.wingo.com)

3.3. El Pasajero acepta estas Condiciones Generales, así como las contenidas en las normas aplicables.

**CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO DE PASAJEROS Y EQUIPAJE EN COLOMBIA**  
**TRANSPORTADOR: AEROREPUBLICA OPERANDO BAJO LA MARCA WINGO**

3.4. Estas Condiciones Generales son aplicables a menos que sean contrarias a las Condiciones Tarifarias autorizadas, a las normas o a cualquier Convención aplicables, eventos en los cuales tales Condiciones Tarifarias, normas y Convenciones prevalecerán. Si alguna disposición de estas Condiciones Generales no tiene validez por ser contraria a una de las anteriores, las demás disposiciones continuarán siendo válidas.

3.5. 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 WINGO, incluyendo al Pasajero, a los empleados, dependientes o Agentes autorizados de WINGO Ninguna persona está autorizada para alterar las disposiciones de estas Condiciones Generales o del Contrato de Transporte o para eximirse de su cumplimiento.

#### 4. Reservas y Uso de Datos

4.1. Las reservas realizadas para viajar con el TRANSPORTADOR son de pago inmediato, podrán ser canceladas sin necesidad de aviso y están sujetas al cobro de Servicios Adicionales.

4.2. El Pasajero está de acuerdo que la información personal suministrada al Transportador, es suministrada con el fin de hacer una reservación, comprar y expedir un tiquete, obtener servicios adicionales, adquirir o proveer servicios, usos comerciales de El Transportador, investigaciones de mercadeo, manejar las relaciones con el cliente, facilitar los procesos de migración y chequeos de seguridad y tener a disposición de las agencias de gobierno o servicios de emergencia, en relación con el viaje. Para estos propósitos, el Pasajero autoriza a WINGO a retener esta información y a transmitirla sus oficinas, Agentes Autorizados, agencias del gobierno, otros Transportadores o a los proveedores de los servicios contratados con o a través de WINGO. WINGO, se compromete a proteger la información personal del Pasajero, para evitar su utilización con fines indebidos.

#### 5. Tiquete o Pasaje

El Tiquete (pasaje) y los servicios adicionales son personales y no son transferibles. Sin embargo, EL TRANSPORTADOR 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 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).

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

El Transportador podrá imponer al Pasajero un cargo o penalidad por No Presentarse (No Show) el día del vuelo.

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



**CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO DE PASAJEROS Y EQUIPAJE EN COLOMBIA**  
**TRANSPORTADOR: AEROREPUBLICA OPERANDO BAJO LA MARCA WINGO**

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

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

5.2. 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.

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

6. Emisión, Requisitos y Condiciones del Billete, Tiquete o Boleto.

El billete de pasaje, tiquete o boleto, emitido a nombre del pasajero es nominativo, personal y no es transferible ni endosable, su emisión se realizará solamente en medio electrónico.

El billete es la prueba de la existencia del contrato de transporte, entre el pasajero y el Transportador, salvo prueba en contrario.

6.1. Validez del tiquete o boleto.

El Transportador solamente prestará el servicio al pasajero o a los pasajeros designados en el billete o tiquete y que lo exhiba al momento del viaje como legítimo dueño, lo cual se acredita con la respectiva identificación.

El pasajero debe presentar el documento de identidad y será transportado sólo si la forma de identificación se hace en forma satisfactoria y el boleto electrónico ha sido emitido a su nombre para el respectivo trayecto, de lo contrario el transportador anulará el boleto y/o los cupones presentados.

6.2. Período de validez del tiquete o boleto.

El boleto es válido para viajar en la fecha, del vuelo y en la clase de servicio para el cual la reserva ha sido hecha y cuya tarifa haya sido pagada. Todas las tarifas ofrecidas son tarifas promocionales, por lo

**CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO DE PASAJEROS Y EQUIPAJE EN COLOMBIA**  
**TRANSPORTADOR: AEROREPUBLICA OPERANDO BAJO LA MARCA WINGO**

tanto la validez de todos los tiquetes vendidos bajo la marca Wingo tendrán validez desde el momento de compra hasta el momento de la salida del vuelo. Toda reserva se efectúa de conformidad con las condiciones de la tarifa correspondiente. 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.

Un boleto no puede ser usado para viajar si su validez ha expirado antes de que el pasajero inicie su viaje.

Cuando un pasajero cancela la reserva del vuelo indicada en el boleto antes del tiempo de vencimiento del mismo, el boleto perderá su validez. El Pasajero podrá solicitar su re-emisión sujeto a todos los cambios de tarifa que apliquen al momento del viaje. De lo contrario el boleto no tiene validez después de vencido el tiempo de partida para el cual fue emitido.

El Transportador extenderá el período de validez del billete o tiquete, en caso de que el pasajero no pueda empezar el viaje, o si después de haberlo empezado no tenga la posibilidad de continuarlo por razones de salud, con fundamento en la certificación médica que así lo demuestre presentada al transportador y con la manifestación de la fecha a partir de la cual el pasajero se encuentra nuevamente en condiciones de viajar. Esta prórroga empezará solamente en el punto donde se haya interrumpido el viaje y es válida para viajar en la misma clase cuya tarifa haya pagado inicialmente el pasajero o usuario. El billete se prorrogará a partir de la fecha del certificado médico, prórroga ésta que también se debe extender a los integrantes del núcleo familiar o a los acompañantes del pasajero enfermo.

En caso de fallecimiento del pasajero, durante el viaje, el billete del acompañante, familiares de primer grado o cónyuge, podrá ser modificado, previa presentación de un certificado de fallecimiento, en el sentido que la extensión de validez del billete no podrá superar el período de validez del tiquete antes citado desde la fecha de fallecimiento.

El Transportador hará todo lo posible para transportar al pasajero, cuando por causas de fuerza mayor, debidamente comprobadas, el pasajero comunique al transportador veinticuatro (24) horas antes del vuelo, es decir, antes de la fecha prevista de salida, la necesidad del cambio.

Si al pasajero no le es permitido utilizar el boleto o tiquete, o una porción del mismo durante el período de validez debido a una cancelación de vuelo del transportador o debido a que éste no puede proporcionarle espacio en el vuelo, el transportador ampliará el período de validez del boleto hasta el primer vuelo en que haya espacio disponible en la clase de servicio por la que se haya pagado la tarifa.

## 7. Reembolsos

Además, de lo dispuesto en los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia y demás disposiciones que las modifiquen y adicionen, el reembolso procede en los siguientes casos:

**CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO DE PASAJEROS Y EQUIPAJE EN COLOMBIA**  
**TRANSPORTADOR: AEROREPUBLICA OPERANDO BAJO LA MARCA WINGO**

7.1. Por desistimiento del pasajero.

Todas las tarifas del Transportador operando bajo la marca Wingo son promocionales y han sido debidamente registradas ante la Aeronáutica Civil, por lo que el Desistimiento no es aplicable

7.2. Enfermedad o Defunción.

Si un pasajero no puede iniciar ni continuar el viaje por enfermedad o muerte, el transportador debe efectuar el reembolso total de lo pagado por el tiquete o del valor de los trayectos no utilizados, previa acreditación documentada e la situación y de conformidad con los Reglamentos Aeronáuticos Colombianos. Estos reembolsos se realizan de acuerdo a las condiciones de la tarifa aplicable en la forma original de pago.

7.3. Tipo de moneda del reembolso.

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.

7.4. Requisitos para el reembolso

El pasajero podrá solicitar el reembolso del tiquete o boleto siempre y cuando se cumplan las siguientes condiciones:

- 7.4.1. El tiquete o boleto no haya sido ejecutado o haya sido utilizado parcialmente, y las condiciones tarifarias lo permitan.
- 7.4.2. La solicitud la debe realizar la persona titular del billete o quien haya realizado su pago. En este último caso si el billete lo pagó una persona diferente del titular, el Transportador realizará el reembolso sólo a favor de dicha persona, siempre que se pruebe que ésta realizó el pago.
- 7.4.3. En caso de tiquetes promocionales queda a criterio de la aerolínea la decisión de aplicar o no reembolsos.
- 7.4.4. El transportador sólo rembolsará los boletos en el país donde se originó la venta.

7.5. Tipos de Reembolso

7.5.1. Reembolso Voluntario.

Si el pasajero no realiza el transporte y no informa al transportador, el reembolso de lo que pago por el transporte (así llamado reembolso voluntario) se realizará por parte del Transportador sólo cuando el billete haya sido emitido por el mismo Transportador y teniendo en cuenta las condiciones de la tarifarias. Todas las Tarifas del Transportador son promocionales por lo que no aplica el reembolso voluntario.

**CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO DE PASAJEROS Y EQUIPAJE EN COLOMBIA**  
**TRANSPORTADOR: AEROREPUBLICA OPERANDO BAJO LA MARCA WINGO**

7.5.2. Reembolso Involuntario.

En los casos que el transportador es responsable de la interrupción en el viaje del pasajero por alguna situación no regular, debe reembolsar el valor total o parcial del tiquete dependiendo de las siguientes condiciones:

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

7.5.3. La Tarifa No Reembolsable.

Las tarifas no reembolsables se presentan en el evento que el pasajero haya incumplido el contrato de transporte. En los demás casos que la tarifa comprada no permita reembolso, según las políticas de la empresa Transportador así informadas a la Autoridad Aeronáutica, el boleto o tiquete podrá transformarse en crédito para ser utilizado como forma de pago para una compra futura antes de cumplirse la vigencia del mismo.

8. Información

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

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

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

**CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO DE PASAJEROS Y EQUIPAJE EN COLOMBIA**  
**TRANSPORTADOR: AEROREPUBLICA OPERANDO BAJO LA MARCA WINGO**

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

El Transportador podrá rehusar válidamente y sin responsabilidad alguna para EL TRANSPORTADOR el transporte del Pasajero cuando éste no se identifique plenamente o no posea todos los documentos y/o visas necesarios para el viaje. La fotocopia de los documentos necesarios para el viaje no serán aceptados. Solo se aceptarán documentos originales

9. Seguridad Aeroportuaria

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

10. Equipaje

- 10.1. El Transportador transportará el Equipaje del Pasajero, siempre que este haya pagado los valores correspondientes, de acuerdo con las Tarifas establecidas por el Transportador, el número de piezas, el tipo de piezas y las dimensiones, según sea el caso.
- 10.2. Es obligación del Pasajero o la persona interesada consultar las políticas de Equipajes del Transportador las cuales hacen parte integrante de las presentes Condiciones Generales, y se encuentran publicadas en la página web del transportador [www.wingo.com](http://www.wingo.com)
- 10.3. El Transportador no se hace responsable por pérdida o daño, cuando estos son transportados dentro del equipaje registrado para ser enviado en la bodega del avión o dentro del equipaje de mano. Sin embargo, estos artículos los puede transportar el pasajero en el equipaje de mano, pero bajo su entera custodia, cuidado y responsabilidad. Entre otros se mencionan los siguientes: Joyas, Documentos personales, pasaportes, identificaciones o documentos de identificación, Metales o piedras preciosas, Cheques o títulos valores y demás documentos con valor, Dinero en efectivo, Lentes, Celulares, Smart pones, Medicamentos, Cámaras fotográficas, Walk-man, reproductores de MP3, audífonos, DVD's portátiles y juegos electrónicos portátiles, IPod, IPads, Filmadoras, Computadoras, celulares y equipos electrónicos, Cerámicas, Vajillas, Calculadoras, Botellas de licor, Artículos perecederos, Artículos similares a los antes listados
- 10.4. Artículos por los cuales EL TRANSPORTADOR no se hace responsable por demora cuando son transportados dentro del equipaje registrado para ser enviado en la bodega del avión o dentro del equipaje de mano. Estos elementos los puede transportar el pasajero en el equipaje de mano, pero bajo su entera custodia, cuidado y responsabilidad. Entre otros se mencionan los siguientes: Llaves de carro o casa, Medicamentos, Pañales de bebé desechables, Fórmulas de bebe, Pasaportes, Muestras de trabajo (vendedores), Artículos perecederos, Artículos similares a los anteriores descritos.
- 10.5. Todo equipaje de mano también podrá ser sometido a revisión de seguridad, en las mismas condiciones establecidas para el equipaje registrado en los artículos anteriores. Adicionalmente, todo el equipaje deberá cumplir con las normas y procedimientos establecidos en el Capítulo Equipaje, del presente Contrato de Transporte Aéreo

**CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO DE PASAJEROS Y EQUIPAJE EN COLOMBIA**  
**TRANSPORTADOR: AEROREPUBLICA OPERANDO BAJO LA MARCA WINGO**

- 10.6. Si algún objeto es transportado en contravención de lo establecido en estas Condiciones Generales, El Transportador no será responsable por ninguna pérdida o Daño a tales objetos, excepto en lo previsto en la regulación aplicable, y el Pasajero asumirá tales riesgos.
- 10.7. Todo equipaje registrado podrá ser revisado mediante un dispositivo de rayos x o mediante revisión física manual en presencia o aún en ausencia del Pasajero. Existen algunos lugares donde este control podrá ser ejercido por las autoridades, fuerzas militares o policiales del país. Cada pasajero es responsable ante EL TRANSPORTADOR y las autoridades competentes del contenido de su equipaje.
- 10.8. El Transportador podrá inspeccionar el Equipaje con o sin la asistencia del Pasajero cuando este no pueda o no se presente a la inspección. Si el Pasajero no está de acuerdo con la inspección, el Transportador podrá negarse a transportarlo, sin que sea responsable por los perjuicios que por ello pudiere causarle, excepto en lo previsto en la regulación aplicable.
- 10.9. EL Transportador se reserva el derecho a negar el transporte de cualquier Equipaje en cualquier momento por razón de su tamaño, estado, peso, o característica, o por razones de seguridad u operacionales.
- 10.10. El Transportador se podrá negar a aceptar la declaración de exceso del valor del Equipaje registrado.

11. De la Indemnización y Compensación del Equipaje.

En lo relativo a la Responsabilidad del Transportador por Daños y Perjuicios ocasionados al equipaje, el contrato de transporte efectuado con arreglo a las presentes condiciones generales de transporte, está sujeto, a los citados Convenios y Normas Internacionales, en lo que aplique, y a los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia – RAC.

11.1. Perjuicios por pérdida, saqueo, destrucción, avería, o retraso de equipajes.

En caso de pérdida, saqueo, destrucción total o parcial, avería, o retraso del equipaje, el pasajero tiene derecho a ser indemnizado conforme a lo previsto en el Código de Comercio, cuando se trate de transporte en vuelos domésticos; o, para vuelos internacionales, de conformidad con lo estipulado en los convenios del sistema Varsovia/29- La Haya/55, o Montreal/99 y Decisión 619 de la Comunidad Andina, según sean aplicables, o los que en el futuro los sustituyan.

El transportador de acuerdo con las normas aplicables es responsable del daño derivado de la destrucción, pérdida o deterioro del equipaje facturado, siempre y cuando el evento que ocasionó la destrucción, la pérdida o deterioro aconteciere a bordo de la aeronave o bien en el transcurso de cualquier periodo durante el cual el Transportador custodiaba los equipajes facturados o registrados.

En el caso de equipajes de mano, el transportador es responsable si el daño procede por culpa del transportador o sus agentes o empleados.

Si no se registra el peso del equipaje en el recibo pertinente, se presume que el peso total del equipaje facturado no supera el peso establecido por la franquicia para la correspondiente clase de servicio.

**CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO DE PASAJEROS Y EQUIPAJE EN COLOMBIA**  
**TRANSPORTADOR: AEROREPUBLICA OPERANDO BAJO LA MARCA WINGO**

11.2. Tiempo para reclamación por fallas en el transporte de equipaje

El transportador deberá atender la reclamación por pérdida, saqueo, destrucción total o parcial, avería, o retraso, del equipaje facturado, siempre que ésta sea presentada por el pasajero dentro de los siguientes términos:

- 11.2.1. En caso de pérdida, saqueo, destrucción total o parcial o avería del equipaje, el pasajero deberá presentar al transportador una protesta escrita inmediatamente después de haber sido notada esta, o a más tardar, dentro de un plazo 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.
- 11.2.2. En caso de retraso, la protesta deberá hacerla a más tardar dentro de (21) veintiún días, a partir de la fecha en que el equipaje debió llegar a su destino, o de la fecha en que haya sido puesto a su disposición.
- 11.2.3. En aplicación del Artículo 1028 del código de comercio, una vez recibido el equipaje transportado, sin observaciones, se presumirá cumplido el contrato. En los casos de pérdida parcial, saqueo o avería, notorios o apreciables a simple vista, la protesta deberá formularse en el acto de la entrega y recibo del equipaje.
- 11.2.4. Cuando por circunstancias especiales que impidan el inmediato reconocimiento del equipaje, sea imposible apreciar su estado en el momento de la entrega, podrá el destinatario recibirlo bajo la condición de que se haga su reconocimiento. El examen se hará en presencia del transportador o de la persona por él designada, dentro de los tres (3) días siguientes a la fecha de la entrega.

11.3. Equipajes no reclamados.

Transcurridos los plazos anteriores sin que el pasajero efectúe reclamo, la aerolínea no estará obligada a responder por el equipaje o las cosas abandonadas que no hayan sido reclamadas.

Pasado un (1) mes a partir de la fecha de la llegada del equipaje, sin que el pasajero 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

11.4. Compensaciones.

En caso de pérdida parcial o total de un Equipaje Documentado, la empresa reconocerá un valor de acuerdo a la ruta.

- 11.4.1. Vuelos nacionales: veinte mil pesos moneda legal colombiana (\$20,000) por kilogramo. La Aerolínea reconocerá un valor hasta de cuatrocientos mil pesos moneda legal colombiana (\$400.000). En caso de que un Equipaje o su contenido tengan un valor superior a este

**CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO DE PASAJEROS Y EQUIPAJE EN COLOMBIA**  
**TRANSPORTADOR: AEROREPUBLICA OPERANDO BAJO LA MARCA WINGO**

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.

11.4.2. Vuelos Internacionales: Máximo mil ciento treinta y un (1,131) derechos especiales de giro bajo el Convenio de Montreal. En caso de que un Equipaje o su contenido tengan un valor superior a este monto el Pasajero deberá declararlo al momento del aforo y la Aerolínea podrá aceptar o no su transporte. La Aerolínea no reconocerá ningún valor superior por Equipajes y/o contenido no declarado al momento de su entrega por parte del Pasajero

11.5. Causales de Exoneración del Transportador.

El Transportador se excluye de tal responsabilidad si el daño procede exclusivamente de la naturaleza, de un defecto o vicio propio de los equipajes.

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

El Transportador no asume responsabilidad alguna si los daños o pérdidas son causados a objetos frágiles o de valor que han sido embalados de forma inapropiada, excepto si el pasajero ha realizado la Declaración Especial de Interés contemplada en el punto 3.2.4 de la presente propuesta de modelo de contrato.

12. Vuelos Cancelados, Demorados, Cambios Operacionales y Compensaciones

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

Si el transportador tiene que modificar obligatoriamente el horario programado para la salida del vuelo, bien sea por retraso o adelanto de un vuelo, debe informar al pasajero que posea la reserva con el billete o boleto, de la modificación con veinticuatro (24) horas de anticipación. Si los datos de contacto dados por el pasajero no son correctos, el transportador quedará liberado de toda responsabilidad. En el evento de la cancelación del vuelo, el Transportador debe proponer al pasajero transportarlo en otro vuelo o que efectúe el viaje con otro transportador o el transportador que el pasajero acepte, sin costo o pago de tarifa adicional. Si el cambio no es aceptado por el pasajero y el transportador no puede hacer una reserva en un vuelo alternativo aceptado por el mismo, se le debe devolver el valor total de lo pagado por el boleto o tiquete.

Igualmente, en caso de interrupción, cancelación, desvío de ruta, o pérdida de conexión, el transportador debe proponer al pasajero transportarlo en otro vuelo o debe proporcionarle el transporte en otra aerolínea, si el pasajero afectado así lo acepta, sin costo o pago de tarifa adicional, de lo contrario se le debe devolver el valor de lo pagado por el boleto o tiquete a solicitud del pasajero.



**CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO DE PASAJEROS Y EQUIPAJE EN COLOMBIA**  
**TRANSPORTADOR: AEROREPUBLICA OPERANDO BAJO LA MARCA WINGO**

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

12.1. Compensaciones al Pasajero

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

12.2. Sobreventas - Overbooking

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

12.3. Procedimiento y Compensación en Caso de Sobreventa.

El procedimiento a aplicar para un vuelo con sobreventa es el siguiente:

- 12.3.1. Solicitud de Voluntarios. Este procedimiento consiste en informar a las personas que se encuentran reservadas en el vuelo con sobreventa y tratar de encontrar pasajeros cuyos itinerarios sean flexibles y que estén dispuestos a ofrecer su silla, a cambio de una compensación. Esta compensación será establecida por EL TRANSPORTADOR cuando no exista disposición legal aplicable.
- 12.3.2. En los demás casos y en particular en el caso de sobreventa, cuando el pasajero no tenga silla y no sea voluntario, será identificado por EL TRANSPORTADOR como Involuntario. Cuando este pasajero involuntario no sea abordado en el vuelo que reservó originalmente, se aplicará la compensación que establece la legislación aplicable o la compensación establecida por EL TRANSPORTADOR cuando no exista disposición legal aplicable. EL TRANSPORTADOR podrá de tiempo en tiempo modificar las condiciones de la compensación por sobreventa, cumpliendo en todo caso con las disposiciones legales aplicables.

12.4. Forma de Compensación.

EL TRANSPORTADOR no utiliza dinero en efectivo como forma de compensación voluntaria o involuntaria. EL TRANSPORTADOR utiliza certificados de viaje, que son llamados Vouchers o Compensación por Negación de Abordaje. Estos certificados serán emitidos en la fecha y lugar de la sobreventa. Si el pasajero acepta ser Voluntario, al momento en que se le entrega el certificado de viaje, el pasajero deberá firmar un recibo de descargo de responsabilidad al TRANSPORTADOR. Los

**CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO DE PASAJEROS Y EQUIPAJE EN COLOMBIA**  
**TRANSPORTADOR: AEROREPUBLICA OPERANDO BAJO LA MARCA WINGO**

certificados de viaje pueden ser utilizados para: compra de tarifas en boletos, pago de excesos de equipaje, pago de penalidades, pago de diferencias de tarifa. Los certificados de viaje no son válidos para compra de servicios proporcionados por otras aerolíneas. Estos certificados no son reembolsables, no tienen valor residual, no pueden ser utilizados para el pago de impuestos de ningún tipo. Los montos por los cuales serán emitidos los certificados serán establecidos por EL TRANSPORTADOR en base a la política de compensaciones vigente al momento de la irregularidad.

12.5. Prioridad de Asignación de Asientos en Casos de Sobreventa.

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

1. Personas que requieran algún tipo de asistencia especial o estén viajando en silla de ruedas
2. Mujeres embarazadas
3. Niños menores de cinco (5) años más un acompañante
4. Personas mayores de sesenta (60) años
5. No se aceptan menores de 14 años sin acompañante

12.6. Transporte posterior de Pasajeros en Sobreventa.

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

- 12.6.1. En el próximo vuelo disponible operado por EL TRANSPORTADOR sin ningún costo adicional para el pasajero independientemente si el pasajero fue voluntario o involuntario.
- 12.6.2. En un vuelo de otras aerolíneas siempre y cuando el pasajero así lo solicite y que haya disponibilidad confirmada de la otra aerolínea y que la hora de arribo de dicho vuelo sea más temprano que la del siguiente vuelo operado por EL TRANSPORTADOR.

12.7. Límite de Responsabilidad.

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

13. Restricciones y condiciones.

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

**CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO DE PASAJEROS Y EQUIPAJE EN COLOMBIA**  
**TRANSPORTADOR: AEROREPUBLICA OPERANDO BAJO LA MARCA WINGO**

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

La tarifa aplicada en la fecha de emisión del billete sólo es válida para un billete utilizado en su totalidad y en la secuencia de utilización de los cupones de vuelo, para el viaje y las fechas indicadas. Cuando el pasajero produce cambios voluntarios de itinerarios establecidos en la reserva esto podrá dar lugar al pago de penalidades y el cobro por diferencia tarifaria.

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

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

14. Impuestos, Tasas y otros cargos.

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

15. Embarque y formalidades administrativas.

15.1. Expedición de Pasabordo

- 15.1.1. La presentación del Pasabordo impreso y del documento de identidad del Pasajero, válido con foto es un requisito indispensable para abordar el avión
- 15.1.2. Al realizar el proceso de web Check-in para una reserva pueden quedar documentados todos los Pasajeros que se encuentran bajo la reserva con la que se ingresó al sistema, seleccionado a cada uno de los pasajeros.
- 15.1.3. 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 El Transportador, para vuelos nacionales e internacionales. En el evento de no presentarse en el tiempo determinado por la Aerolínea podrá esta última cancelar el cupo del Pasajero y disponer del mismo, así como a aplicar las penalidades que correspondan
- 15.1.4. El incumplimiento de estas obligaciones por parte del Pasajero bajo este numeral 15, 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.

**CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO DE PASAJEROS Y EQUIPAJE EN COLOMBIA**  
**TRANSPORTADOR: AEROREPUBLICA OPERANDO BAJO LA MARCA WINGO**

15.1.5. El Transportador no se hace responsable por la pérdida de vuelo si el Pasajero no cuenta oportunamente con su Pasabordo.

16. Negativa y Limitaciones al Transporte

Sin perjuicio de las demás causales establecidas por la Aerolínea conforme a las normas aplicables, EL TRANSPORTADOR tendrá derecho a negar el embarque o el transporte de cualquier persona, en cualquier momento, si le ha notificado a la misma que a partir de determinada fecha no podrá ser embarcado, o en caso de que en un vuelo anterior o en el vuelo a realizar:

- 16.1. 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.
- 16.2. Dicha persona participa o está involucrada en algún incidente que atenta o ponga en riesgo la integridad física o la seguridad de los pasajeros, los miembros de la tripulación, el equipaje, la carga o la aeronave.
- 16.3. Dicha persona está o aparenta estar enferma, intoxicada o bajo los efectos de alcohol o drogas.
- 16.4. Dicha persona presenta un comportamiento agresivo o inaceptable.
- 16.5. Dicha persona no permite ser requisada.
- 16.6. Dicha persona no permite la inspección de su equipaje registrado o de mano.
- 16.7. Dicha persona puede representar una amenaza para la seguridad del vuelo, para la comodidad, el orden o disciplina abordaje, salud o conveniencia de los otros Pasajeros y de la tripulación y la sanidad del vuelo.
- 16.8. Dicha persona no ha sufragado las tarifas, impuestos y demás cargos aplicables.
- 16.9. Dicha persona no tiene documentos de viaje válidos, pretende ingresar a un país para el que no posee la documentación necesaria, o si destruye su documentación durante el viaje, o rehúsa entregar sus documentos a la tripulación contra entrega del correspondiente recibo o constancia.
- 16.10. Dicha persona presenta un boleto adquirido en forma fraudulenta o reportado como hurtado o falso, o si no es la persona designada como Pasajero en el mismo.
- 16.11. Dicha persona no ha usado los cupones en secuencia o presenta un boleto que no haya sido emitido por EL TRANSPORTADOR o su agente autorizado, o cuyo boleto aparece alterado en cualquier forma.
- 16.12. Dicha persona no obedece las instrucciones de seguridad y comportamiento impartidas por los representantes de EL TRANSPORTADOR, tanto en tierra como en vuelo.
- 16.13. Dicha persona no cumple con las leyes y regulaciones.
- 16.14. Dicha persona está incluida en las listas con impedimento de viaje emitidas por las autoridades competentes en cualquiera de los países donde EL TRANSPORTADOR tiene operaciones
- 16.15. Dicha persona no haya pagado la Tarifa, o se negare a pagar los Servicios Adicionales cuando sean aplicables, los impuestos, las tasas o las contribuciones aplicables o los demás costos y gastos a que estuviere obligado.

**CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO DE PASAJEROS Y EQUIPAJE EN COLOMBIA**  
**TRANSPORTADOR: AEROREPUBLICA OPERANDO BAJO LA MARCA WINGO**

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

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

Si a un Pasajero se le niega el embarque por cualquiera de los motivos mencionados en este Numeral 16, se entenderá que el Pasajero ha incumplido con el contrato de transporte, por lo cual no tendrá derecho al reembolso del valor del tiquete y/o pagos por servicios adicionales, excepto en lo previsto en la regulación aplicable.

**17. Servicio a Bordo.**

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

**18. Alianzas y Acuerdos Comerciales de Cooperación.**

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

**19. Responsabilidad del Transportador por Daños y Perjuicios Personales a los Pasajeros en Colombia.**

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

**19.1. Causales de exoneración del Transportador.**

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

- El daño no es causado por la negligencia, acto ilícito u omisión propia del Transportador.
- El daño es debido exclusivamente a negligencia, acto ilícito u omisión de terceros.
- El daño es ocasionado por el incumplimiento de las leyes y regulaciones aeronáuticas y gubernamentales por parte del pasajero o usuario.

**CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO DE PASAJEROS Y EQUIPAJE EN COLOMBIA**  
**TRANSPORTADOR: AEROREPUBLICA OPERANDO BAJO LA MARCA WINGO**

- Si el pasajero se encuentra, debido a la edad o al estado mental o físico en condiciones tales que el transporte aéreo implique para el mismo cualquier riesgo o peligro, el Transportador no es responsable ni por el empeoramiento de dicho estado, ni por la aparición de cualquier enfermedad, lesión o invalidez, ni por la muerte que se pueda atribuir a dicho estado.

**19.2. Responsabilidad e Indemnización del Transportador por Daños y Perjuicios debidos a Retrasos en el Transporte de Pasajeros y Equipajes.**

**19.2.1. Indemnización.**

En caso de pérdida, saqueo, destrucción total o parcial, avería, o retraso, el pasajero tiene derecho a ser indemnizado conforme a lo previsto en el Código de Comercio, cuando se trate de transporte en vuelos domésticos; o, para vuelos internacionales, de conformidad con lo estipulado en los convenios del sistema Varsovia/29- La Haya/55, o Montreal/99 y Decisión 619 de la Comunidad Andina, según sean aplicables, o los que en el futuro los sustituyan

**19.2.2. Plazo para reclamaciones y acciones legales.**

El transportador deberá atender la reclamación por pérdida, saqueo, destrucción total o parcial, avería, o retraso, del equipaje facturado, siempre que ésta sea presentada por el pasajero dentro de los siguientes términos: a) En caso de pérdida, saqueo, destrucción total o parcial, o avería del equipaje, el pasajero deberá presentar al transportador una protesta escrita inmediatamente después de haber sido notada esta, o a más tardar, dentro de un plazo 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. c) En aplicación del Artículo 1028 del código de comercio, una vez recibido el equipaje transportado, sin observaciones, se presumirá cumplido el contrato. En los casos de pérdida parcial, saqueo o avería notorios o apreciables a simple vista, la protesta deberá formularse en el acto de la entrega y recibo del equipaje. Cuando por circunstancias especiales que impidan el inmediato reconocimiento del equipaje, sea imposible apreciar su estado en el momento de la entrega, podrá el destinatario recibirlo bajo la condición de que se haga su reconocimiento. El examen se hará en presencia del transportador o de la persona por él designada, dentro de los tres (3) días siguientes a la fecha de la entrega. Sin perjuicio de lo antes establecido, ninguna norma aquí reflejada conlleva a la renuncia por parte del Transportador a cualquier exclusión o limitación de responsabilidad establecida para el Transportador por el Convenio de Montreal o por las demás normas aplicables.

**19.2.3. Causales de exoneración del Transportador por retraso.**

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

**CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO DE PASAJEROS Y EQUIPAJE EN COLOMBIA**  
**TRANSPORTADOR: AEROREPUBLICA OPERANDO BAJO LA MARCA WINGO**

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

19.2.4. Otras condiciones aplicables al régimen de responsabilidad.

La responsabilidad del transportador en caso de muerte o lesiones corporales del pasajero y/o por la pérdida, retraso o daño al equipaje en caso de transporte dentro de dos puntos de un mismo país, está limitada por las leyes y regulaciones aplicables al país correspondiente. Así mismo, la responsabilidad del transportador en caso de muerte o lesiones corporales del pasajero y/o por la pérdida, retraso o daño al equipaje, en vuelos internacionales, está limitada por los convenios internacionales relativos al transporte aéreo internacional, ya sea por la Convención de Varsovia, o la Convención de Montreal y demás convenciones y protocolos que fueren aplicables.

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

**CAPITULO IV. OBLIGACIONES Y DERECHOS DEL PASAJERO O USUARIO.**

**20. OBLIGACIONES Y DERECHOS DEL PASAJERO O USUARIO**

El contrato de transporte contiene las siguientes obligaciones y derechos que el pasajero o usuario debe tener en cuenta:

20.1. En materia de Seguridad Aeroportuaria:

20.1.1. El pasajero es responsable ante el transportador y las autoridades del contenido de su equipaje.

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

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

20.2. Tarifas, Billetes de Pasaje, Tiquetes o Boletos.

**CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO DE PASAJEROS Y EQUIPAJE EN COLOMBIA**  
**TRANSPORTADOR: AEROREPUBLICA OPERANDO BAJO LA MARCA WINGO**

El pasajero no tiene derecho al transporte si no presenta un billete válido o el billete exhibido no es íntegro o ha sido alterado o modificado por personas no autorizadas. Si se trata de un billete electrónico no tiene derecho al transporte si no proporciona los datos que certifiquen que dicho billete está registrado válidamente a su nombre.

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

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

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

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

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

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

Si el pasajero desea modificar el transporte, deberá pagar el reajuste de la tarifa más las penalidades correspondientes.

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

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

### 20.3. Equipaje.

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

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



**CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO DE PASAJEROS Y EQUIPAJE EN COLOMBIA**  
**TRANSPORTADOR: AEROREPUBLICA OPERANDO BAJO LA MARCA WINGO**

El pasajero debe consultar con el transportador antes de hacer uso de cualquier equipo electrónico.

El pasajero debe entregar en el mostrador del transportador el equipaje respectivo.

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

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

20.4. Declaración Especial de Interés.

El pasajero tiene derecho a presentar al transportador antes de la hora límite del *check-in* la declaración del valor del equipaje facturado si es por un valor superior a los límites de responsabilidad aplicables o previstos en el contrato, en caso de destrucción, pérdida, deterioro o retraso, manifestando al Transportador la Declaración Especial de Interés limitada a cierto importe o valor, para lo cual el pasajeros tendrá que pagar una tarifa adicional. En este caso el transportador podrá negarse a aceptar la declaración del valor del equipaje facturado.

El transportador se reserva el derecho de verificar el valor declarado con el valor del equipaje y su contenido. Igualmente, se reserva el derecho de limitar a un valor máximo las declaraciones que pueden suscribirse.

21. Embarque y formalidades administrativas.

21.1. Veracidad de la Información

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

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

**CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO DE PASAJEROS Y EQUIPAJE EN COLOMBIA**  
**TRANSPORTADOR: AEROREPUBLICA OPERANDO BAJO LA MARCA WINGO**

Según lo dispuesto en los RAC, cuando la reserva y/o venta del pasaje sea efectuada por un tercero, éste debe transferir estos datos al transportador; en caso contrario, asumirán la responsabilidad de contactar al usuario.

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

Debe cumplir las normas y procedimientos establecidos por las autoridades de los países en materia de migración, aduanas, sanidad, seguridad y control de fronteras, así como a todos los controles aduaneros y de seguridad a solicitud de las autoridades oficiales gubernamentales o aeroportuarias.

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

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

**21.2. Reservas.**

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

El pasajero debe respetar las horas límites de Check-in con el fin de facilitar el viaje y evitar la cancelación de sus reservas. Si el viaje incluye varios vuelos el pasajero debe informarse si dispone de toda la información sobre las horas límites de Check-in relativas a dichos vuelos.

El pasajero después de facturar el equipaje debe presentarse en la puerta de embarque a la hora indicada, de lo contrario el transportador puede denegar su embarque.

El pasajero está en la obligación de informarle al transportador si no va a utilizar la reserva ni el tiquete en uno o en todos los trayectos convenidos, con un mínimo de veinticuatro (24) horas de anticipación, para proceder a cancelar la reserva, en cuyo caso el Pasajero perderá la misma, la cual no será reembolsada por cuanto es una tarifa promocional.

Cuando el pasajero por razones de fuerza mayor, debidamente probadas, no puede utilizar total o parcialmente el tiquete o boleto, o no los puede utilizar en la secuencia reservada para el viaje y en las fechas indicadas, tiene derecho a un pago adicional para poder realizar el viaje, éste pago corresponde a la diferencia entre la tarifa inicialmente pagada y la tarifa vigente al momento del viaje, siempre y cuando se haga antes de la salida del vuelo programado, y la tarifa vigente al momento del viaje, o

**CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO DE PASAJEROS Y EQUIPAJE EN COLOMBIA**  
**TRANSPORTADOR: AEROREPUBLICA OPERANDO BAJO LA MARCA WINGO**

también si le es imposible realizar el viaje puede solicitar el reembolso siempre y cuando la tarifa adquirida así lo permita.

21.3. No Modificación del Contrato.

Ningún representante o empleado del transportador tendrá la autoridad de modificar, alterar o hacer renuncia de cualquiera de las disposiciones del presente contrato.

22. Transporte de Pasajeros con Discapacidades, Enfermedades o con un Equipo De Asistencia

22.1. Los Pasajeros que necesiten viajar con equipos terapéuticos vitales (oxígeno portátil, concentradores, sillas de ruedas manuales, entre otros) deben notificar tal situación al Transportador a través del call center, por lo menos con 24 horas de anticipación. Así mismo se exige que presenten una certificación médica en la que conste que requieren llevar consigo dichos equipos terapéuticos.

22.2. Se entiende por Acompañante un mayor de edad (a excepción de los guías acompañantes de clientes invidentes), sin impedimentos, que acompaña a un Pasajero con algún tipo de impedimento para asistirlo durante el vuelo.

22.3. Se requerirá Acompañante en los siguientes casos cuando la asistencia sea esencial para la seguridad El acompañante debe ser mayor de 18 años y debe poder proveer la asistencia necesaria a los pasajeros con necesidades especiales que así lo necesiten durante el viaje, sujeto a las políticas de Wingo las cuales están publicadas en la pagina web [www.wingo.com](http://www.wingo.com). El tiquete del acompañante tendrá costo y será equivalente a la tarifa aplicable.

22.3.1. Pasajeros con discapacidad mental que no puedan entender y responder las instrucciones de seguridad por brindadas por parte de la tripulación

22.3.2. Pasajeros con una limitación física superior al 50% de la movilidad total que no pueda moverse por sí mismo en caso de una evacuación.

22.3.3. Pasajeros que no puedan realizar sus necesidades fisiológicas por si solos.

22.3.4. Pasajeros que por su condición de limitación visual y/o auditiva no puedan establecer comunicación con el personal.

22.3.5. Se permitirá el abordaje de elementos de asistencia al pasajero siempre y cuando cumplan con los requerimientos de equipaje (de mano o facturado) y no son considerados como pieza adicional; por lo tanto no tendrán costo alguno.

22.4. Los Pasajeros que requieran Acompañante por una o más razones de las presentadas a continuación:

22.4.1. Un adulto mayor de dieciocho (18) años para acompañar a cada Pasajero con discapacidad (en casos muy graves y a criterio del Departamento de Seguridad en Vuelo o del propio Comandante del avión, se pueden exigir un acompañante).

22.4.2. Un adulto mayor de dieciocho (18) años para acompañar a cada Pasajero con discapacidad, capaz de moverse por sí mismo, pero con dificultad.

**CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO DE PASAJEROS Y EQUIPAJE EN COLOMBIA**  
**TRANSPORTADOR: AEROREPUBLICA OPERANDO BAJO LA MARCA WINGO**

- 22.4.3. Un adulto mayor de dieciocho (18) años para acompañar hasta a 2 Pasajeros con discapacidad en los demás casos, excepto para Pasajeros con limitaciones visuales.
- 22.5. Una persona con limitaciones visuales puede viajar con o sin un perro lazarillo. Si lleva un perro lazarillo éste viajará en cabina con dicho Pasajero, aun cuando éste supere los 10 kilogramos de peso. El perro deberá viajar con bozal y éste será requerido por la ley. El embarque se condiciona a la presentación de cartilla de vacunaciones en regla, y al cumplimiento de las políticas de Wingo, las cuales están publicadas en la pagina web [www.wingo.com](http://www.wingo.com).
- 22.6. El perro lazarillo deberá situarse a los pies del Pasajero. Se asignará un asiento de ventanilla. Cuando el vuelo no esté lleno, se buscará dejar libres los asientos contiguos.
- 22.7. Las solicitudes para autorizar grupos de personas discapacitadas en un mismo vuelo deberán contener el máximo de especificaciones y detalles sobre las discapacidades, así como informar sobre el número de acompañantes.
- 22.8. Para todos los vuelos, el número máximo de Personas con Movilidad Reducida –PMR- es limitado por la Aerolínea de acuerdo a sus políticas: Previo visto bueno de la Vicepresidencia de Operaciones del Transportador se podrán autorizar grupos superiores.
- 22.9. El Transportador podrá cobrar cargos adicionales en caso de requerirse asignación de personal o de equipos para la atención de los Pasajeros en condiciones especiales.
- 22.10. El Pasajero podrá adquirir alimentos y bebidas que se vendan por El Transportador a bordo de las Aeronaves, directa o indirectamente. Sin embargo, El Transportador no se hace responsable en caso de que el Pasajero resulte afectado por el consumo de los mismos, cuando dicha afectación obedezca a condiciones del Pasajero, tales como alergias, enfermedades crónicas o cualquier otro tipo de padecimiento que se evidencie o intensifique por dicho consumo.
- 22.11. Si el pasajero no es admitido en la ciudad de destino y no tiene pasaje de regreso, es responsabilidad del mismo pagar el valor del nuevo billete o pasaje que cubra la ruta a su ciudad de origen.
23. Transporte de Menores.

Para efectos del servicio de transporte aéreo de menores se debe tener en cuenta lo siguiente:

23.1. Menores entre los 0 y 14 años de edad

Infante. Es el menor que a la fecha del vuelo no ha cumplido los dos (2) años de edad. Un pasajero adulto puede viajar en trayectos nacionales con un niño menor de dos años sin pagar tarifa alguna por éste, siempre y cuando el menor viaje en sus brazos y no ocupe un asiento. Si el adulto responsable desea que el infante ocupe un asiento deberá pagar el costo del boleto de transporte aéreo y deberá ocupar una silla de infante aprobada por las normas internacionales como apta para usarse en una aeronave.

Sólo se autoriza el vuelo a menores en este rango de edad que hayan cumplido siete (7) días de nacidos y que posean certificación médica donde conste la aptitud del menor para viajar.

**CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO DE PASAJEROS Y EQUIPAJE EN COLOMBIA**  
**TRANSPORTADOR: AEROREPUBLICA OPERANDO BAJO LA MARCA WINGO**

Una persona adulta podrá llevar a su cargo como máximo dos infantes, siempre y cuando para uno de los infantes se haya comprado tiquete con la silla correspondiente.

Niño. Es el menor cuya edad está comprendida entre los dos (2) años cumplidos y que a la fecha del vuelo no ha cumplido los catorce (14) años. A estos menores de acuerdo con los RAC, se les cobrará en vuelos nacionales una tarifa máxima equivalente a las dos terceras partes de la tarifa correspondiente, con derecho a ocupar asiento, excepto si se trata de tarifas promocionales. En Wingo todas las tarifas son promocionales.

Los beneficios de que tratan los párrafos anteriores no serán obligatorios para la aerolínea cuando se trate de tarifas promocionales, debidamente aprobadas y/o registradas.

No se permite que menores que se encuentren en dicho rango de edad viajen solos. Estos únicamente podrán viajar con alguno de sus padres o con el adulto que ejerza la representación legal. Cuando se trate de los padres deberán demostrarlo con el registro civil de nacimiento del menor y el documento de identidad del padre o la madre. Cuando se trate del representante éste deberá probarlo mediante documento idóneo y legalmente válido que acredite su representación, y exhibiendo su documento de identidad. Los documentos deberán tener una vigencia no mayor a quince (15) días hábiles, contados desde la fecha de su expedición.

En calidad de recomendado, bajo exclusiva responsabilidad y custodia de la aerolínea no se ofrecerá en Wingo.

Los menores entre los cinco (5) y doce (14) años de edad pueden viajar en grupo, previa autorización de sus padres o de quien ejerza la custodia de los mismos, siempre y cuando vayan acompañados de un adulto responsable, legalmente acreditado para el efecto, y de conformidad con las Políticas de Wingo .

Las sillas de Infante y/o niños menores y de quienes los acompañan no deben ubicarse en las salidas de emergencia, por razones de seguridad.

### 23.2. Menores entre los 14 y 18 años de edad.

Los menores entre los catorce (14) y dieciocho (18) años de edad, pueden viajar solos con autorización de sus padres o quien ejerza la custodia de éstos.

En caso de viajar en grupo, cada menor deberá presentar autorización en los términos mencionados, siempre y cuando vayan acompañados de un adulto responsable, legalmente acreditado para el efecto.

### 23.3. Trámite para el Transporte de Menores sin Acompañantes o Recomendado al Transportador.

Wingo no ofrecerá el servicio de transporte de Menores sin Acompañante y/o Recomendados al Transportador.

**CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO DE PASAJEROS Y EQUIPAJE EN COLOMBIA**  
**TRANSPORTADOR: AEROREPUBLICA OPERANDO BAJO LA MARCA WINGO**

23.4. Documentos y otros requisitos para el transporte de menores.

23.4.1. Documentación requerida: Tarjeta de identidad o pasaporte para menores viajando con sus padres o tutores; cuando el menor viaja sin sus padres o tutores con permiso escrito notariado, y/o consularizado o apostillado, otorgado por éstos donde se indique la persona autorizada para acompañar el menor, indicándose nombre, dirección y teléfono de este acompañante; si se trata de menores que viajan en vuelos internacionales solamente con uno de sus padres, permiso escrito y notariado, y/o consularizado o apostillado, suscrito por el padre que no viaja.

23.4.2. En caso de no informar el transporte de menores al momento de realizar la reserva, éstos se considerarán menores no declarados y se podrá denegar el embarque.

23.4.3. En todo caso al momento del Chek-in del menor, el transportador debe verificar la edad del menor con el documento de identificación válido con foto o con el pasaporte.

23.5. Normas que regulan el transporte de menores.

De acuerdo con lo dispuesto en los RAC, el transporte de pasajeros menores está sujeto a las siguientes normas:

Ley 1098 de 2006 (artículos 89 y 110), de infancia y adolescencia. El transportador debe tener en cuenta para el transporte de pasajeros menores lo establecido en el numeral 11, artículo 89, en lo referente al apoyo de la autoridad policial, de migración y demás autoridades competentes, para la vigilancia permanente del tránsito de niños, niñas y adolescentes en los terminales terrestres, aéreos y marítimos y, el artículo 110 en lo referente a los permisos para salir del país.

Ley 679 de 2001, adicionada por la Ley 1336 de 2009, y la Resolución 04311 de 2010 de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, con el fin de evitar la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes, para lo cual, toda empresa de servicios aéreos comerciales de transporte público adoptará, de conformidad con lo previsto en estas disposiciones, un protocolo de autorregulación o Código de Conducta, documento que debe ser acatado por sus representantes legales, directores, administradores, empleados y contratistas vinculados a la prestación de servicios de transporte aéreo.

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

23.5.1. Abstenerse de ofrecer a pasajeros y público en general, expresa o subrepticamente, planes de turismo o servicios de transporte que de forma alguna incluyan explotación sexual de niños, niñas y adolescentes.

**CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO DE PASAJEROS Y EQUIPAJE EN COLOMBIA  
TRANSPORTADOR: AEROREPUBLICA OPERANDO BAJO LA MARCA WINGO**

- 23.5.2. Abstenerse de suministrar información a pasajeros y público en general, directamente o por interpuesta persona, de lugares desde donde se coordinen o practique explotación sexual de niños, niñas y adolescentes.
- 23.5.3. Abstenerse de conducir a pasajeros o público en general, directamente o a través de terceros, a establecimientos o sitios donde se practique explotación sexual de niños, niñas y adolescentes.
- 23.5.4. 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.
- 23.5.5. Abstenerse de facilitar aeronaves en rutas con fines de explotación o de abuso sexual con niños, niñas y adolescentes.
- 23.5.6. 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.
- 23.5.7. 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.
- 23.5.8. 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.
- 23.5.9. 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.
- 23.5.10. Dar a conocer e informar a todo su personal vinculado, la existencia de disposiciones legales sobre prevención de la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes y demás medidas que sobre este aspecto adopte la empresa.
- 23.5.11. 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.
- 23.5.12. Dar a conocer a sus empleados el Código de Conducta para la prevención de la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes mediante los medios o mecanismos de difusión de que dispone la empresa.

24. Transporte de pasajeros enfermos.

El contrato de transporte aéreo respecto de la Información sobre requerimientos especiales del pasajero enfermo debe contener los siguientes aspectos:

El pasajero enfermo debe consultar con el transportador antes del viaje o al momento de su reserva, el procedimiento y los requisitos exigidos por la misma para la prestación del servicio, así mismo, se deberá indicar que el transportador podrá transportarlo siempre y cuando el pasajero asuma la responsabilidad de cualquier efecto que el vuelo pueda producir en su estado de salud. Si el Transportador considera que requiere de autorización médica, así deberá exigirla.

**CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO DE PASAJEROS Y EQUIPAJE EN COLOMBIA**  
**TRANSPORTADOR: AEROREPUBLICA OPERANDO BAJO LA MARCA WINGO**

En caso de existir discrepancia entre el criterio del transportador y el criterio del pasajero o su médico tratante, en relación con su capacidad para poder realizar el viaje de manera segura, el transportador podrá consultar a Sanidad Aeroportuaria, o a un médico idóneo, para determinar si procede a embarcar el pasajero. Si a juicio del transportador, Sanidad Aeroportuaria o el médico idóneo, el pasajero no puede ser transportado en forma segura, o si representa un peligro para la seguridad del vuelo, o su salud, o de los demás pasajeros y de la tripulación, el transporte será denegado.

También, según la Reglamentación Aeronáutica el pasajero debe informar al momento de solicitar la reserva o con no menos de veinticuatro (24) horas antes del vuelo, si lleva consigo algún elemento de difícil manejo o que sea objeto de algún tipo de restricción, o que implique el empleo de dispositivos o procedimientos especiales para su transporte, para que le sean reservados si la aerolínea dispone de dicho servicio, así mismo, debe informar si necesita de algún dispositivo especial para el vuelo, tales como oxígeno de uso médico o silla de ruedas, para que estos elementos, igualmente le sean reservados si la aerolínea dispone de este servicio. El transportador no es responsable de no estar en capacidad de brindar el transporte a estos pasajeros en caso de que la información de la necesidad de estos servicios no esté debidamente documentada en los términos solicitados por la empresa transportadora.

**25. Transporte de pasajeros con discapacidad**

Para el transporte de pasajeros con discapacidad, el Transportador de acuerdo con el artículo 9°, numeral 1, literal a) y el artículo 20, de la Ley 1346 de 2009, debe tener en cuenta los siguientes requisitos y condiciones:

Suministrar la información necesaria al pasajero discapacitado, sobre las condiciones de embarque y desembarque de la aeronave.

Realizar acompañamiento al discapacitado desde el momento en que se encuentra en las salas de abordaje (espera) o sitio destinado para la espera y abordaje de la aeronave hasta el momento en que es entregado al acudiente, familiar o persona encargada del mismo, en el destino.

Proveer toda la información y difundirla por los medios idóneos, acerca de las condiciones de transporte de discapacitados con el fin de que se tenga el conocimiento necesario de las condiciones de traslado de los pasajeros en mención.

Es responsabilidad del pasajero en condiciones de discapacidad:

- 25.1. Al momento de realizar la reserva, informarse sobre los procedimientos y requisitos para ser transportado por la aerolínea, con el fin de que se provean los dispositivos pertinentes para el pasajero discapacitado, de ser posible su traslado en las aeronaves de la empresa o la imposibilidad del mismo por razones de seguridad, en el sentido de representar riesgo para su propia salud, la de los demás pasajeros o la seguridad aérea en general.



**CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO DE PASAJEROS Y EQUIPAJE EN COLOMBIA**  
**TRANSPORTADOR: AEROREPUBLICA OPERANDO BAJO LA MARCA WINGO**

- 25.2. Presentar certificación médica, por parte de un médico aeronáutico, que autoriza al discapacitado a realizar el vuelo.
- 25.3. Presentarse en el horario estipulado por la empresa, con un acudiente, familiar o persona encargada del mismo, con el fin de acondicionarle el vuelo si es necesario.

26. Transporte de Mujeres en Estado de Embarazo

Las mujeres deben informarle al transportador de su estado de embarazo, indicándole el tiempo de gestación, así éste no sea evidente. De acuerdo con lo establecido en los RAC, las mujeres en estado de embarazo, no deberán viajar por vía aérea si el estado de gestación supera las treinta (30) semanas, a menos que el viaje sea estrictamente necesario, avalado con una certificación médica, la cual debe ser expedida veinticuatro (24) horas antes del viaje, descargando así la responsabilidad de la compañía ante cualquier eventualidad que surja de su estado durante el vuelo.

La empresa transportadora solicitará certificado médico donde se indique que la pasajera se encuentra físicamente apta para el viaje. En caso de que la pasajera no cumpla con este requisito o supere las treinta (30) semanas de gestación, la empresa transportadora negará el abordaje. Ninguna pasajera embarazada debe ser ubicada en filas de emergencia.

27. Transporte de pasajeros en condiciones jurídicas especiales.

- 27.1. Pasajeros no admitidos. Cuando un pasajero de nacionalidad distinta a la del aeropuerto de llegada, es rechazado por la autoridad competente del país de destino, se pueden presentar las siguientes situaciones:

- 27.1.1. Si el pasajero tiene boleto de regreso, se utilizará el mismo para devolverlo.
- 27.1.2. Si el pasajero no tiene pasaje que cubra la ruta de regreso, se deberán usar los cupones que tenga en su poder como parte de pago del nuevo boleto o expedirle uno completamente nuevo a costa del pasajero.
- 27.1.3. El transportador no se hace responsable de gastos de comida, transporte, hotel, etc.
- 27.1.4. Las autoridades migratorias del respectivo país tendrán a cargo la custodia de los pasajeros no admitidos.

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

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

- 27.3. Pasajeros en Condiciones Jurídicas Especiales (Reos). Además de lo previsto en los RAC y demás disposiciones que regulen este tema, las autoridades competentes deben comunicar al

**CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO DE PASAJEROS Y EQUIPAJE EN COLOMBIA**  
**TRANSPORTADOR: AEROREPUBLICA OPERANDO BAJO LA MARCA WINGO**

Transportador sus requerimientos al momento de efectuar la reserva de una persona que ha sido privada de la libertad.

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

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

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

27.3.3. Proporcionar historial del comportamiento del Deportado o Reo.

27.3.4. Contar con la documentación del Deportado o Reo

28. Transporte de Animales y de Productos Agropecuarios.

El transporte de animales y productos de origen agropecuario debe realizarse bajo las condiciones que se señalan a continuación, según las normas y disposiciones nacionales, y de orden internacional, antes mencionadas, que regulan estos aspectos, y para el caso de las empresas extranjeras que prestan el servicio de comercialización y operación de vuelos en Colombia, mediante acuerdos comerciales de cooperación, o bien, en el caso de las empresas que forman parte de la red de rutas comercializadas en Colombia se debe citar lo establecido en las disposiciones o normas que aplican en su país referente a este tema:

28.1. Transporte de Animales.

Transporte de animales domésticos,

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

Transporte de animales domésticos como equipaje registrado en bodega en vuelos Internacionales y Nacionales.

No ofreceremos el servicio de transporte de animales en bodega en ninguno de nuestros vuelos.

Animales de Servicio. El transportador acepta animales entrenados especialmente para acompañar a personas con discapacidad, siempre y cuando cumpla con los requisitos necesarios requeridos para su entrada a la ciudad de tránsito y de destino.

Perros de búsqueda y rescate. Todo perro de búsqueda y rescate podrá viajar en cabina, al pie de su guía debidamente uniformado, siempre y cuando vaya distinguido con peto, identificado por medio de microchip y porte su identificación. El perro debe portar doble collar y doble correa.

**CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO DE PASAJEROS Y EQUIPAJE EN COLOMBIA**  
**TRANSPORTADOR: AEROREPUBLICA OPERANDO BAJO LA MARCA WINGO**

Además, de lo antes expuesto, para el transporte de animales domésticos o mascotas se debe tener en cuenta lo expuesto en el numeral 3.10.3.11 de los RAC.

Las autoridades aeroportuarias, de sanidad animal y EL TRANSPORTADOR se reservan el derecho de admisión o transporte del animal doméstico, si considera que no reúne las condiciones regulatorias y de seguridad aptas para viajar.

**28.2. Transporte de Productos de Origen Agropecuario.**

28.2.1. Si el Pasajero va a transportar consigo productos o subproductos de origen agropecuario, debe cumplir con los requisitos sanitarios exigidos por las autoridades competentes. Es responsabilidad del pasajero informarse y tramitar los requisitos exigidos por la ley.

28.2.2. La entrada de dichos productos a muchos países se encuentra prohibida, ya que pueden ser portadores de plagas y enfermedades para las plantas y animales, por lo tanto no se deben transportar. Entre los productos sujetos a esta restricción se hallan: semillas, flores, frutas, hierbas aromáticas, verduras, productos cárnicos, plaguicidas biológicos, plantas con o sin tierra y subproductos de origen animal y vegetal. La no declaración de los mismos es una infracción a la ley. Es responsabilidad del pasajero informarse y cumplir con las regulaciones que las autoridades de cada país establecen sobre la materia.