
CONDICIONES GENERALES DE TRANSPORTE DE VIAJEROS Y EQUIPAJE DE AEROVÍAS DEL
CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA Y SOCIEDAD AERONÁUTICA DE MEDELLÍN
CONSOLIDADA S.A.



Índice	Páginas
Capítulo 1. Definiciones-----	1- 12
Capítulo 2. Aplicación -----	12
Capítulo 3. Seguridad Aeroportuaria-----	12 - 15
Capítulo 4. Reservas Y Call Center-----	15 - 17
Capítulo 5. Servicios Especiales-----	17 - 24
Capítulo 6. Tiquetes-----	24 - 29
Capítulo 7. Tarifas Y Otros Cargos-----	29
Capítulo 8. Equipaje-----	29 - 38
Capítulo 9. Embarque Y Formalidades Administrativas-----	38 - 40
Capítulo 10. Sobreventas (Overbooking)-----	40
Capítulo 11. Conducta A Bordo-----	40 - 42
Capítulo 12. Vuelos Cancelados, Demorados Y Cambios Operacionales-----	42 - 43
Capítulo 13. Servicio A Bordo-----	43
Capítulo 14. Alianzas Y Acuerdos Comerciales-----	43 - 45
Capítulo 15. Aspectos Jurídicos De La Responsabilidad Civil (Nacional E Internacional)-	45 - 46

CONDICIONES GENERALES DE TRANSPORTE DE VIAJEROS Y EQUIPAJE DE AEROVÍAS DEL
CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA Y SOCIEDAD AERONÁUTICA DE MEDELLÍN
CONSOLIDADA S.A.

CAPITULO 1. DEFINICIONES

AEROCIVIL (UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE AERONAUTICA CIVIL)

La Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil - Aerocivil, es la autoridad en materia aeronáutica en todo el territorio nacional y le compete regular, administrar, vigilar y controlar el uso del espacio aéreo colombiano por parte de la aviación civil, y coordinar las relaciones de esta con la aviación de Estado; desarrollando las políticas, estrategias, planes, programas y proyectos sobre la materia, contribuyendo de esta manera al mantenimiento de la seguridad y soberanía nacional.

Le corresponde también la prestación de servicios aeronáuticos y, con carácter exclusivo, desarrollar y operar las ayudas requeridas para que la navegación en el espacio aéreo colombiano se efectúe con seguridad. Así mismo, le corresponde reglamentar y supervisar la infraestructura aeroportuaria del país, y administrar directa o indirectamente los aeropuertos de su propiedad y los de propiedad de la Nación. Igualmente autorizará y vigilará la construcción de aeródromos, actividad esta que continuarán desarrollando las entidades territoriales, las asociaciones de estas o el sector privado.

AERÓDROMO

Área definida de tierra o agua destinada a la llegada, salida y maniobra de aeronaves en superficie.

AERONAVE

Toda máquina que pueda sustentarse en la atmósfera por reacciones del aire que no sean las reacciones del mismo contra la superficie de la tierra, y cuyo uso esté destinado al transporte de Pasajeros y/o carga.

AEROPUERTO

Todo aeródromo dotado de servicios especiales para el arribo, partida, estacionamiento y abastecimiento de aeronaves, embarque y desembarque de Pasajeros, carga y correo.

AEROPUERTO INTERNACIONAL

Todo aeropuerto designado como puerto de entrada y salida para el tráfico aéreo nacional y/o internacional, donde se llevan a cabo entre otros, trámites de aduana, inmigración, sanidad pública, reglamentación veterinaria y fitosanitaria.

AGENTE AUTORIZADO

Es la persona natural o jurídica con la que EL TRANSPORTADOR tiene una relación comercial para la venta y distribución de sus servicios, y de los servicios de otras aerolíneas, cuando así se autorice. El agente es un comerciante, independiente, que

**CONDICIONES GENERALES DE TRANSPORTE DE VIAJEROS Y EQUIPAJE DE AEROVIAS DEL
CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA Y SOCIEDAD AERONÁUTICA DE MEDELLÍN
CONSOLIDADA S.A.**

ejerce actividad a través de una empresa propia con personal a su cargo, en nombre y representación de EL TRANSPORTADOR, de acuerdo con las instrucciones que para tal fin le imparta EL TRANSPORTADOR.

ARMAS Y OTROS ARTÍCULOS U OBJETOS PELIGROSOS

Cualquier objeto que pueda ser usado para atentar contra la integridad física de personas, o para causar daños en instalaciones aeroportuarias, aeronaves u otros bienes.

A manera indicativa, se señalan los siguientes efectos personales de un Pasajero, que son considerados como un arma o un artículo peligroso:

- **Arma de Fuego:** cualquier arma desde la cual pueda ser disparado un proyectil por la fuerza de una explosión, incluyendo pistolas de salva, aire comprimido o armas BB (de balines) y pistolas de señales.
- **Arma cortopunzante:** sables, espadas, cuchillos de caza y otros instrumentos cortantes que puedan ser considerados peligrosos.
- **Cachiporras:** bolillos o instrumentos contundentes similares.
- **Explosivos / Munición / Dispositivos Incendiarios:** Cualquier tipo de explosivos, munición, sustancias incendiarias, juegos pirotécnicos u otro componente que pueda resultar en una explosión o fuego, bien sean fabricados comercialmente, de industria doméstica, o cualquier combinación de estos componentes.
- **Gases y Agentes Químicos:** Gas lacrimógeno, aerosol irritante y gases y químicos similares bien sea dentro de una pistola, en lata u otro contenedor.
- **Otros Artículos Peligrosos:** Tales como picahielo, navajas, barberas, tijeras largas, cortapapeles, cortauñas con lima metálica, los cuales comúnmente no son considerados como armas mortales o peligrosas, pero que pueden ser utilizados como un arma, incluyendo armas o granadas de juguete y réplicas.

AUTORIDADES

Miembros de la fuerza pública, policía nacional, fuerzas militares, departamento administrativo de seguridad DAS o quien haga su vez en el país correspondiente u otro organismo de seguridad, y que esté investido de poder por el órgano competente.

AVIANCA

Significa Aerovías del Continente Americano S.A., AVIANCA S.A., individualmente identificada para los efectos de estas Condiciones de Transporte como TRANSPORTADOR.

Nota.- Para todos los efectos, al tener AVIANCA y SAM, un acuerdo de cooperación operacional, las compañías tendrán las mismas condiciones generales del Contrato de Transporte, pero lo anterior no significa solidaridad entre ellas más allá de la derivada del propio acuerdo, y por lo tanto cada una asume su propia responsabilidad operacional de manera independiente.

BILLETE DE PASAJE, TIQUETE O BOLETO

DEFINICIÓN GENERAL. Es el documento emitido por EL TRANSPORTADOR o su Agente Autorizado como prueba escrita del contrato de transporte. En estas Condiciones de Transporte se utilizará el término de TIQUETE.

BILLETE DE PASAJE, TIQUETE O BOLETOS CONJUNTOS

Es el tiquete expedido a un Pasajero en relación con otro tiquete. Juntos constituyen un solo contrato de transporte. Para todos los efectos legales se considera como transporte sucesivo, de acuerdo con lo previsto en el Capítulo 14 de las presentes condiciones generales de transporte.

BILLETE DE PASAJE, TIQUETE O BOLETO ELECTRÓNICO

Significa el itinerario/recibo emitido por EL TRANSPORTADOR o por orden suya, el cupón electrónico, y cuando sea aplicable, el pasabordo

BULTO

Es toda unidad de embalaje independiente y no agrupada de mercancías acondicionada para el transporte. También se considerará bulto el contenedor con carga homogénea, para un mismo consignatario y amparado en un sólo documento de transporte. Una maleta puede ser un bulto.

CABOTAJE

Navegación aérea con fines comerciales, entre puntos situados en el territorio de un mismo Estado. El Cabotaje entre puntos situados dentro del territorio de la República de Colombia se reserva a las aeronaves colombianas, salvo lo dispuesto en convenios internacionales.

CERTIFICADO MEDICO

Documento, expedido como consecuencia de un examen médico, que constituye evidencia aceptable de la condición psicofísica del titular

CÓDIGO DESIGNADOR DEL TRANSPORTADOR

Designa el código numérico de 3 dígitos o alfanumérico de 2 o 3 letras/números asignado por la IATA (Asociación Internacional de Transporte Aéreo por sus siglas en inglés) para identificar a cada TRANSPORTADOR. Los códigos designadores de AVIANCA son **AV/ AVA/134**; los códigos designadores de SAM son **MM/SAM/334**. Sin embargo por expresa autorización de la Autoridad Aeronáutica colombiana AVIANCA y SAM utilizan el mismo código designador IATA, como consecuencia de la autorización de publicidad y comercialización conjunta, sin que esto implique en ningún momento una responsabilidad solidaria entre ambas aerolíneas.

CONDICIONES DEL CONTRATO DE TRANSPORTE

Son las que se encuentran contenidas en este documento y se definen como aquellas que se entienden incorporadas al contrato de transporte

celebrado entre EL TRANSPORTADOR y el Pasajero. Estas condiciones son de conocimiento público y se encuentran a disposición de los usuarios en las oficinas de despacho de los aeropuertos y de pasajes y en la página web de EL TRANSPORTADOR.

CONEXIÓN

Cambio de un vuelo a otro que el pasajero realiza en un punto distinto a los de origen y destino indicados en el ticket para llegar a su destino. Puede conllevar o no cambio de aeronave y cambio en el número de vuelo.

CONTROL DE SEGURIDAD

Está constituido por los procedimientos y medidas tendientes a evitar que se introduzcan en los aeropuertos, zonas estériles y aeronaves, personas, armas y artículos u objetos peligrosos, como se encuentran definidos en este documento, que puedan utilizarse para cometer actos de interferencia ilícita o que por su naturaleza se constituyan en riesgo para la seguridad de las aeronaves.

CONVENCIÓN

Significa cualquiera de los siguientes instrumentos, según sea aplicable:

- El Convenio para la Unificación de Ciertas Reglas Relativas al Transporte Aéreo Internacional, firmado en Varsovia el 12 de Octubre 1929 (El Convenio de Varsovia).
- Protocolo que modifica el convenio para la unificación de ciertas reglas relativas al transporte aéreo. La Haya, 28 de septiembre 1955.
- Protocolos Montreal I, II, III y IV. Montreal, 1975.

**CONDICIONES GENERALES DE TRANSPORTE DE VIAJEROS Y EQUIPAJE DE AEROVIAS DEL
CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA Y SOCIEDAD AERONÁUTICA DE MEDELLÍN
CONSOLIDADA S.A.**

- Convenio complementario del Convenio de Varsovia para la unificación de ciertas reglas relativas al transporte aéreo internacional realizado por quien no sea el transportista contractual. Guadalajara de 1961.
- El Convenio para la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional. Montreal de 1999.

CUPÓN ELECTRÓNICO

Significa un cupón de vuelo electrónico u otro documento valorizado que se encuentre en la base de datos de EL TRANSPORTADOR.

CUPÓN DE VUELO

Documento que por su contenido habilita al beneficiario del mismo a realizar el vuelo o vuelos que se especifican en este, bajo las condiciones que allí se indican. Designa ya sea un cupón de vuelo como parte de un tiquete de papel o uno expedido electrónicamente.

DAÑO

Incluye muerte, heridas, lesiones corporales al Pasajero, pérdida total o parcial del equipaje, destrucción, u otros daños a la propiedad, que se deriven del transporte u otro servicio conexo con este, prestado por EL TRANSPORTADOR.

DERECHO ESPECIAL DE GIRO (SRD “Special Drawing Right”)

Significa un “Derecho Especial de Giro” tal como está definido por el Fondo Monetario Internacional.

El derecho especial de giro es una unidad de cuenta, creada y asignada a cada país por el Fondo en proporción al tamaño de su economía, y que los países pueden usar para hacerse pagos, debitando y acreditando su cuenta en el Fondo. Su valor se establece con cargo al promedio del valor de una canasta de monedas de aceptación internacional. Este concepto se aplica en algunos casos para efectos del cálculo de pago de compensaciones o indemnizaciones a los Pasajeros.

DÍAS

Son días calendario; para efectos de determinar el término de la validez del boleto, el día en el cual el boleto es expedido, o el del día de comienzo del vuelo no serán contados.

EQUIPAJE

Designa los artículos, efectos y otros objetos personales de un Pasajero, destinados a ser llevados o utilizados por él, necesarios para su comodidad y bienestar durante el

**CONDICIONES GENERALES DE TRANSPORTE DE VIAJEROS Y EQUIPAJE DE AEROVÍAS DEL
CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA Y SOCIEDAD AERONÁUTICA DE MEDELLÍN
CONSOLIDADA S.A.**

viaje. Salvo disposición contraria, dicho término designa tanto los equipajes registrados del Pasajero como los no registrados.

EQUIPAJE DE MANO

Es aquel que el Pasajero conserva consigo y bajo su custodia y responsabilidad durante el vuelo.

EQUIPAJE DE TRANSFERENCIA ENTRE LÍNEAS AÉREAS

Equipaje registrado que se transborda de la aeronave de un TRANSPORTADOR a la aeronave de otro TRANSPORTADOR, durante el viaje del usuario.

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 y se procede a su indemnización

EQUIPAJE LIBRE PERMITIDO

Es la cantidad de equipaje en peso, piezas y/o en volumen que tiene derecho a llevar el Pasajero sin costo adicional. La cantidad de piezas, el volumen y el peso se determinarán para cada ruta o tarifa.

EQUIPAJE REGISTRADO

Es aquel que ha sido puesto bajo custodia de EL TRANSPORTADOR para su transporte y por el cual se ha entregado una etiqueta de equipaje que se coloca a cada pieza o bulto recibido.

EQUIPAJE NO IDENTIFICADO

Equipaje sin etiqueta, que ningún Pasajero reclama en un aeropuerto y cuyo propietario no puede ser identificado.

EQUIPAJE NO RECLAMADO

Equipaje con etiqueta que llega a un aeropuerto y ningún Pasajero reclama.

ESCALAS

Designa los puntos, con excepción de los puntos de origen y de destino indicados en el tiquete o mencionados en los horarios de EL TRANSPORTADOR como paradas intermedias previstas en el itinerario de los Pasajeros.

**CONDICIONES GENERALES DE TRANSPORTE DE VIAJEROS Y EQUIPAJE DE AEROVIAS DEL
CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA Y SOCIEDAD AERONÁUTICA DE MEDELLÍN
CONSOLIDADA S.A.**

ETIQUETA DE EQUIPAJE

Designa un documento emitido por EL TRANSPORTADOR con el fin de identificar los equipajes registrados.

EXCESO DE EQUIPAJE (EXAJE)

Es el que excede el equipaje libre permitido en peso, volumen o en número de piezas autorizadas, el cual se cobrará en adición al tiquete.

EXPLOTADOR

Persona jurídica que se dedica a la explotación comercial de aeronaves, y que está autorizado como tal.

FRECUENCIA

Cantidad de vuelos que se realizan en una determinada ruta.

IATA

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

ITINERARIO

Conjunto ordenado de los vuelos de EL TRANSPORTADOR enmarcados dentro de un esquema horario, o número plural de vuelos operados con regularidad por EL TRANSPORTADOR. Puede incluir equipos, horarios, rutas y frecuencias.

INSPECCIÓN

Aplicación de medios visuales, técnicos o de otro tipo para detectar armas, explosivos, materias o sustancias peligrosas que pueden utilizarse para cometer actos de interferencia ilícita. Esta puede ser realizada por EL TRANSPORTADOR, el OPERADOR DE AEROPUERTO o las autoridades correspondientes.

MERCANCÍAS PELIGROSAS

Son todos aquellos elementos o sustancias catalogadas como explosivos, inflamables, gases, ácidos, corrosivos, radioactivos, material biológico, etc.

MERCANCIA

Es la cosa o conjunto de cosas que el remitente declara entregar para su transporte a EL TRANSPORTADOR.

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 puede generar cargos o penalidades para el pasajero.

ODEPA (ORDEN DE PASAJE)

Formato que diligenciado y con firma autorizada permite reclamar un tickete.

OPERADOR DE AEROPUERTO

Persona natural o jurídica autorizada para administrar o explotar un aeropuerto.

PARADA ESTANCIA

Interrupción intencional y transitoria del movimiento o viaje del pasajero por un punto con un solo billete o tickete aéreo durante un período superior al que se necesita para un tránsito directo o, al cambiar de vuelo, un período que normalmente dura hasta la hora de salida del vuelo de conexión siguiente y (excepcionalmente) incluida una estancia de una noche o más según lo determine la aerolínea.

PASABORDO

Documento que se expide contra un cupón de vuelo y que permite abordar una aeronave.

PERMISO DE ACCESO A ÁREAS RESTRINGIDAS

Documento expedido por la autoridad competente a personas o vehículos, que en razón de sus funciones u operaciones aeroportuarias, requieran ingresar a las áreas restringidas o al área administrativa del aeropuerto.

PUNTOS DE PARADA ACORDADOS (AGREED STOP OVER)

Son aquellos puntos, excepto los de origen y destino, que se especifican como paradas, bien en el itinerario o bien en el tickete.

PLAN DE ATENCION DE EMERGENCIAS

Es el procedimiento establecido para minimizar los efectos de un acto de interferencia ilícita u otra circunstancia que afecte adversamente el normal desenvolvimiento de la operación en un aeropuerto, sus instalaciones, o aeronaves.

REEMBOLSO

Es la devolución del valor total o parcial del tickete 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 tickete.

**CONDICIONES GENERALES DE TRANSPORTE DE VIAJEROS Y EQUIPAJE DE AEROVIAS DEL
CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA Y SOCIEDAD AERONÁUTICA DE MEDELLÍN
CONSOLIDADA S.A.**

Las tarifas identificadas como no reembolsables por condiciones tarifarias aceptadas previamente por el Pasajero no serán reembolsadas

RESERVA CONFIRMADA

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 *Passenger Name Record* (PNR) (en español) de cada vuelo. Se debe consultar con la aerolínea según el ticket que sea expedido, si se requiere o no a la confirmación de la reserva.

SAM

Significa Sociedad Aeronáutica de Medellín Consolidada S.A., SAM, individualmente identificada para los efectos de estas Condiciones de Transporte como TRANSPORTADOR.

Nota.- Para todos los efectos, al tener AVIANCA y SAM, un acuerdo de cooperación operacional, las compañías tendrán las mismas condiciones generales del Contrato de Transporte, pero lo anterior no significa solidaridad entre ellas más allá de la derivada del propio acuerdo, y por lo tanto cada una asume su propia responsabilidad operacional de manera independiente

TARIFA

Es el precio que paga el Pasajero por el servicio de transporte y las condiciones de aplicación de la misma. Las tarifas están sujetas a condiciones de utilización que se refieren entre otros a periodos de validez en el tiempo, condiciones de pago, restricciones de endosos, estipulaciones sobre reembolsos, utilización en determinados vuelos, tiempo mínimo o máximo de estadía en el lugar de destino, días específicos de viajes, etc.

TASA AEROPORTUARIA

Es el valor que se cobra al Pasajero por el uso de las facilidades aeroportuarias, y que podrá ser recaudado por EL TRANSPORTADOR previamente autorizado para el efecto, bien sea en el ticket o en cada aeropuerto, y debe ser pagado por el Pasajero.

TRÁNSITO

Es la permanencia de la aeronave en tierra entre destino y destino.

TRANSPORTISTA O TRANSPORTADOR

Designa la compañía aérea que emitió el ticket y/o ejecuta el transporte, así como cualquier compañía aérea cuyo código designador figura en el ticket del Pasajero.

CONDICIONES GENERALES DE TRANSPORTE DE VIAJEROS Y EQUIPAJE DE AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA Y SOCIEDAD AERONÁUTICA DE MEDELLÍN CONSOLIDADA S.A.

Incluye al Transportista aéreo que emite el Conocimiento Aéreo (Guía Aérea) y a todos los Transportistas aéreos que transportan o se comprometen a transportar la carga, o a prestar cualesquiera otros servicios relativos a tal transporte aéreo.

TRANSPORTE INTERNACIONAL

Transporte aéreo que se realiza entre puntos situados en el territorio de diferentes Estados. Transporte aéreo realizado entre puntos situados en el territorio de Colombia y puntos situados en el territorio de otros Estados, en todo caso conforme a los Convenios internacionales sobre la materia.

TRANSPORTE NACIONAL

Transporte aéreo que se realiza dentro del territorio colombiano. Ver definición de Cabotaje

TRAYECTO

Tramo entre dos puntos determinados. Para efectos comerciales hace referencia al servicio de transporte aéreo que se presta entre un origen y un destino.

USUARIO O 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.

CAPÍTULO 2. APLICACIÓN.

ARTÍCULO 2.1. GENERAL

Sin perjuicio de lo establecido en el numeral 2.3 de las presentes Condiciones Generales de Transporte, las mismas aplican sólo en aquellos vuelos o segmentos de vuelo donde el nombre AVIANCA o el código designador de esta aerolínea (AV), o el nombre de SAM o el código designador de esta aerolínea (MM) estén indicados en la casilla del Transportador en el cupón de vuelo respectivo.

ARTÍCULO 2.2. APLICABILIDAD

Estas Condiciones de Transporte son aplicables a menos que sean contrarias a la Constitución Nacional, los tratados internacionales ratificados por Colombia, las leyes o reglamentaciones aplicables o las tarifas autorizadas, eventos en los cuales la norma de carácter superior o la autorización especial para cada tarifa prevalecerán. Si alguna disposición de estas Condiciones de Transporte no tiene validez, las otras disposiciones continuarán siendo válidas.

**CONDICIONES GENERALES DE TRANSPORTE DE VIAJEROS Y EQUIPAJE DE AEROVÍAS DEL
CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA Y SOCIEDAD AERONÁUTICA DE MEDELLÍN
CONSOLIDADA S.A.**

ARTÍCULO 2.3. ACUERDOS DE CÓDIGO COMPARTIDO, DE FLETAMENTO Y CHARTERS

Para algunos servicios EL TRANSPORTADOR ha celebrado acuerdos de código compartido, de fletamento y charters con otras aerolíneas o transportadores. 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, la aerolínea que operará el vuelo puede ser otra diferente. En este caso, y en aplicación del numeral anterior, serán aplicables estas Condiciones Generales de Transporte.

Nota: La responsabilidad derivada de estos acuerdos estará regulada por la ley y los tratados o convenios internacionales. Ver capítulo 14 de las presentes Condiciones Generales del Contrato de Transporte.

CAPITULO 3. SEGURIDAD AEROPORTUARIA

ARTICULO 3.1. SEGURIDAD AEROPORTUARIA

3.1.1 OBJETIVO

Los transportadores que sirven a la Aviación Civil Nacional e Internacional podrán desarrollar e implementar acciones y procedimientos tendientes a prevenir actos de interferencia ilícita.

3.1.2. ALCANCE

Estos procedimientos podrán regir la inspección y revisión de los Pasajeros y sus pertenencias, la seguridad de la aeronave y las instalaciones, conocimiento y reporte de actos de interferencia ilícita, entrenamiento y planeamiento de contingencias y emergencias en todos los puntos servidos por EL TRANSPORTADOR.

ARTICULO 3.2. CONTROL DE EQUIPAJES

3.2.1. Equipaje Registrado

3.2.1.1. 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 fuerzas militares o policiales del Estado.

3.2.1.2. Cuando sea hallado un elemento o sustancia peligrosa, prohibida, incendiaria, explosiva o armas de fuego o que EL TRANSPORTADOR considere que atenta contra la seguridad de la aeronave o de otros pasajeros, deberá retirarse el elemento que no puede viajar para poder embarcar el equipaje. EL TRANSPORTADOR no será responsable por la custodia de estos elementos.

3.2.1.3. El pasajero deberá abstenerse de incluir dentro de su equipaje registrado los siguientes elementos, entre otros, que pueden ser afectados por las máquinas de rayos x o de inspección:

**CONDICIONES GENERALES DE TRANSPORTE DE VIAJEROS Y EQUIPAJE DE AEROVIAS DEL
CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA Y SOCIEDAD AERONÁUTICA DE MEDELLÍN
CONSOLIDADA S.A.**

- Rollos fotográficos.
- Muestras y material científico.
- Radiografías.

3.2.2. Equipaje De Mano

3.2.2.1. 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 8, Equipaje, de las presentes Condiciones Generales del Contrato de Transporte.

ARTICULO 3.3. CONTROL DE PASAJEROS

3.3.1. Revisión

EL TRANSPORTADOR podrá practicar revisiones o requisas al pasajero en beneficio de la seguridad, utilizando métodos manuales, mecánicos o electrónicos.

3.3.2. Identificación de Pasajeros

Los clientes deberán identificarse plenamente, en el momento del chequeo y del embarque, mediante la verificación de un documento de identidad y del nombre en el Billete de pasaje.

Documentos válidos de identificación de personas:

- 1- Cédula de Ciudadanía.
- 2- Cédula de Extranjería.
- 3- Pasaporte.
- 4- Licencia de Conducción con foto.
- 5- Libreta o Cédula Militar.
- 6- Tarjeta de Identidad.
- 7- Registro Civil de Nacimiento.
- 8- Identificación de Agencias de seguridad estatales tales como: Policía, DAS, Fiscalía, etc.

EL TRANSPORTADOR podrá rehusar válidamente el transporte del pasajero cuando éste no se identifique plenamente o no posea todos los documentos y visas necesarios para el viaje.

La fotocopia de los documentos necesarios para el viaje no será aceptado como tal. Solo se aceptarán documentos originales.

ARTICULO 3.4. NEGACIÓN AL TRANSPORTE

EL TRANSPORTADOR podrá negar el embarque o el transporte de cualquier persona si le ha notificado que a partir de determinada fecha no podrá ser embarcado, o si:

**CONDICIONES GENERALES DE TRANSPORTE DE VIAJEROS Y EQUIPAJE DE AEROVÍAS DEL
CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA Y SOCIEDAD AERONÁUTICA DE MEDELLÍN
CONSOLIDADA S.A.**

- Dicha persona esta o aparenta estar intoxicada o se encuentra bajo efecto de alcohol o drogas.
- Dicha persona no permite ser requisada.
- Dicha persona no permite la inspección de su equipaje registrado o de mano.
- Dicha persona puede representar una amenaza para la seguridad del vuelo, para la comodidad, el orden o disciplina abordo, salud o conveniencia de los otros pasajeros y de la tripulación y la Sanidad del vuelo.
- Dicha persona ha cometido una falta en un vuelo anterior.
- Dicha persona no ha sufragado las tarifas, impuestos y demás cargos aplicables.
- 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.
- Dicha persona presenta un tiquete adquirido en forma fraudulenta o reportado como hurtado o falso, o si no es la persona designada como pasajero en el mismo.
- Dicha persona no ha usado los cupones en secuencia o presenta un Tiquete que no haya sido emitido por EL TRANSPORTADOR o su agente autorizado, o cuyo tiquete aparece alterado en cualquier forma.
- Dicha persona no obedece las instrucciones de seguridad.

CAPITULO 4. RESERVAS Y CALL CENTER

ARTICULO 4.2. USO Y MANEJO DE LAS RESERVAS

Las reservas son personales e intransferibles. Por lo tanto esta prohibido efectuar reservas con nombres ficticios.

Una reserva debe contener como mínimo la siguiente información:

- Nombre y apellido de la persona o personas a viajar indicando si es MR. (señor) MRS (señora), MISS (señorita), MSTR (niño en Amadeus), CHD (niño en otros sistemas de distribución), INF.(infante) en español.)
- Trayectos a reservar, indicando número de vuelo, fecha, cantidad de cupos, clase de tarifa.
- Números telefónicos tanto en origen como en destino o ciudad conexión. Se requieren por los menos dos contactos como mínimo.
- Número de Billete de Pasaje o tiempo limite del tiquete.

CONDICIONES GENERALES DE TRANSPORTE DE VIAJEROS Y EQUIPAJE DE AEROVÍAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA Y SOCIEDAD AERONÁUTICA DE MEDELLÍN CONSOLIDADA S.A.

ARTICULO 4.3. TIEMPO LIMITE DEL TIQUETE (Time Limit)

Es el tiempo en el cual el pasajero debe adquirir su tiquete efectuando la compra; de acuerdo con las condiciones de la tarifa aplicable. Si el Pasajero no lo hace dentro de ese tiempo establecido la reservación será cancelada.

Para la confirmación de la reserva cuando se requiera, EL TRANSPORTADOR podrán exigir que el tiquete respectivo haya sido adquirido solicitando que se le informe el número del mismo o verificar su adquisición de cualquier otro modo.

ARTICULO 4.4. CARÁCTER DE LAS RESERVAS

Cuando se compruebe que una persona ha reservado trayectos que no pueden volarse simultáneamente, EL TRANSPORTADOR hará sus mayores esfuerzos para contactar a la persona que realizó la reserva para que defina cuales trayectos necesita. Si dicha comunicación no puede efectuarse las respectivas reservas serán canceladas.

ARTICULO 4.5. TRÁMITE DE RESERVAS

Las reservaciones pueden ser tramitadas así:

- Por solicitud de una agencia de viajes.
- A través de los sistemas de distribución o sistemas de reservas de otras aerolíneas.
- A través de Internet.
- Directamente con la aerolínea en call center y , puntos de venta

ARTICULO 4.6. CAMBIOS EN LAS RESERVAS

4.6.1. Cancelación de reservas

Una reserva podrá ser cancelada por las siguientes razones:

- A solicitud de la agencia o persona quien hizo originalmente la reservación.
- A solicitud de la agencia o persona autorizada en la reserva.
- Por EL TRANSPORTADOR cuando se comprueba duplicidad de la reserva, es decir más de una reserva para la misma persona en el mismo número de vuelo.
- Por EL TRANSPORTADOR cuando se vence el tiempo limite de compra del tiquete, sin que este haya sido adquirido o cuando el pasajero no cumple con las condiciones de la tarifa.
- Como consecuencia de No Show (No presentación del pasajero) por parte del pasajero, en uno de los trayectos reservados.

4.6.2. Modificación de las Reservas

Una reserva podrá ser modificada por las siguientes razones:

- A solicitud de la agencia o de la persona que hizo originalmente la reservación, por cambio de itinerario o para agregar o suprimir informaciones diferentes al nombre de la persona que viaja.
- A solicitud de la agencia o persona autorizada en la reserva.
- Por la aerolínea por motivos operacionales, en cuyo caso deberá contactarse al pasajero para informarle del cambio.

ARTICULO 4.7. FORMA DE PAGO

El tiquete podrá ser pagado de las siguientes formas:

- En agencia de viajes, de acuerdo a las formas de pago establecidas por estas.
- En puntos de ventas incluido callcenter de EL TRANSPORTADOR con Tarjeta de crédito, débito, cheque y efectivo.

ARTICULO 4.8. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

Todos los datos suministrados por el pasajero se utilizarán para la formalización de la reserva y serán protegidos por la aerolínea para evitar su utilización con fines indebidos por cualquier persona de la compañía.

ARTICULO 4.9. NOTIFICACIÓN DE CAMBIOS OPERACIONALES

En caso de producirse algún cambio en la operación, en cuanto a vuelo, hora de salida, cambio de equipo o en general cualquier aspecto que afecte la reserva acordada, la aerolínea hará todo lo razonable para informar a la persona a través del medio más rápido posible a más tardar con 4 horas de antelación a la salida del vuelo dicha situación.

ARTICULO 4.10. CALL CENTER

El Call Center, es una central de llamadas donde se atienden:

- Reservas, Venta de tiquetes, información general, Pasajero frecuente, grupos origen Colombia, sugerencias, felicitaciones y reclamos de los clientes en Colombia y en el Exterior.

CAPÍTULO 5. SERVICIOS ESPECIALES

ARTÍCULO 5.1 GENERALIDADES

Son aquellos servicios que se brindan a los pasajeros de EL TRANSPORTADOR de acuerdo con su calidad, en algún momento del ciclo del servicio.

ARTICULO 5.2. POLITICAS Y REQUISITOS

Para proveer estos servicios el pasajero deberá informar a EL TRANSPORTADOR sus requerimientos o necesidades con antelación suficiente al viaje, al momento de efectuar la reserva. No obstante si no se hizo de esta manera la aerolínea hará todo lo razonable para facilitar el transporte del pasajero.

ARTICULO 5.3. TRANSPORTE DE NIÑOS

5.3.1. Transporte de menores

5.3.1.1. Para efectos del servicio de transporte aéreo se considera menor a la persona que no ha cumplido los 12 años de edad a la fecha del vuelo.

- **INFANTE O BABY:** Menor que a la fecha del vuelo no ha cumplido 2 años de edad. Viaja sin ocupar asiento, acompañado por una persona responsable.
- **NIÑO O CHILD:** Menor que habiendo cumplido los 2 años de edad no ha cumplido 12 doce a la fecha del vuelo. Viaja ocupando asiento.

5.3.1.2. Una persona adulta podrá llevar a su cargo como máximo un niño menor de 2 años de edad. Cuando es un vuelo nacional el niño no paga tarifa siempre y cuando viaje en los brazos del adulto y no ocupe asiento. En los vuelos internacionales, el menor paga el 10% del valor de la tarifa del adulto.

5.3.1.3. Como los bebés no ocupan asiento, los adultos encargados del bebé lo pondrán sobre sus rodillas, después de haberse asegurado su cinturón.

5.3.1.4. Los niños de 2 a 12 años podrán ser acomodados, previa conformidad del Comandante, en un mismo asiento y colocados con un mismo cinturón de seguridad, con tal de que puedan apoyar su espalda en el espaldar del asiento y las personas a cargo lo permitan.

5.3.1.5. Por razones de seguridad en el vuelo, los menores de edad y quienes los acompañan no deben ubicarse en las salidas de emergencia.

5.3.2. Menores no acompañados

Se define este servicio como el transporte de una persona menor que a la fecha tiene cinco (5) años cumplidos y no ha llegado a cumplir los doce (12) años y se encuentra bajo custodia de un funcionario de EL TRANSPORTADOR.

5.3.3. Políticas para el transporte de menores no acompañados a cargo de tripulación

5.3.3.1. No se permitirá que un menor de 12 años viaje acompañado únicamente por una persona menor de 18 años de edad, a menos que ésta demuestre ser el padre o la madre.

5.3.3.2. Una persona adulta debe acompañar al menor al aeropuerto de salida y realizar los trámites necesarios de embarque del menor y deberá esperar hasta que el avión despegue.

5.3.3.3. Una persona adulta se debe hacer cargo del menor en el aeropuerto de llegada a la hora prevista de arribo del vuelo, identificándose como la persona con derecho a recibir el menor al momento de la recepción del mismo.

5.3.3.4. El adulto que acompañe al menor al aeropuerto de salida debe diligenciar en su totalidad la cartilla de viajeros recomendados, en la que se explican claramente los datos de la persona que recibe al menor en la ciudad de destino, entre ellos dirección y teléfono, y se aceptan las condiciones de transporte allí especificadas.

5.3.3.5. Para facilitar los trámites de recepción, embarque y/o transferencia de los menores no acompañados, éstos deberán llevar un portadocumentos en forma de bolsa o cartera, colgado al cuello o en bandolera, con los documentos requeridos para su transporte.

5.3.3.6 Durante el tiempo de conexiones los menores no acompañados seguirán bajo la custodia y cuidado de la aerolínea, siempre que hayan sido enviados a cargo de la tripulación o de un tripulante no activo o acompañante. En los casos donde el vuelo al destino final no sea operado por la compañía, ésta se hará cargo del menor únicamente hasta hacerle entrega al personal de la aerolínea que efectuará el trayecto final.

ARTICULO 5.4. TRANSPORTE DE PASAJEROS ENFERMOS

Teniendo en cuenta que el viaje en avión puede tener consecuencias en la salud de los viajeros, particularmente cuando ellos presentan algún tipo de enfermedad, se hace necesario para su transporte que se consulte la guía que para tales efectos tiene la aerolínea, de conformidad con las normas vigentes.

En términos generales, existen determinadas condiciones o enfermedades que requieren de una autorización por parte del médico tratante, para garantizar que no se afectará la salud del paciente durante el desarrollo del vuelo.

5.4.1. Política para el transporte de pasajeros enfermos

**CONDICIONES GENERALES DE TRANSPORTE DE VIAJEROS Y EQUIPAJE DE AEROVIAS DEL
CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA Y SOCIEDAD AERONÁUTICA DE MEDELLÍN
CONSOLIDADA S.A.**

La presente política se presenta a manera de guía y no es taxativa. Es indispensable que el pasajero enfermo consulte con la aerolínea antes del viaje y al momento de hacer su reserva, el procedimiento y los requisitos exigidos por la misma, para poder prestarle el servicio de transporte.

En términos generales, una vez el pasajero consulte con la aerolínea, identifique los requisitos exigidos por ella y cumpla con los mismos, debe presentarse al counter el día de su viaje según las condiciones de su tiquete. En caso de existir una discrepancia entre el criterio de la aerolínea y el criterio del pasajero o su medico tratante, en relación con su capacidad para llevar a cabo el viaje o no de manera segura, se deberá contar con la autorización por parte de Sanidad Aeroportuaria o la entidad que haga sus veces, para poder embarcar al pasajero.

Si a juicio de EL TRANSPORTADOR y / o Sanidad Aeroportuaria o la entidad que haga sus veces, la persona no puede ser transportada en forma segura, o si representa un peligro para la seguridad, o salud de los demás pasajeros y de la tripulación, el transporte será denegado.

5.5. Personas en condiciones de discapacidad

El transportador entiende las personas en condición de discapacidad como aquellas que tienen o han tenido un impedimento físico o mental, ya sea permanente o transitorio, que limita sustancialmente una o más de las actividades vitales principales. Se consideran actividades vitales principales las siguientes: cuidar de sí mismo, llevar a cabo tareas manuales, caminar, ver, oír, hablar, respirar, aprender y trabajar.

El transportador se compromete a dar cumplimiento a su política de calidad, y a brindar un servicio que cumpla tanto con los estándares de la aerolínea como con la regulación vigente, para lo cual invitamos a nuestros viajeros en condiciones de discapacidad a informar a la aerolínea de sus condiciones y requerimientos, para poder ofrecer un servicio acorde con sus necesidades.

ARTICULO 5.6. MUJERES EN ESTADO DE EMBARAZO E INFANTES

5.6.1 Mujeres en estado de embarazo:

Las mujeres embarazadas deberán informar al TRANSPORTADOR sobre su estado, aunque este no sea evidente, y sobre el tiempo de gestación. Así mismo deberán firmar la carta de exoneración de responsabilidad a favor DEL TRANSPORTADOR, en la que consta que el vuelo se realiza bajo su propia responsabilidad y riesgo en lo que respecta a lo posibles daños que puedan surgir en relación con el embarazo.

Las mujeres con más de 32 semanas de embarazo deberán presentar un certificado de su médico tratante, donde se especifique de manera clara que pueden viajar vía aérea, que dicho transporte no implica riesgo para la mujer y su bebé, las semanas de gestación, la fecha probable de parto y la fecha de expedición del certificado. Dicha autorización tendrá una vigencia máxima de 15 días calendario para su utilización en el vuelo de regreso, desde la fecha de su expedición.

**CONDICIONES GENERALES DE TRANSPORTE DE VIAJEROS Y EQUIPAJE DE AEROVÍAS DEL
CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA Y SOCIEDAD AERONÁUTICA DE MEDELLÍN
CONSOLIDADA S.A.**

A falta de un certificado médico que cumpla con los requisitos señalados, las mujeres embarazadas con más de 32 semanas de gestación, deberán ser valoradas por un médico de Sanidad Aeroportuaria quien evaluará el riesgo beneficio para expedir la autorización de vuelo.

Por regla general está autorizado el transporte de mujeres embarazadas en buen estado de salud. No obstante, EL TRANSPORTADOR se reserva el derecho de autorizar el transporte cuando el mismo deba realizarse dentro de los 15 días anteriores a la fecha prevista para el parto.

5.6.2 INFANTES MENORES DE DIEZ DÍAS:

Para el transporte de infantes menores de diez días se exigirá un certificado médico en el que se autoriza dicho transporte, y el registro de nacimiento. Los bebés menores de 24 horas de nacidos definitivamente no deberán viajar.

ARTICULO 5.7. TRANSPORTE DE ANIMALES

5.7.1. Requisitos para el transporte aéreo de animales por equipaje

Avianca ofrece dos servicios para el transporte de mascotas por equipajes.

TRANSPORTE DE MASCOTAS EN BODEGA

A. Vuelos Internacionales

- Deben ser animales domesticados (perros y gatos) que no representen peligro para la seguridad del vuelo.
- Para viajes a destinos internacionales se debe cumplir con los requisitos que exige cada país. Para este caso se debe adjuntar Certificado Inspección Sanitaria, expedido por la autoridad agropecuaria del país de origen, que tiene como requisitos para su expedición el certificado de salud del animal expedido por un médico veterinario (original y copia) en el cual se debe incluir raza, sexo y edad del animal y fotocopia del carné vigente de vacunas según edad y especie.
- Así mismo, debe presentar la mascota para la debida inspección. La vigencia del Certificado de Inspección Sanitaria depende de la autoridad de cada país.
- Al momento de realizar la reserva, el viajero debe informar claramente que viajará con una mascota en bodega, este servicio está sujeto a disponibilidad de cupo en la bodega de la aeronave.
- El viajero debe disponer de su propio guacal para el transporte de la mascota y está establecido un costo de acuerdo al peso y el destino del viajero.

B. Vuelos Nacionales

- Deben ser animales domesticados (perros, gatos y aves) que no representen peligro para la seguridad del vuelo. Conforman parte del equipaje libre permitido.

**CONDICIONES GENERALES DE TRANSPORTE DE VIAJEROS Y EQUIPAJE DE AEROVIAS DEL
CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA Y SOCIEDAD AERONÁUTICA DE MEDELLÍN
CONSOLIDADA S.A.**

- Para el transporte de perros y gatos dentro de Colombia, se requiere solamente el carne de vacunas, para el transporte de aves se requiere la guía de movilización interna que expide el ICA en sus oficinas de los aeropuertos nacionales..
- Al momento de realizar la reserva, el viajero debe informar claramente que viajará con una mascota en bodega, este servicio está sujeto a disponibilidad de cupo en la bodega de la aeronave.
- Se presta el servicio de guacal sin costo adicional. Al momento de que el viajero realice la reserva debe solicitar el servicio de guacal.

Consideraciones de importancia para vuelo nacionales como internacionales:

- Con el fin de incrementar los niveles de seguridad y confort de los perros, se ha implementado para las mascotas que tengan una alzada o altura desde el suelo hasta el lomo, superior a 35 cm. deben traer colocado el respectivo bozal (Canastilla), y usarlo durante todo el viaje para poder ser transportados.
- Los perros por equipajes deben viajar con su dueño.
- El aeropuerto se puede reservar el derecho de admisión de la mascota, si considera que no reúne las condiciones aptas para viajar.

C. Inspección y Cuarentena

Si el pasajero va a ingresar productos o subproductos de origen agropecuario, debe cumplir con los requisitos sanitarios exigidos por las autoridades competentes.

La entrada de dichos productos a muchos países se encuentra prohibida, en tanto que pueden ser portadores de plagas y enfermedades para las plantas y animales, por lo tanto se deben abstener de 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 se considera como una infracción a la ley.

NOTA: Información adicional se obtiene en las oficinas ICA de cada ciudad.

TRANSPORTE DE MASCOTAS EN CABINA

En ocasiones es posible que algunas mascotas como perros, gatos y aves pequeñas puedan ir con sus dueños dentro de la cabina de viajeros, como equipaje de mano. En vuelos internacionales no se acepta el transporte de aves.

El transporte de mascotas en cabina es posible en todos los vuelos nacionales. Para el caso de viajes internacionales es posible si se trata de vuelos dentro del continente americano. No aplica para vuelos desde y hacia España.

**CONDICIONES GENERALES DE TRANSPORTE DE VIAJEROS Y EQUIPAJE DE AEROVÍAS DEL
CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA Y SOCIEDAD AERONÁUTICA DE MEDELLÍN
CONSOLIDADA S.A.**

Es necesario que las mascotas puedan ser alojadas dentro de maletines especiales o guacales que permitan respirar a la mascota sin salir del mismo. Es importante no disponer comida ni agua dentro del guacal. Estos guacales son maletines diseñados para este fin y cuyas dimensiones pueden albergar una mascota que no exceda de 30cm (12") de largo por 15cm (6") de alto. Su peso, incluido el del maletín no debe ser superior a 8 Kilos (17.6 Libras).

Las mascotas que se muestren nerviosas o agresivas y las que por su apariencia, olor o enfermedades puedan causar inconvenientes a los viajeros y a la Tripulación, podrán viajar en la bodega de carga.

Una vez abordado, el guacal debe ser ubicado debajo de la silla del viajero o debajo de la silla de enfrente. En ningún momento se debe sacar la mascota del guacal y solo es posible llevar un animal por guacal.

Al momento de realizar la reserva, el viajero debe informar claramente que viajará con una mascota en cabina, este servicio está sujeto a disponibilidad de cupo, ya que la cantidad de mascotas está limitada de acuerdo con el tipo de aeronave.

5.7.2 PERROS LAZARILLOS

Los animales entrenados especialmente para acompañar personas en condición de discapacidad y perros entrenados para detectar explosivos o estupefacientes, son permitidos dentro de la cabina sin guacal alguno, siempre que su amo esté ejerciendo control en todo momento sobre el animal.

Los perros lazarillos o de asistencia deben viajar al pie de su amo portando su aparejo especializado, además de su canastilla, ojala ajustada al collar. Su amo debe presentar la certificación respectiva e identificación por medio de microchip.

Estos no se contarán como transporte de animales vivos. Se entiende que dichos animales están entrenados para realizar sus necesidades fisiológicas a determinadas horas y sitios.

Perros lazarillos dentro de la cabina siempre y cuando cumpla los mismos requisitos, además deberá llevar collar apropiado, el viajero no pagará cargo adicional por su transporte y el peso se incluirá dentro de su equipaje aforado, solo podrá viajar un perro lazarillo por cabina de avión y deberán ser ubicados al lado de la ventanilla en la fila después del mámparo.

5.7.3 PERROS DE BÚSQUEDA Y RESCATE (K.BYR)

Perro distinguido con peto, identificado por medio de microchip y certificado, pueden viajar en cabina al pie de su guía debidamente uniformado. El perro debe portar doble collar y doble correa.

ARTICULO 5.8. TRANSPORTE DE PASAJEROS NO ADMITIDOS Y DEPORTADOS

5.8.1. Personas Inadmitidas

De acuerdo con resoluciones internacionales, los pasajeros no admitidos son aquellos de nacionalidad distinta a la del aeropuerto de llegada, que son rechazados por la autoridad competente, bien sea por problemas en la documentación o simplemente porque su ingreso no es aceptado.

Normalmente estos pasajeros son devueltos a la compañía transportadora para que en el primer vuelo los regrese a su punto de origen o a otro destino donde sean admitidos.

5.8.1.1. Política de transporte para pasajeros no admitidos

Cuando el pasajero tiene Billete de Pasaje de regreso, se utilizará el mismo para devolverlo.

Si la persona no tiene pasaje que cubra la ruta de regreso, se deberán usar los cupones que resten en su poder como parte de pago del nuevo Billete de Pasaje o expedirle uno completamente nuevo. Es responsabilidad del pasajero pagar el valor del nuevo Billete de Pasaje.

La Aerolínea no se hace responsable por el transporte de regreso del pasajero no admitido si este no cuenta con el boleto para dicho trayecto.

EL TRANSPORTADOR no se hace responsables por gastos de comida, transporte, hotel, servicio de guardias, etc.

Así mismo será el Departamento Administrativo de Seguridad DAS en Colombia o la entidad respectiva en el país, quien tendrá a cargo la custodia de los pasajeros no admitidos.

CAPÍTULO 6. TIQUETES

ARTÍCULO 6.1. DEFINICION

BILLETE DE PASAJE, TIQUETE O BOLETO, Es el documento emitido por EL TRANSPORTADOR o su Agente Autorizado como prueba escrita del contrato de transporte. En estas Condiciones de Transporte se utilizará el término de TIQUETE.

ARTÍCULO 6.2. CONDICIONES DEL CONTRATO

6.2.1. Requisitos de validez del tiquete.

EL TRANSPORTADOR solamente transportará al pasajero cuyo nombre aparece en el tiquete, el cual debe estar debidamente identificado.

Un tiquete no es transferible por endoso. Sin embargo, si se requiere un cambio de nombre los puntos de venta podrán expedir un nuevo tiquete sujeto a las condiciones y las tarifas aplicables. En este caso se podrá cobrar un cargo administrativo.

**CONDICIONES GENERALES DE TRANSPORTE DE VIAJEROS Y EQUIPAJE DE AEROVÍAS DEL
CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA Y SOCIEDAD AERONÁUTICA DE MEDELLÍN
CONSOLIDADA S.A.**

Salvo en el caso de tiquetes electrónicos, el pasajero no será transportado si no presenta un tiquete válido que contenga el cupón de vuelo para el respectivo trayecto y el resto de cupones

de la secuencia sin usar, junto con el cupón del pasajero (passenger coupon). Adicionalmente, el pasajero no será transportado si el tiquete presentado está mutilado, o si ha sido modificado. En el caso de un tiquete electrónico el pasajero no será transportado salvo que se identifique en forma satisfactoria y se haya emitido un tiquete electrónico para el respectivo trayecto en su nombre. En estos casos EL TRANSPORTADOR retendrá y/o anulará el tiquete y/o los cupones presentados.

En el caso de pérdida o mutilación de un tiquete o de una parte del mismo o cuando no se presenta un tiquete que contenga los cupones de vuelo sin usar y el cupón del pasajero, a solicitud del pasajero, EL TRANSPORTADOR que emitió el tiquete, lo reemplazará total o parcialmente emitiendo un nuevo tiquete. Ello se hará siempre que se pruebe que se emitió un tiquete válido para los vuelos correspondientes y que el pasajero suscriba un acuerdo que indemnice a EL TRANSPORTADOR por uso indebido del tiquete. Cuando ello no suceda, EL TRANSPORTADOR podrá exigir que se pague el valor total del tiquete requerido.

En este caso podrá existir reembolso o la revisión si EL TRANSPORTADOR que emite el tiquete está cierto de que el tiquete original no ha sido usado antes de finalizar su periodo de validez. En estos casos se podrá cobrar un cargo de administración.

ARTÍCULO 6.3. REQUISITOS DEL TIQUETE

Todo tiquete emitido por EL TRANSPORTADOR contendrá por lo menos la siguiente información:

- Lugar y fecha de emisión.
- Puntos de partida y destino, escalas previstas.
- Nombre o indicación del transportador.
- Precio del transporte.
- Avisos legales aplicables sobre responsabilidad civil.
- Sello validador del transportista emisor o la agencia de viajes, cuando aplique por ser físico
- Nombre del usuario
- Número del tiquete
- Fechas de viaje
- Aerolínea operadora de cada trayecto

ARTÍCULO 6.4. PERIODO DE VALIDEZ

6.4.1. Billete, boleto de pasaje o tiquete

6.4.1.1. El tiquete tendrá validez de un año a partir de la fecha de su expedición, salvo que la tarifa aplicable prevea un tiempo de validez distinto.

6.4.1.2. En caso de reexpedición del tiquete, EL TRANSPORTADOR está facultado para cobrar una penalidad o cobrar la diferencia que hay entre la tarifa cobrada y la aplicable al nuevo tiquete a expedir. Adicionalmente podrá cobrar un cargo administrativo por dicha gestión.

Cuando el pasajero no puede viajar dentro del periodo de validez del tiquete por falta de disponibilidad de cupo por parte del transportista, la validez del tiquete dependerá de las condiciones de la tarifa pagada por el pasajero; en caso de no ser posible dicha confirmación el pasajero tendrá derecho al reembolso si la tarifa lo permite o deberá solicitar la reexpedición a una tarifa disponible pagando la diferencia de acuerdo con las normas previstas en estas condiciones, lo cual exonera de toda responsabilidad anterior a EL TRANSPORTADOR.

La validez de un tiquete para realizar solicitudes de reexpedición o reembolso (siempre y cuando la tarifa lo permita) será de un año.

6.4.1.3. Si después de haber comenzado el viaje el pasajero no puede continuar el mismo dentro del periodo de validez del tiquete por razón de enfermedad, EL TRANSPORTADOR extenderá el periodo de validez del tiquete hasta la fecha en que el pasajero se encuentre en condiciones de viajar, máximo hasta 90 días después de la fecha relacionada en el cupón del tiquete físico o electrónico. La enfermedad deberá estar soportada por un certificado médico. La reserva y utilización debe realizarse en la clase de servicio adquirida por el Pasajero. De la misma forma se extenderá el período de validez de los tiquetes de los familiares cercanos que viajen con el pasajero.

6.4.1.4. Un tiquete es válido para viajar en la fecha y para el vuelo y clase de servicio para el cual la reserva ha sido hecha y sólo entre los aeropuertos de las ciudades comprendidas entre desde y hacia, entre las líneas gruesas del cupón de vuelo correspondiente. El pasajero no podrá utilizar un cupón en el cual, en el espacio correspondiente a la ruta desde y hacia, aparece la palabra void.

6.4.1.5. Un tiquete no puede ser usado para viajar, si su validez ha expirado antes de que el pasajero inicie o complete su viaje. En este caso puede ser revisado o reembolsado de acuerdo con las normas y procedimientos que existen al respecto. Si el tiquete ha expirado, no se puede revisar ni reembolsar. (Acá habría un enriquecimiento ilícito entonces se estaría obligado a llevar al pasajero pero cobrarle la diferencia de acuerdo con la opinión de la Aerocivil).

ARTÍCULO 6.5. ORDEN DE UTILIZACIÓN DE LOS CUPONES

El tiquete no será aceptado y perderá toda validez si la totalidad de los cupones no ha sido utilizada en su orden de emisión. En caso que el pasajero no utilice los cupones en orden de secuencia, no podrá utilizar o solicitar reembolsos de los trayectos no utilizados.

- El tiquete no es válido y EL TRANSPORTADOR podrá rechazarlo si el primer cupón de vuelo o el cupón electrónico correspondiente a un recorrido no ha sido utilizado, y si el Pasajero comienza su viaje en una parada voluntaria o en una escala intermedia. En caso de que el pasajero desee utilizar su tiquete en una ruta distinta a la especificada en el mismo, el tiquete deberá ser reexpedido y EL TRANSPORTADOR podrá cobrar la diferencia existente entre la tarifa del tiquete original y el nuevo tiquete. Adicionalmente EL TRANSPORTADOR podrá cobrar una penalidad o cargo administrativo por este servicio.

**CONDICIONES GENERALES DE TRANSPORTE DE VIAJEROS Y EQUIPAJE DE AEROVÍAS DEL
CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA Y SOCIEDAD AERONÁUTICA DE MEDELLÍN
CONSOLIDADA S.A.**

- Cada cupón de vuelo es válido para el transporte en la clase especificada sobre el cupón que se utilice, en la fecha y para el vuelo correspondiente a la reserva. Toda reserva debe efectuarse de conformidad con las condiciones de la tarifa correspondiente y estará sujeta a
- la disponibilidad de los asientos en el vuelo pedido al momento de elaborar la reserva y
- registrada en el tiquete.

ARTÍCULO 6.6. PÉRDIDA DEL TIQUETE

Un tiquete extraviado podrá ser reemplazado o reembolsado, siempre que el pasajero pruebe a entera satisfacción de EL TRANSPORTADOR la pérdida del mismo, pague los cargos previstos para el caso, y :

- a. el tiquete extraviado no haya sido utilizado, reemplazado o reembolsado previamente. Para poder verificar esto se debe tener en cuenta el tiempo en que otras aerolíneas podrían facturar el boleto a AV. Por ese motivo para estos casos la política de reembolsos de Avianca considera un periodo de 3 meses desde la fecha de bloqueo del boleto (es decir el día en que es reportado como extraviado) para poder realizar el reembolso del mismo, siempre y cuando las condiciones de la tarifa lo permitan (es decir que la tarifa sea reembolsable).
- b. la persona beneficiaria del reemplazo o reembolso se obligue a devolverle al transportador el monto reembolsado o el precio del tiquete utilizado o reemplazado en el evento de fraude o de uso del tiquete.

Para tiquetes perdidos en Colombia se exige el denuncia por pérdida. En los demás países se exigirá la prueba que resulte aplicable.

ARTÍCULO 6.7. REEMBOLSOS

6.7.1. Definición

Cuando el pasajero no pueda utilizar su tiquete en forma total o parcial podrá solicitar el reintegro del valor del transporte no utilizado y siempre y cuando la tarifa permita dicho reembolso. Existen tarifas NO REEMBOLSABLES y eventos en los cuales el pasajero no tiene derecho a reembolso por haber incurrido en incumplimiento de sus deberes del contrato de transporte.

Los reembolsos parciales se harán descontando el valor de los trayectos utilizados con base en la tarifa normal (Y), cuando el Pasajero compre un tiquete en una tarifa que solamente pueda ser vendida ida y regreso; si la tarifa no requiere venta de ida y regreso solo se descontará el valor utilizado.

6.7.2. Trámite del reembolso

Los documentos pagados en efectivo podrán ser reembolsados en efectivo o cheque al beneficiario, a opción del transportador. Los documentos cancelados con cheque se

considerarán como efectivo, una vez el cheque haya sido pagado por el banco girado. Los tiquetes pagados con tarjetas de crédito, serán abonados a la cuenta del tarjeta habiente.

Los tiquetes que fueron expedidos a cambio de un tiquete prepagado por una persona distinta al pasajero, solo se reembolsarán al comprador. En caso de ser el pasajero quien solicita el reembolso, debe anexar una carta de autorización y fotocopia del documento de identidad del comprador.

Todos los reembolsos de compras realizadas con tarjeta de crédito serán tramitados directamente por la aerolínea y por ningún motivo una agencia de viajes o punto de venta podrá entregar dinero en efectivo como reembolso de una transacción realizada con tarjeta.

6.8 PARADA ESTANCIA

En algunos eventos a solicitud del pasajero, la aerolínea podrá, de acuerdo a su disponibilidad y políticas y de manera excepcional, otorgar al pasajero derecho a una parada estancia no incluida en su contrato de transporte en el punto de conexión, para lo cual se firmará un otrosí al contrato de transporte, siempre y cuando se cumpla con las siguientes condiciones:

- a. Que exista un contrato de transporte entre la aerolínea y el pasajero con origen y destino final que se haga a través de una conexión en un tercer aeropuerto.
- b. Que en una circunstancia determinada la conexión a través del tercer aeropuerto antes mencionado no se pueda realizar por diferentes circunstancias.
- c. Que el pasajero voluntariamente solicite la posibilidad de tener acceso a una parada estancia en el (los) punto(s) de conexión, a la(s) cual(es) no tiene acceso por las condiciones del contrato.
- d. Que se entiende por parada estancia de acuerdo con la definición contenida en las presentes condiciones generales, la interrupción intencional y transitoria del movimiento o viaje del pasajero por un punto con un solo billete o tiquete aéreo durante un período superior al que se necesita para un tránsito directo o, al cambiar de vuelo, un período que normalmente dura hasta la hora de salida del vuelo de conexión siguiente y (excepcionalmente) incluida una estancia de una noche.
- e. Que la aerolínea está dispuesta, excepcionalmente, por solicitud del pasajero, y de acuerdo con su disponibilidad y políticas, a otorgar una parada estancia durante el período que esta estime necesario para asegurar la conexión del pasajero., parada estancia a la que no tendría derecho el pasajero de acuerdo con las condiciones de su contrato de transporte.
- f. Que el otorgamiento de dicha parada estancia implica una modificación al contrato de transporte existente entre el pasajero y la aerolínea, modificación que se hará a través de la firma de un otrosí entre el líder del aeropuerto de origen correspondiente de la aerolíneas, y el pasajero que la solicita.

CONDICIONES GENERALES DE TRANSPORTE DE VIAJEROS Y EQUIPAJE DE AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA Y SOCIEDAD AERONÁUTICA DE MEDELLÍN CONSOLIDADA S.A.

- g. Que el pasajero solicita voluntariamente el derecho a una parada estancia, entendiendo entonces que su estancia corre por su cuenta y riesgo, incluyendo todos los gastos, costos y otros en los que incurra durante dicha parada estancia.

CAPÍTULO 7. TARIFAS Y OTROS CARGOS

7.1 TARIFAS

7.1.1 GENERAL

Es el valor que el pasajero paga por su contrato de transporte desde el aeropuerto de origen al de destino y las condiciones de aplicación de esa tarifa.

7.1.2. RESTRICCIONES

Las tarifas varían de acuerdo con las necesidades del usuario. Por regla general, las tarifas más costosas tienen menores restricciones y viceversa.

Las tarifas son las vigentes en la fecha de emisión del tiquete. Si los planes de viaje del pasajero cambian, la tarifa y sus condiciones pueden variar.

Las tarifas serán pagaderas en la moneda y tasas de cambio estipuladas por nosotros.

7.2. OTROS CARGOS

7.2.1 IMPUESTOS Y TASAS

Los impuestos son cargos adicionales a la tarifa aplicable y la aerolínea los recauda a favor de las autoridades gubernamentales que los establece incluyéndolos en el billete de pasaje en una casilla para este fin; Tales cargos no hacen parte de la tarifa. Los impuestos pueden ser un valor fijo o un porcentaje de la tarifa. Los impuestos, tasas y otros cargos similares serán sufragados por el pasajero en adición a la tarifa. Por lo anterior no hacen parte del precio final del transporte suministrado por la aerolínea.

CAPÍTULO 8. EQUIPAJE

ARTÍCULO 8.1. DEFINICIÓN

Se considera equipaje únicamente la ropa, artículos y efectos personales, necesarios para el vestir, uso, confort o conveniencia del pasajero en relación con su viaje. A menos que se especifique lo contrario, esto abarca tanto el equipaje de mano como el registrado. Dentro del equipaje pueden incluirse también las herramientas o instrumentos de trabajo, relacionados con el oficio o profesión del pasajero, siempre y cuando sea una cantidad razonable.

En la medida de lo posible, el equipaje debe ser transportado en el mismo vuelo en que viaja su propietario. Todo equipaje debe ser entregado por el pasajero a EL TRANSPORTADOR, oportunamente en el despacho del aeropuerto.

ARTÍCULO 8.2. CATEGORÍAS DE EQUIPAJE

8.2.1. Equipaje registrado

Es aquel que ha sido puesto bajo la custodia de EL TRANSPORTADOR para su transporte y por el cual se ha entregado una contraseña numerada, correspondiente a la etiqueta que se coloca a cada pieza recibida. Es el equipaje transportado cuyas características se especifican en el talón de equipaje.

8.2.2. Equipaje libre permitido

Es la cantidad de equipaje en peso, número de piezas y en volumen que tiene derecho a llevar el viajero sin ningún costo. La cantidad depende de la ruta. El pasajero deberá consultar con la aerolínea al momento de hacer la reserva cuál es el equipaje libre permitido en la ruta en la que va a viajar.

A continuación se presentan a manera de guía los diferentes sistemas que utiliza la Compañía para establecer el equipaje libre permitido en cada una de las rutas que opera. Por tratarse de un tema que puede sufrir variaciones en el tiempo, se solicita reconfirmar directamente con la aerolínea al momento de hacer la reserva, el equipaje libre permitido en dicha ruta.

SISTEMA DE PESO

Vuelos dentro de Colombia

El equipaje que puede registrar un Viajero sin costo adicional, desde y hacia destinos nacionales es:

Equipaje que puede registrar el viajero

Viajeros	Clase Ejecutiva Tarifa J/C/A/E	Clase Económica Tarifa Y/M/Q/H/V/N/L/S/X/Z/B /D/W/T/K/U
Adultos o niños pagando 50% o más de la tarifa de adultos	30 Kilos	20 Kilos
Niños (2 a 12 años)	20 Kilos	20 Kilos
Infantes	No Aplica	No Aplica

Independiente del número de piezas, el peso total por pieza no debe exceder más de 30 kilos. Las dimensiones exteriores (alto x largo x ancho) de cada pieza no deben exceder de 158 cm. (62")

Vuelos desde y hacia Suramérica, Centroamérica y el Caribe

Para vuelos desde y hacia Aruba, Buenos Aires, Caracas, Curazao, Guayaquil, Lima, Panamá, Punta Cana, Quito, Río de Janeiro, San Jose, Santo Domingo, Sao Paulo, Santiago de Chile, Valencia (Venezuela), aplica el sistema de peso y el equipaje máximo que un Viajero puede registrar, sin costo adicional es:

Equipaje que puede registrar el viajero

Viajeros	Clase Ejecutiva Tarifa J/C/A/E	Clase Económica Tarifa Y/M/Q/H/V/N/L/S/X/Z/B /D/W/T/K/U
Adultos	40 kilos	30 kilos
Niños (2 a 12 años)	40 kilos	30 kilos
Infantes	10 kilos	10 kilos

Independiente del número de piezas, el peso total por pieza no debe exceder más de 30 kilos. Las dimensiones exteriores (alto x largo x ancho) de cada pieza no deben exceder de 158 cm. (62"). Las dimensiones exteriores de la pieza registrada al infante no deben exceder de 115 cm. (45") además de un coche portátil cuyo tamaño se pueda reducir sustancialmente.

SISTEMA DE PIEZAS

Vuelos desde y hacia Estados Unidos, México y España

Para vuelos desde y hacia Estados Unidos, México y España aplica el sistema de piezas y el equipaje máximo que un Viajero puede registrar, sin costo adicional es:

Equipaje que puede registrar el viajero

Viajeros	Clase Ejecutiva Tarifa J/C/A/E	Clase Turista Tarifa Y/M/Q/H/V/N/L/S/X/Z/B /D/W/T/K/U
Adultos	3 piezas de hasta 23 kilos (50 libras) de peso cada una	2 piezas de hasta 23 kilos (50 libras) de pesos cada una
Niños (2 a 12 años)	3 piezas de hasta 23 kilos (50 libras) de peso cada una	2 piezas de hasta 23 kilos (50 libras) de pesos cada una
Infantes	1 pieza de hasta 10 kilos (22 libras) de peso	1 pieza de hasta 10 kilos (22 libras) de peso

Las dimensiones exteriores (alto x largo x ancho) de cada pieza no deben exceder de 158 cm. (62"). Las dimensiones exteriores de la pieza registrada al infante no deben exceder de 115 cm. (45") además de un coche portátil cuyo tamaño se pueda reducir sustancialmente.

CONDICIONES GENERALES DE TRANSPORTE DE VIAJEROS Y EQUIPAJE DE AEROVÍAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA Y SOCIEDAD AERONÁUTICA DE MEDELLÍN CONSOLIDADA S.A.

Vuelos desde Panama hacia Ecuador y de Ecuador hacia Panama

Equipaje que puede registrar el viajero

Viajeros	Clase Ejecutiva Tarifa J/C/A/E	Clase Turista Tarifa Y/M/Q/H/V/N/L/S/X/Z/B /D/W/T/K/U
Adultos	2 piezas de hasta 32 kilos (70 libras) de peso cada una	2 piezas, con un peso combinado que no exceda los 32 kilos (70 libras).
Niños (2 a 12 años)	2 piezas de hasta 32 kilos (70 libras) de peso cada una	2 piezas, con un peso combinado que no exceda los 32 kilos (70 libras).
Infantes	1 pieza de hasta 10 kilos (22 libras) de peso.	1 pieza de hasta 10 kilos (22 libras) de peso.

Peso máximo por pieza 32 kilos (70 libras) y la suma de las 3 dimensiones (alto + largo + ancho) de cada pieza no excederá los 158 cm. (62 pulgadas) Las dimensiones exteriores de la pieza registrada al infante no deben exceder de 115 cm. (45") además de un coche portátil cuyo tamaño se pueda reducir sustancialmente.

CONVENIOS INTERLINEALES

En cuanto al equipaje libre permitido para el caso de los itinerarios interlinea, se aplica la franquicia de equipaje de la aerolínea que realiza el segmento más largo de la ruta.

8.2.3. Equipaje de mano

En sus viajes nacionales e internacionales, **Avianca - Sam** permite una pieza de mano con un peso máximo de 10 Kilos (22 Libras) y que las dimensiones exteriores (alto x largo x ancho) no exceda de 115 cm. (45").

En los módulos de atención hallará los medidores de equipajes, le recomendamos verifique las dimensiones de su equipaje de mano con las normas vigentes.

Además, cada viajero puede transportar en cabina, bajo su custodia y sin costo adicional uno de los siguientes artículos:

- Cartera de mujer.
- Cobija o frazada.
- Bastón.
- Cámara fotográfica o binóculos.
- Equipo fotográfico y de vídeo, computadores portátiles.
- Elementos para bebé de consumo durante el viaje.
- Cuna para bebé.
- Sillas de ruedas, muletas o prótesis para uso del viajero siempre y cuando el viajero dependa de dichos elementos.

CONDICIONES GENERALES DE TRANSPORTE DE VIAJEROS Y EQUIPAJE DE AEROVÍAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA Y SOCIEDAD AERONÁUTICA DE MEDELLÍN CONSOLIDADA S.A.

Estos artículos pueden ser transportados dentro de la cabina de viajeros siempre y cuando su tamaño, volumen y peso no incomode a los viajeros, no obstruyan ni las salidas de emergencia, los pasillos o las puertas, ni afecten la seguridad de los viajeros en caso de turbulencia, decolajes abortados o aterrizajes de alto impacto. De acuerdo con disposiciones de la Aeronáutica Civil todo equipaje de mano debe caber en el compartimiento superior de equipajes o bajo el asiento delantero.

El equipaje de mano que sea muy grande o cuya forma irregular no le permita caber en los compartimentos superiores de equipaje o bajo el asiento delantero no será aceptado como tal y necesitará ser registrado.

En ocasiones, podrá haber restricciones adicionales con respecto al equipaje de mano, dependiendo de la capacidad de los compartimentos de las cabinas principales de ciertos aviones. Estas restricciones pueden aplicarse incluso después de comenzado el abordaje. Por tanto algunos equipajes de mano pueden ser embarcados en el compartimiento de carga y se procederá entregar al viajero la contraseña de registro del equipaje.

En el equipaje de mano mencionado anteriormente se incluyen las compras realizadas en Duty Free del aeropuerto de salida.

Cuchillos, navajas, corta cajas, cuchillas plegables o retractables, pica hielos, tijeras, punzantes con filo y/o objetos similares están prohibidos en el equipaje de mano.

Nota: Atendiendo las directrices de la Organización de la Aviación Civil Internacional OACI respecto a la inspección de los líquidos, geles y aerosoles transportados en el equipaje de mano en vuelos internacionales, sea dispuesto por las autoridades aeroportuarias de los diferentes países las siguientes disposiciones:

1. Todos los líquidos, geles, y aerosoles deben transportarse en envases que no superen los 100 mililitros o su equivalente en otras medidas volumétricas
2. Los envases deberán colocarse en una bolsa plástica resellable transparente de una capacidad máxima de un litro, los envases deben entrar cómodamente en la bolsa plástica transparente que deben estar completamente cerrada

Se exceptúan de la anterior restricción:

Las medicinas, líquidos (incluidos jugos) o geles para diabéticos u otras necesidades médicas. Estos artículos deben soportarse con las respectivas recetas medicas.

Biberones, leche materna o jugos en biberones, comida envasada para bebés o niños pequeños que estén viajando. Igualmente quedan exentos de esta medida los artículos que sean comprados en almacenes libre de impuesto (In Bon - (Dutty free) de los aeropuertos o a bordo de las aeronaves. Los artículos deberán estar embalados en un envase sellado, a prueba de manipulación indebida y exhibir una prueba satisfactoria de que el artículo se adquirió en las referidas tiendas del aeropuerto el día del viaje, tanto para los pasajeros que salen de un aeropuerto como para los que se encuentran en tránsito en él.

**CONDICIONES GENERALES DE TRANSPORTE DE VIAJEROS Y EQUIPAJE DE AEROVIAS DEL
CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA Y SOCIEDAD AERONÁUTICA DE MEDELLÍN
CONSOLIDADA S.A.**

8.2.4. Equipaje condicional

Se dará tratamiento de equipaje condicional al exceso de equipaje, entendido como una cantidad de equipaje superior al libre permitido, cuyo transporte tiene un costo adicional.

Cuando se reciba equipaje que exceda del libre permitido, éste deberá rotularse con la etiqueta de "EQUIPAJE CONDICIONAL", lo que significa que puede ser enviado en un vuelo posterior, previa información al cliente.

El TRANSPORTADOR se reserva el derecho a recibir las cajas como equipaje condicional.

8.2.5 Elementos no permitidos en equipaje de mano y efectos personales, pero que pueden viajar en equipaje registrado

El pasajero no podrá llevar como equipaje de mano armas blancas ni objetos corto punzantes tales como hachas, bastones o sombrillas con punta metálica, tijeras, arpones, armas deportivas o herramientas que puedan ser utilizadas como armas corto punzantes o contundentes. Tampoco podrá llevar consigo armas de juguete o simuladas de ningún tipo, objetos potencialmente peligrosos tales como arco, flecha, bate, bolillo, cachiporra, caja con punta o lados cortantes, cápsula explosiva, más de una caja de fósforos o más de un encendedor para cigarrillos, caña para pesca, corta uñas con navaja o lámina punzante o cortante, palo de ski, picahielo, cuchilla o navaja de afeitar, destornillador, elementos metálicos con punta, elementos para artes marciales, extintores, gases lacrimógenos o de cualquier tipo, lanzallamas, látigo, llave mecánica alicate, manopla, martillo, mazo, motosierra, palo de golf o jockey, punzón para ganado, químicos o gases neutralizantes, sacacorchos, spray pimienta, taco de billar, taladros, tubos, ni perfumes contenidos en envases con forma de granada o de arma, lazos o cualquier tipo de herramienta, líquidos o geles cuyo envase supere los 100 mililitros o equipo que potencialmente pueda ser utilizado como arma, o cualquier otro que la compañía considere no apto para ser llevado en cabina.

El transporte de estos elementos se hará exclusivamente en la bodega de carga de las aeronaves, debidamente embaladas para evitar cualquier lesión de las personas encargadas del manejo del equipaje y garantizar la seguridad del vuelo.

8.2.6. Elementos no amparados como equipaje registrado ni como equipaje de mano

Son los artículos por los cuales no se hace responsable EL TRANSPORTADOR 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 y responsabilidad.

Entre otros se mencionan los siguientes:

- Joyas.
- Cámaras fotográficas.
- Walk-man
- Reproductores de MP3

**CONDICIONES GENERALES DE TRANSPORTE DE VIAJEROS Y EQUIPAJE DE AEROVIAS DEL
CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA Y SOCIEDAD AERONÁUTICA DE MEDELLÍN
CONSOLIDADA S.A.**

- DVD's portátiles
- IPod.
- Filmadoras.
- Documentos personales.
- Cheques o títulos valores, y demás documentos con valor.
- Dinero en efectivo.
- Lentes.
- Computadoras, celulares y equipos electrónicos
- Cerámicas.
- Vajillas.
- Calculadoras.
- Celulares
- Blackberrys
- Botellas de licor.

Nota: Para los viajes internacionales desde y hacia los Estados Unidos, así como aquellos donde aplique el Convenio de Montreal, la responsabilidad de la aerolínea por estos artículos está limitada a 1000 Derechos Especiales de Giro.

8.2.7 Elementos Prohibidos tanto en el equipaje registrado como en el equipaje de mano

Son los artículos que bajo ninguna circunstancia deben ser transportados por el pasajero.

- Cualquier elemento que pueda ser utilizado para ataque o defensa como son entre otros: armas de fuego, armas blancas, punzantes o con filo o contundentes.
- Armas deportivas, de juguete o simuladas (Se debe consultar el procedimiento para el transporte de armas con la aerolínea previo a la fecha del viaje.)
- Aerosoles, fósforos y encendedores.
- Fuegos artificiales.
- Combustibles.
- Pinturas.
- Disolventes.
- Pegantes.
- Blanqueadores.
- Gases comprimidos o insecticidas.

- Armas de fuego. (Únicamente pueden ser transportadas previa consulta y autorización de la aerolínea y cumpliendo el procedimiento diseñado para su transporte por las normas aeronáuticas aplicables y el procedimiento establecido por la compañía).
- Mercancías Peligrosas. (Ver capítulo 9 de las presentes Condiciones del contrato de transporte)

8.2.8 Transporte de Armas de Fuego

El transporte de armas en las aeronaves de la compañía sólo estará permitido en las bodegas de las aeronaves, previo cumplimiento de las políticas establecidas por la autoridades y la aerolínea. Se debe consultar previamente a la fecha del viaje con la compañía el procedimiento existente para el transporte de las mismas. No estará permitido bajo ninguna circunstancia, el transporte de armas de ningún tipo ni consigo ni al interior de la cabina de viajeros en ninguna aeronave de la compañía.

8.2.9 Manejo de los equipos electrónicos admitidos a bordo.

Los aparatos electrónicos a bordo de las aeronaves están clasificados en Prohibidos, Restringidos y Permitidos. A continuación se presenta un listado no taxativo de ellos. El pasajero debe consultar con la aerolínea antes de hacer uso de cualquier equipo electrónico.

Prohibidos: No está permitido su uso en ningún momento dentro de la aeronave: Radios AM/FM, Unidades periféricas de computadoras o juegos conectados por cable (impresora, fax, etc.), Juguetes de Control remoto, Televisores, Transmisores de dos vías (Banda ciudadana, Radio aficionados Ej: Walkie Talkie), Receptores de Búsqueda automática VHF, entre otros.

Restringidos: Únicamente se permite su utilización a bordo de la aeronave cuando aún se encuentra la puerta abierta, y después del aterrizaje, de acuerdo con las indicaciones de la tripulación: Teléfonos celulares/móviles, módems inalámbricos, GPS que usa cable externo de antena, Busca personas de dos vías, PDA con comunicación de dos vías, calculadoras/computadores portátiles de juegos, reproductor de discos compactos, grabadora de cinta magnética o digital, computador personal con mouse, asistente personal PDA que no usa comunicación de dos vías, juguetes sonoros que emitan ondas electromagnéticas, cámaras de video, entre otros.

Permitidos: Equipos instalados por la aerolínea (Ej: teléfonos, video, etc), Maquinas de afeitar eléctricas, relojes electrónico, GPS que no utiliza cable externo de antena, Aparatos de ayuda auricular, Marcapasos y otros dispositivos médicos implantados, Audífonos de reducción de ruido, Buscapersonas de una sola vía, Equipo de soporte médico vital, entre otros.

ARTÍCULO 8.3. MANEJO Y CONTROL DEL EQUIPAJE

8.3.1. Recibo y despacho de equipajes

8.3.1.1. Todo equipaje debe ser entregado individualmente por la persona que viaja, en el módulo del aeropuerto al momento de registrarse para su vuelo, con el fin de que se le dé el manejo adecuado y sea transportado en la bodega del avión, o aprobado como equipaje de mano.

8.3.1.2. Si no es posible transportar parte o la totalidad en el mismo avión en que viaja la persona, deberá advertírsele antes de iniciar el vuelo, con el fin de que el viajero determine que artículos puede dejar para que le sean enviados posteriormente y cuales necesita llevar consigo.

8.3.1.3. Una vez pesado el equipaje, quedará registrado en el sistema el número de piezas y su peso.

8.3.1.4. Cada pieza de equipaje deberá rotularse con una etiqueta numerada identificada con el número de vuelo y destino, cuya contraseña se adherirá a la carátula del tiquete.

8.3.2. Recibo de equipaje averiado

Cuando se recibe un equipaje en mal estado, se debe diligenciar la etiqueta "Responsabilidad Limitada" y se le informará al pasajero que EL TRANSPORTADOR no será responsable por el estado del equipaje y por el daño que surja a consecuencia del mismo.

ARTÍCULO 8.4. ENTREGA DE EQUIPAJE

El equipaje será entregado únicamente a la persona que presente la contraseña correspondiente a la etiqueta adherida a cada pieza.

Si el pasajero extravía la contraseña podrá entregársele el equipaje bajo las siguientes condiciones:

- El propietario deberá describir el contenido de su equipaje, lo cual será verificado en su presencia por personal de EL TRANSPORTADOR.
- El reclamante deberá identificarse para comprobar que aparezca en la lista de personas que viajaron en ese vuelo.
- Se verificará el número y peso de las piezas de equipaje reclamadas.
- Se deberá firmar un acuse de recibo dejando constancia del documento de identificación y teléfono de contacto de quien recibe.

8.4.1. Equipaje no reclamado

8.4.1.1. En cada aeropuerto deberá llevarse un control de todo equipaje no reclamado, que contenga lo siguiente:

- Número de consecutivo de registro.
- Fecha, origen y número de vuelo
- Número de etiqueta.
- Tipo de equipaje.
- Fecha de entrega o devolución.
- Firma e identificación y observaciones de la persona que reclama.

8.4.1.2. Si transcurridos seis (6) meses desde la fecha en la cual debió haber llegado el equipaje, el pasajero no lo ha reclamado, EL TRANSPORTADOR no estará obligado a responder por dicho equipaje y este podrá ser destruido.

8.4.2. Equipaje fraccionado

Cuando se entregue parcialmente un equipaje se debe dejar constancia en un acta del peso de las piezas entregadas, a fin de establecer el peso de las piezas faltante

CAPÍTULO 9. EMBARQUE Y FORMALIDADES ADMINISTRATIVAS

ARTÍCULO 9.1. ATENCIÓN EN MÓDULO

9.1.1. Requisitos de presentación

9.1.1.1. Quien va a embarcarse en un vuelo nacional deberá presentarse en el módulo de atención del aeropuerto con una hora (1) de antelación al mismo. Para temporada vacacional o requerimientos especiales la presentación se hará con una hora y media (1 hora, 30 minutos) de antelación.

9.1.1.2. Quien va a embarcarse en un vuelo internacional deberá presentarse en el módulo de atención del aeropuerto con tres (3) horas de antelación, para efectos de cumplir con los procedimientos de control de seguridad, de migración, etc.

9.1.3. En todo caso el pasajero deberá presentarse al aeropuerto en los tiempos estipulados por EL TRANSPORTADOR o su agente autorizado. En caso contrario se le denegará el embarque y se cancelarán sus reservas.

Estas políticas pueden tener alguna variación, razón por la cual se debe consultar con la aerolínea los requerimientos de tiempo antes del viaje.

9.1.2. Formalidades administrativas

9.1.2.1. Generalidades

9.1.2.1.1. El pasajero es responsable de todos los documentos necesarios para su viaje, inclusive las visas y cualquier requisito o documento especial que se le exija por las disposiciones legales y reglamentarias en vigor de los países de partida, de destino o de tránsito, y debe acatar las exigencias de las autoridades de dichos países en materia de migración y de control de fronteras.

9.1.2.1.2. El servicio de información que presta EL TRANSPORTADOR en estos temas, no excluye la responsabilidad directa que tiene el Pasajero de conocer y cumplir las normas de migración aplicables. EL TRANSPORTADOR no es responsable de las consecuencias o de cualquier daño que sufra el pasajero que no haya cumplido las obligaciones mencionadas anteriormente en el numeral 9.1.2.1.1.

9.1.2.2. Documentos de viaje

9.1.2.2.1. El pasajero debe presentar toda la documentación de entrada, de salida y de tránsito, los documentos sanitarios y otros, exigidos por las leyes o por los reglamentos en vigor en los países involucrados y permitirle a EL TRANSPORTADOR conservar una copia en caso de ser necesario.

9.1.2.2.2. EL TRANSPORTADOR se reserva el derecho de rechazar el transporte a todo pasajero que no haya respetado las leyes o los reglamentos en vigor o cuyos documentos no estén en regla.

9.1.2.3. Rechazo de entrada

El pasajero al que se le rechace la entrada a un territorio deberá cancelar todos los gastos o multas impuestas por este motivo a EL TRANSPORTADOR por las autoridades del país en cuestión. Las tarifas pagadas por el Pasajero para llegar al país en donde no fue admitido no son reembolsables. Así mismo cualquier gasto en que se incurra por concepto de este rechazo será asumido por el pasajero.

9.1.2.4. Controles aduaneros

Si la autoridad competente lo solicita, el pasajero deberá asistir a la inspección de sus equipajes registrados y de mano. En ningún caso EL TRANSPORTADOR asume responsabilidad por pérdidas o daños del equipaje, que puedan presentarse por este tipo de inspecciones, inclusive durante el interregno que dichos equipajes se encuentren en poder de dichas autoridades.

9.1.2.5. Control de seguridad

El pasajero debe someterse a todos los controles de seguridad a pedido de las autoridades oficiales gubernamentales o aeroportuarias o a pedido de EL TRANSPORTADOR.

CAPÍTULO 10. SOBREVENTAS (OVERBOOKING)

ARTÍCULO 10.1. PROCEDIMIENTO Y COMPENSACIÓN EN CASO DE SOBREVENTA

Este procedimiento consiste en informar a las personas interesadas en el vuelo acerca de la sobreventa, y en encontrar pasajeros cuyos itinerarios sean flexibles y que estén dispuestas a ofrecer su silla, a cambio de una compensación, definida por las normas aplicables o por EL TRANSPORTADOR, cuando no exista disposición legal aplicable.

La compensación puede consistir en un bono o voucher por un valor específico, el cual puede ser utilizado como pago parcial o total en servicios de EL TRANSPORTADOR en sus oficinas. Entre los servicios se encuentran pago de tiquetes, excesos de equipaje, pago de planes turísticos propios de EL TRANSPORTADOR, compra de millas.

En los demás casos, y en particular en el caso de sobreventa, cuando el pasajero se rehúsa a ceder su silla, se aplicarán para su compensación, las disposiciones o normas vigentes en el lugar en donde se produce la sobreventa.

EL TRANSPORTADOR podrá de tiempo en tiempo modificar las condiciones de la compensación por sobreventa, cumpliendo en todo caso con las disposiciones legales aplicables.

CAPÍTULO 11. CONDUCTA A BORDO

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

El pasajero deberá abstenerse de todo acto que pueda atentar contra la seguridad del vuelo, contra su propia seguridad o la de las demás personas o cosas a bordo, así como de cualquier conducta que atente contra el buen orden, la moral o la disciplina; o que de cualquier modo implique molestias a los demás pasajeros. La tripulación del respectivo vuelo tiene plena autonomía para tomar las acciones que estime pertinentes a fin de manejar y /o controlar la situación. Dichas acciones puede conllevar al desembarque de un pasajero y/o la negativa a ser transportado, así como la inmovilización del pasajero cuando se requiera.

Cuando se presenten hechos que puedan causar o causen molestias o que puedan comprometer o comprometan la seguridad del vuelo, de los pasajeros, de la tripulación, de los bienes de la compañía, la tripulación del respectivo vuelo tiene plena autonomía para tomar las acciones que estime pertinentes a fin de manejar o controlar la situación. Dichas acciones pueden conllevar el desembarque de un pasajero y/o la negativa a ser transportado en el mismo o en otro vuelo, así como la inmovilización del pasajero cuando se requiera.

ARTÍCULO 11.1. ACCIONES CONTRA LA SEGURIDAD

Particularmente los pasajeros deberán abstenerse de:

- a. Desabrochar su cinturón de seguridad o levantarse de su asiento en momentos no autorizados por la tripulación.
- b. Operar durante el vuelo o sus fases preparativas, conforme lo indique la tripulación, teléfonos celulares o satelitales, radios transmisores o receptores portátiles computadores, y demás equipos electrónicos que puedan interferir con los sistemas de vuelo, comunicaciones o navegación de la aeronave.
- c. Sustraer, o hacer mal uso de los chalecos salvavidas y demás equipos de emergencia u otros elementos existentes a bordo de la aeronave o en los aeropuertos.
- d. Obstruir las alarmas y sistemas de detección de incendio u otras contingencias instaladas en la aeronave.
- e. Fumar en cualquier parte de la aeronave en vuelos nacionales, o en áreas no autorizadas de la aeronave en aquellos vuelos internacionales donde sea permitido hacerlo.
- f. Asumir actitudes o expresar comentarios que puedan generar pánico entre los demás pasajeros.
- g. Agredir física o verbalmente a cualquiera de los pasajeros o tripulantes de la aeronave o personal de tierra al servicio de la misma.
- h. Llevar consigo a bordo de la aeronave o en los aeropuertos, armas, o elementos cortantes, punzantes o contundentes que puedan ser utilizados como arma.
- i. Asumir conductas o ejecutar actos obscenos.
- j. Consumir durante el vuelo, alimentos o bebidas no suministrados por el transportador sin su autorización.
- k. Ingresar a la aeronave o permanecer en ella en avanzado estado de intoxicación alcohólica o bajo el efecto de drogas prohibidas.
- l. Sustraiga bienes de la compañía o de otras personas que se encuentren a bordo.
- m. Cualquier otro acto o hecho que se considere como indebido por parte de la aerolínea o de la autoridad aeronáutica y que se encuentre definido en las condiciones generales del contrato de transporte o en las normas aeronáuticas.

11.2. POLÍTICA GENERAL

- Las tripulaciones se encuentran facultadas para tomar las acciones que consideren necesarias para prevenir y controlar las conductas prohibidas.

CAPÍTULO 12. VUELOS CANCELADOS, DEMORADOS Y CAMBIOS OPERACIONALES

12.1. DEFINICIONES

VUELO CANCELADO: Es aquel vuelo que nunca se realiza.

VUELO DEMORADO: Es aquel vuelo que se retrasa en el cumplimiento de su itinerario en más de 15 minutos.

CAMBIOS OPERACIONALES: Es la alteración de un vuelo a última hora, por razones asociadas o relacionadas con la operación.

CIRCUNSTANCIAS IMPREVISTAS: Son causas ajenas al normal desenvolvimiento de la actividad del transportista que impiden que el vuelo se lleve a cabo o que retrasen su iniciación, tales como causas meteorológicas que impiden la operación del vuelo, fallas técnicas no correspondientes al mantenimiento programado o rutinario de la aeronave o causadas por pasajeros o terceros en el momento del vuelo, fallas de los equipos de soporte en tierra, entre otros.

12.2. POLÍTICAS

La compañía se reserva el derecho de encomendar el transporte a otro TRANSPORTADOR y/o la aeronave en cualquier momento.

En caso de cancelación, retraso o adelanto de un vuelo, alteración de la ruta, o pérdida de conexión, se aplican las políticas de la compañía acordes con las regulaciones existentes sobre el particular en cada caso.

La compañía no será responsable por ningún retraso, cancelación o cambio operacional que se tenga que llevar a cabo por razón de motivos de fuerza mayor o razones meteorológicas que afecten la seguridad del vuelo. Así mismo tampoco será responsable por los daños que se deriven del retardo en el transporte de los pasajeros, equipajes o mercancías, cuando demuestre que le fue imposible evitar dicho daño.

CAPITULO 13. SERVICIO A BORDO.

13.1 Definición

El servicio a bordo es aquél ofrecido por EL TRANSPORTADOR durante el vuelo y que varía dependiendo de la ruta, duración y características del mismo.

Dentro del servicio a bordo puede incluirse la prestación de un servicio de bebidas, comidas y servicios de entretenimiento. Así mismo, en los vuelos internacionales, EL TRANSPORTADOR podrá ofrecer, directamente o a través de terceros, servicios tales como el de ventas a bordo o duty free.

EL TRANSPORTADOR determinará según lo considere adecuado de acuerdo con las condiciones del vuelo, el servicio a bordo a prestar. Cuando se suministren alimentos y bebidas a bordo de la aeronave ello no constituye un deber para el transportador.

13.2 Política

De todas maneras EL TRANSPORTADOR se reserva el derecho de cambiar sus políticas de servicio a bordo, las cuales no se encuentran reguladas, excepto por lo aquí establecido.

CAPÍTULO 14. ALIANZAS Y ACUERDOS COMERCIALES

Las alianzas se definen como acuerdos de cooperación entre las aerolíneas, con el fin de alcanzar sinergias que les permitan mejorar la red de rutas, ofrecer un mejor servicio al pasajero, aumentar la eficiencia mediante la racionalización de la capacidad ofrecida, reducir costos, compartir recursos, entre otras ventajas.

En cualquier momento durante la vigencia de estas Condiciones, EL TRANSPORTADOR podrá ser miembro de una o más alianzas y acuerdos comerciales, lo cual le será informado al pasajero en el momento oportuno.

EL TRANSPORTADOR hace parte de importantes acuerdos comerciales con otras aerolíneas tales como:

ARTÍCULO 14.1. ACUERDO DE COOPERACIÓN ENTRE AVIANCA Y SAM

Avianca y Sam fueron autorizadas mediante Resolución 03980 del 6 de septiembre de 2005 de la Aerocivil, a operar bajo un acuerdo de cooperación operacional, en materia de tarifas e itinerarios, comercialización, ventas y publicidad unificadas, optimización en la asignación de tripulaciones y Contrato de Fletamento.

ARTÍCULO 14.2. ACUERDOS DE CÓDIGO COMPARTIDO

El código compartido es un acuerdo que permite el uso del código designador de una aerolínea que no opera el vuelo en una ruta o un segmento de una ruta volada por otra u otras aerolíneas. En otras palabras, por este acuerdo, una aerolínea (la aerolínea operadora), le permite a otra aerolínea (la aerolínea comercializadora) usar su código en un vuelo operado por la primera.

Cuando las rutas se operen en código compartido se informará a los pasajeros sobre la identidad de la aerolínea que realmente efectúa el transporte.

ARTICULO 14.3 ACUERDOS INTERLINEA

Son los acuerdos que tiene EL TRANSPORTADOR con otras aerolíneas para vender servicios de transporte entre sí, complementando así sus redes de rutas y permitiendo ofrecer tarifas directas hacia/desde puntos donde alguna de las dos partes no opera o donde operan con distintos itinerarios o frecuencias.

CONEXIONES

EL TRANSPORTADOR buscará facilitar las conexiones del pasajero y su equipaje con las cuales tiene convenios, sin que asuma ninguna obligación de garantizar que ellas se llevarán a cabo.

No será considerado ni se le dará tratamiento de conexión, el evento donde el pasajero pasajero que busque una conexión con una aerolínea con la cual EL TRANSPORTADOR no tiene convenio, y cuyo trayecto conste en tiquete separado, por lo cual no se le ofrecerá esta facilidad.

Por lo tanto, el pasajero será el único responsable por los inconvenientes y/o daños que sufra el mismo o su equipaje por esta razón.

CONTRATO SUCESIVO

Se entenderá por contrato sucesivo de transporte aquel que deban efectuar varios transportistas sucesivamente cuando las partes lo hayan pactado como una sola operación, a través de un acuerdo interlínea, tanto si ha sido objeto de un solo contrato como de una serie de

contratos, y no perderá su carácter internacional por el hecho de que un solo contrato o una serie de contratos deban ejecutarse íntegramente en el territorio de un mismo Estado.

CAPÍTULO 15. ASPECTOS JURIDICOS DE LA RESPONSABILIDAD CIVIL (NACIONAL E INTERNACIONAL)

ARTÍCULO 15.1. RÉGIMEN DE RESPONSABILIDAD EN EL TRANSPORTE NACIONAL

15.1.1. Responsabilidad en caso de muerte o lesión del Pasajero

El artículo 1880 del Código de Comercio colombiano establece que EL TRANSPORTADOR es responsable del daño causado en caso de muerte o lesión del Pasajero, con la sola prueba de que el hecho que los causó se produjo a bordo de la aeronave o durante una operación de embarque o desembarque.

EL TRANSPORTADOR puede exonerarse si prueba que los daños ocurrieron por alguna de las siguientes circunstancias:

- Obra exclusiva de terceras personas. Hecho de un tercero.
- Culpa exclusiva del Pasajero.

CONDICIONES GENERALES DE TRANSPORTE DE VIAJEROS Y EQUIPAJE DE AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA Y SOCIEDAD AERONÁUTICA DE MEDELLÍN CONSOLIDADA S.A.

- Fuerza mayor sin que haya mediado culpa imputable al transportador, culpa que sea causa del daño.
- Lesiones orgánicas o enfermedad anterior del Pasajero que no hayan sido agravadas a consecuencia de hechos imputables al transportador.

Adicionalmente EL TRANSPORTADOR debe probar que tomó todas las medidas necesarias para evitar el daño o que le fue imposible tomarlas.

15.1.1.1. Límite de la indemnización

La indemnización en caso de responsabilidad del TRANSPORTADOR no excederá de veinticinco mil gramos de oro puro por Pasajero.

15.1.2. Responsabilidad por equipajes de mano y equipajes registrados

La ley establece que EL TRANSPORTADOR es responsable de la pérdida o avería del equipaje de mano y del equipaje registrado, cuando el hecho que causó el daño ocurra a bordo de la aeronave o hallándose aquel bajo la custodia del TRANSPORTADOR, sus Agentes o dependientes.

15.1.2.1. Límite de la indemnización

La responsabilidad del TRANSPORTADOR no excederá de diez gramos de oro puro por kilogramo de mercancía o equipaje registrado de cada persona. En el caso de objetos de mano la responsabilidad del TRANSPORTADOR no excederá de doscientos gramos de oro puro por todos los objetos de mano de cada persona. EL TRANSPORTADOR no ofrece la modalidad de transporte bajo valor declarado.

ARTÍCULO 15.2. RÉGIMEN DE RESPONSABILIDAD EN EL TRANSPORTE INTERNACIONAL

15.2.1. La responsabilidad de cualquier transportador involucrado bajo cualquier modalidad de acuerdo en el transporte de personas y equipajes está determinada por sus propias Condiciones de Transporte Internacional. Nuestras estipulaciones sobre responsabilidad son, sin perjuicio de las normas internacionales sobre la materia:

15.2.1.1. A menos que se indique algo diferente, los viajes y Pasajeros internacionales, según se definen en la *Convención*, están sujetos a la responsabilidad reglamentada por la Convención.

15.2.1.2. Cuando su transporte no esté sometido a la responsabilidad reglamentada por la *Convención*, las reglas establecidas en el Código de Comercio de Colombia aplicarán, en especial las contenidas en el Libro V, parte II.

15.2.1.2.1. Cualquier responsabilidad que pudiera tener EL TRANSPORTADOR por daño, será reducida por cualquier negligencia del Pasajero que cause o contribuya a causar el daño de acuerdo con las leyes aplicables.

15.2.1.2.2. EL TRANSPORTADOR es responsable sólo por el daño ocurrido durante el transporte en los vuelos o en los segmentos de vuelo donde su código designador de aerolínea aparezca en la casilla del TRANSPORTADOR.

Si EL TRANSPORTADOR expide un tiquete para que el pasajero sea transportado en otro transportador, lo hará sólo como agente de ese otro transportador.

Con respecto al equipaje registrado, si el transportador registra el equipaje para ser transportado en otro transportador, el Pasajero puede hacer el reclamo en contra del primero o del último transportador.

15.2.1.2.3. EL TRANSPORTADOR no es responsable por ninguna enfermedad, herida, lesión, muerte, atribuible a la condición física anterior del Pasajero o por la agravación de dicha condición no imputable al transportador, habiendo tomado éste todas las medidas necesarias para evitar el daño o acreditando que le fue imposible tomarlas.

15.2.2. Responsabilidad por equipajes de mano y equipajes registrados

15.2.2.1. EL TRANSPORTADOR no es responsable por el daño al equipaje no registrado a menos que dicho daño sea causado por su negligencia.

15.2.2.2. EL TRANSPORTADOR no es responsable por ningún daño que resulte del cumplimiento de leyes aplicables o reglas y regulaciones gubernamentales, ni por el incumplimiento de éstas por parte del Pasajero.

15.2.2.3. Excepto en el caso de actos u omisiones hechas con la intención de causar daño, o con el conocimiento del daño que pudiese resultar, la responsabilidad de EL TRANSPORTADOR en el caso de daño al equipaje registrado en el transporte internacional como se define en la Convención, estará limitada a las sumas previstas en la Convención.

Si el peso del equipaje no está establecido en el equipaje registrado, se presumirá que el peso total del equipaje registrado no excede el del equipaje libre permitido para la clase de transporte concerniente.

15.2.2.4. La responsabilidad de EL TRANSPORTADOR estará limitada a los daños y perjuicios que se prueben (compensatory damages) dentro de los límites establecidos por la ley y las normas internacionales aplicable, los cuales podrán ser liquidados en la moneda de curso legal que escoja el transportador con efectos liberatorios. EL TRANSPORTADOR no es responsable por daño indirecto, consecuencial o cualquier otra forma de daño no compensatorio.

15.2.2.5. EL TRANSPORTADOR no es responsable por el daño causado a artículos cuyo transporte no está permitido de acuerdo con las presente condiciones generales, incluyendo

**CONDICIONES GENERALES DE TRANSPORTE DE VIAJEROS Y EQUIPAJE DE AEROVIAS DEL
CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA Y SOCIEDAD AERONÁUTICA DE MEDELLÍN
CONSOLIDADA S.A.**

elementos frágiles o perecederos, elementos de especial valor tales como dinero, joyas, metales preciosos, computadoras, aparatos electrónicos personales, papeles negociables, títulos u otros valores, documentos negociables, pasaportes y otros documentos de identificación o muestras.

15.2.2.6. Las normas sobre responsabilidad consagradas en estas Condiciones de Transporte son aplicables a los agentes autorizados, dependientes, empleados y representantes de EL TRANSPORTADOR. El valor total de la indemnización recuperable de EL TRANSPORTADOR y de las personas mencionadas no excederá del límite de responsabilidad aplicable.

15.2.2.7. Nada en estas Condiciones de Transporte se podrá entender como renuncia por parte de EL TRANSPORTADOR a aplicar los límites de responsabilidad o las defensas disponibles, a menos que se exprese en forma clara algo diferente en estas Condiciones.

15.3 TERMINO DE PRESCRIPCIÓN DE LAS ACCIONES DERIVADAS DEL CONTRATO DE TRANSPORTE

Las acciones directas o indirectas provenientes del contrato de transporte prescriben en dos años de acuerdo con la ley. El término de prescripción correrá desde el día en que haya concluido o debido concluir la obligación de conducción. Este término no puede ser modificado por las partes.