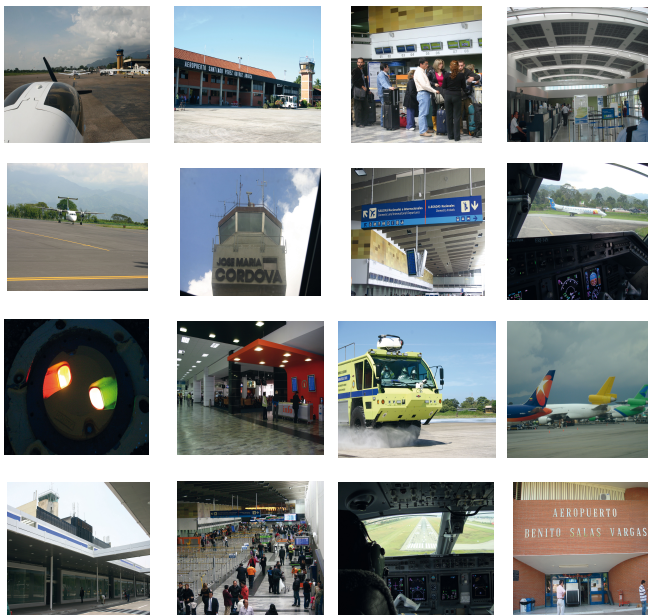


# GUÍA DEL PASAJERO



AERONÁUTICA CIVIL  
Unidad Administrativa Especial



# Presentación

Colombia cuenta con mejores posibilidades de conexión con el mundo por vía aérea y nuevas alternativas de movilización de pasajeros y carga que le permiten al país enfrentar los futuros retos de la globalización económica del mundo.

Estos desafíos no sólo implican la modernización de infraestructura aeroportuaria y la adquisición de los últimos equipos de navegación, sino el mejoramiento del servicio aéreo dirigido a pasajeros y usuarios, lo cual hace que la Aeronáutica Civil trabaje en la optimización de los estándares de atención al usuario.

Como parte de este esfuerzo se elaboró la nueva Guía del Pasajeros (Tercera versión), un documento que contiene recomendaciones sencillas, útiles y prácticas que le ayudarán al viajero a acceder a un servicio seguro, cómodo y eficiente desde la adquisición del tiquete aéreo hasta su regreso.

Con esta guía, el pública no sólo conocerá sus derechos sino sus deberes al hacer uso del transporte aéreo, ya que del cumplimiento de estos depende su bienestar. Viajar será una experiencia inolvidable y sin traumatismos.

El interés por la satisfacción del usuario del transporte aéreo, es un asunto de alta importancia para las aerolíneas y las autoridades aeronáuticas, pues atañe directamente con la calidad de un servicio público, esencial en el mundo de hoy.

Señor Usuario, luego de la lectura de esta guía podrá disfrutar del placer de transportarse por vía aérea. En caso de algún comentario, reclamación o inconformidad con el servicio, lo invitamos a que contacte a la aerolínea correspondiente o a la Aeronáutica Civil, a través de los siguientes medios: [quejasyreclamos@aerocivil.gov.co](mailto:quejasyreclamos@aerocivil.gov.co), o a la Línea de Atención al Usuario 2962680 en la ciudad de Bogotá D.C.

*Del Director General*



# Contenido

1. Prepare su viaje
2. Ejecución del contrato de transporte
3. Compensaciones al pasajero
4. Normas de seguridad
5. Atención a su reclamación



# Prepare su viaje

1. Verifique si sus planes de viaje coinciden con un período de alta ocupación, haga sus reservas con la antelación suficiente. Los vuelos para las vacaciones pueden venderse totalmente con semanas e incluso meses de anticipación.

2. Solicite su reserva previamente, tenga en cuenta que al realizar más de una reserva a la vez a nombre de la misma persona, ocasiona que el sistema la cancele automáticamente.

**Cuando solicite su reserva, asegúrese muy bien de anotar su récord correctamente. Esto garantiza su seguridad.**

3. Pregunte si su vuelo es directo, con escala, con conexión; ofertas de tarifas económicas, sus condiciones y restricciones de utilización.

- Conexiones. Un viajero es considerado pasajero en conexión cuando efectúa enlace directo en un aeropuerto, entre dos vuelos y aeronaves diferentes.

**Se recomienda para vuelos en conexión hacer reservas con mínimo dos horas para vuelos nacionales, y cuatro horas para internacionales.**

4. Analice con su aerolínea o agencia los paquetes turísticos o viajes todo incluido, en los cuales está previsto además de los tiquetes para el transporte aéreo, la porción terrestre, el alojamiento, alimentación, transporte aeropuerto – hotel -aeropuerto, y tours, entre otros.

5. Consulte las limitaciones de equipaje tanto facturado como de mano, así como reserva de servicios especiales (Servicio de recomendados, cunas, oxígeno, condiciones médicas especiales, silla de ruedas, guacales etc.) y transporte de estos mismos.

6. Informe a la aerolínea o agencia, si la persona que viaja como recomendado tiene alguna condición especial física y/o mental, ya que de acuerdo con las normas de seguridad aérea, no se podrán llevar como recomendados, personas que no pueden valerse por sí solas y/o que no estén en capacidad de seguir instrucciones.

Asegúrese de llevar el dinero necesario para solventar cualquier necesidad en los aeropuertos de conexión o de llegada (pago de servicio a otras aerolíneas, impuestos, etc.)

Al momento de hacer su reserva informe al colaborador de la aerolínea o en su agencia de viajes preferida, que viajará con un bebé. Como equipaje de mano lleve los elementos necesarios para atender al bebé durante el vuelo: medicinas, pañales, teteros, juguetes pequeños, sin que se exceda lo permitido como equipaje de mano.

7. Al momento de realizar la reserva se debe informar que la persona viajará con una mascota.

Para viajes dentro de Colombia, se debe presentar el certificado zoonosanitario, el cual se obtiene en las oficinas de sanidad portuaria del ICA, previa presentación del carné de vacunas vigentes, según la edad de la mascota.

Para viajes a destinos internacionales se deben cumplir con los requisitos de cada país. Para este caso deben adjuntar certificado zoonosanitario expedido por un médico veterinario (original y copia), el cual debe incluir la raza, el sexo, la edad del animal y fotocopia del carné vigente de vacunas según edad y raza. Este certificado tiene validez de 24 horas.

Así mismo, debe presentar la mascota para la debida inspección.

Los animales entrenados especialmente para acompañar personas discapacitadas y perros entrenados para detectar explosivos o estupefacientes son permitidos dentro de la cabina sin guacal, siempre y cuando estén bajo el control del pasajero.

8. Consulte con las autoridades competentes (Instituto Colombiano Agropecuario ICA – Ministerio del Medio Ambiente) las normas y restricciones para el transporte de alimentos, animales exóticos o productos orgánicos.

9. Suministre sus datos de contacto de la ciudad de origen y destino, donde sea posible contactarlo en caso de producirse algún cambio en cuanto al vuelo, el horario o en general cualquier aspecto que afecte la reserva acordada.

10. Verifique que la documentación personal sea la adecuada para el viaje que vaya a realizar. En determinados países exigen la presentación de otros documentos para entrar en su territorio, tales como visado y certificados de vacunas, cartas de invitación, reservaciones hoteleras, etc.

**Le recomendamos que consulte en la embajada o consulado del país al que usted desea viajar. La documentación del viajero es su responsabilidad.**

En el caso de que el viajero sea menor de edad, asegúrese de que lleve también la documentación de identidad necesaria, permiso de padre(s) debidamente diligenciados tal y como lo establece la Ley 1098 del 8 de Noviembre de 2006 "...Cuando un niño, una niña o un adolescente vaya a salir del país con uno de los padres o con una persona distinta a los representantes legales deberá obtener previamente el permiso de aquel con quien no viajare o el de aquellos, debidamente autenticado ante notario o autoridad consular. Dicho permiso deberá contener el lugar de destino, el propósito del viaje y la fecha de salida e ingreso de nuevo al país.

No se requerirá autorización de los padres a quienes se les haya suspendido o privado de la patria potestad...”

La falta de la documentación exigida para su destino ocasiona la negación del embarque.

11. Recuerde que en el equipaje de mano puede llevar objetos como joyas, dinero en efectivo, cámaras, celulares, computadores, etc.. Absténgase de llevar en el equipaje elementos; corto punzantes, envases o recipientes que contengan más de 100ml (Líquidos, geles, aerosoles), exceptuando: los artículos comprados en el área Duty Free, las medicinas justificadas por prescripción médica, los alimentos necesarios para bebés y niños pequeños, sustancias para pasajeros con necesidades de dietas especiales. Los contenedores de estos líquidos inferiores a 100ml tienen que ir empaquetados en una bolsa transparente de plástico (20 x 20 cm), con autocierre, para facilitar la inspección en los controles de seguridad.

El Precio total del ticket aéreo puede corresponder a: Tarifa + tasas + equipaje + cargos de emisión + cargo por combustible + otros cargos y servicios ofrecidos.

No olvide consultar las condiciones y restricciones de la tarifa que ha elegido, como son estancias máximas o mínimas, recargos o limitaciones en caso de cancelación, cambios de vuelo, fechas de viaje y reembolsos, vigencia. etc., en el caso de que en la tarifa incluya el transporte del equipaje, asegúrese del número de piezas, peso y volumen permitido. Estas condiciones deben quedar claras para el pasajero en el momento de la compra y formar parte del concepto de precio final del ticket.

12. Una vez adquirido el respectivo tiquete, el pasajero accede a que la tarifa que se le cobre corresponda a la vigencia en el momento de la adquisición de acuerdo al tipo de tarifa escogida. Dicha tarifa debe ser respetada mientras esté vigente, salvo otros cobros especiales autorizados por la UAEAC.

**Vigencia.** El tiquete tendrá una vigencia máxima de un (1) año, o tendrá la vigencia especial de la tarifa en que se adquirió.

**Reembolsos.** En los casos de desistimiento del viaje por parte del pasajero, este tiene derecho al reembolso del valor pagado del tiquete, sin perjuicio de los porcentajes de reducción aplicables a favor de la aerolínea, conforme a los reglamentos de la empresa, aprobados por la Autoridad Aeronáutica (siempre que se trate de tarifas reembolsables).

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

**Cumplimiento de promociones.** El transportador debe garantizar el cumplimiento de los planes de viajero frecuente y demás promociones ofrecidas al pasajero, que sean legalmente permitidas. En estos casos, primarán las condiciones especiales de las tarifas promocionales que hayan sido aprobadas. Las promociones ofrecidas deben ser absolutamente claras.

## Ejecución del contrato de transporte

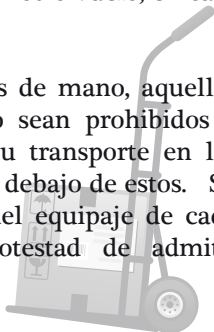
- Preséntese con tiempo en el aeropuerto ya que para el abordaje de la aeronave, usted debe cumplir con varios procedimientos en los cuales intervienen diferentes autoridades.
- El presentarse con el tiempo de anticipación requerido contempla lo necesario para realizar los procesos que garanticen la atención de todos los viajeros, la seguridad de cada vuelo, el manejo de equipajes y el cumplimiento del itinerario programado.
- Una vez tenga su pasabordo acuda a los filtros de seguridad, esté atento a la información e ingrese lo más pronto posible a sala.

Se recomienda estar en las salas de abordaje mínimo una (1) hora antes para vuelos nacionales y dos (2) horas para vuelos internacionales.

- Lleve a mano pasabordo y documento de identidad, otros documentos como visado, permisos especiales, tarjetas de vacunas, etc.
- Si viaja con menores de 12 años lleve a mano el tiquete, registro civil y/o documento de identidad; si es un adulto responsable del menor, además de lo anterior, deberá acreditar la autorización respectiva para el transporte del mismo.
- En caso de mujeres en estado de embarazo, pasajeros enfermos o con movilidad reducida portar la respectiva certificación médica.
- El pasajero tiene derecho a transportar consigo y en el mismo vuelo la cantidad de equipaje que le indique el transportador de acuerdo con la capacidad de la aeronave y las políticas establecidas por cada aerolínea, en todo caso, dentro de los cupos previstos en las normas aplicables.

Las piezas adicionales al equipaje permitido son recibidas como equipaje condicional, dando prioridad al permitido. El pasajero deberá pagar la cantidad estipulada por el exceso de equipaje que presente, aceptando que éste sea transportado en otro vuelo, en caso de ser necesario.

Se entiende como equipaje de mano u objetos de mano, aquellos elementos requeridos por el pasajero que no sean prohibidos o peligrosos y cuyo peso y volumen permita su transporte en los portaequipajes ubicados arriba de los asientos o debajo de estos. Su peso no afectará el peso máximo admisible del equipaje de cada pasajero, cada compañía aérea tiene la potestad de admitir determinado peso.



- Si un menor de edad viaja recomendado podrá llevar equipaje de mano, siempre que lo pueda transportar por sus propios medios y cuidar en todo momento.

**Recuerde las restricciones y limitaciones de su equipaje de mano, y tenga presente que este viaja bajo su propia responsabilidad y custodia.**

Antes de entregar las maletas para aforar, se deben retirar todas las etiquetas de vuelos anteriores, para evitar confusiones. Es importante marcar el equipaje, por fuera y por dentro, con nombre del viajero, dirección permanente y número de teléfono.

- En caso de portar cualquier tipo de arma o munición legalmente permitida, el pasajero deberá previo al embarque, presentarla ante las autoridades policiales en el aeropuerto de origen, acompañada de sus respectivos documentos de salvoconducto, debidamente descargada, para que sea inspeccionada y llevada a un lugar seguro.

Facilite la inspección de su equipaje y los procedimientos de seguridad y control ejercidos unos por la aerolínea y, otros, por las autoridades.

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

- Transporte pasajeros recomendados. Las compañías ofrecen un trato especial a ciertos tipos de pasajeros como los niños que viajan solos, las personas de movilidad reducida etc., por lo que es necesario informar de las circunstancias especiales del pasajero en el momento de hacer la reserva y adquirir el tiquete.

En caso de menores entre los 2 y los 5 años que no viajen con sus padres o un adulto responsable, se hace necesario pagar un cargo adicional que corresponde a la asignación de un Auxiliar de vuelo permanente u otro colaborador, como acompañante del menor.

Todo niño entre los 5 y 12 años debe viajar acompañado de sus padres ó un adulto mayor de 18 años ó deberá hacerlo mediante el servicio de recomendado de la aerolínea.

Algunas aerolíneas cuentan con este servicio el cual podrá generar cargos adicionales, así mismo se debe cumplir con los siguientes requisitos:

\* Los padres o tutores en la ciudad de origen deben llevar al menor personalmente hasta el aeropuerto, presentar la documentación necesaria como lo establece la Ley 1098 del 8 de Noviembre de 2006

y suministrar la información completa y precisa sobre el adulto que lo recibirá en el aeropuerto de destino, así como los datos de contactos del viajero en la ciudad de origen y destino.

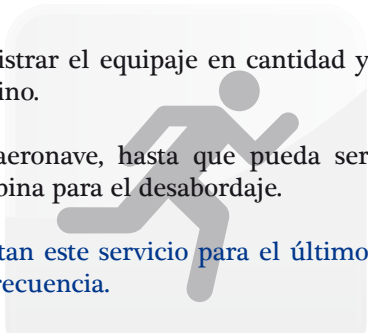
\* Permanecer en el aeropuerto de origen, sin desplazarse, hasta que el avión haya tomado vuelo.

\* El viajero recomendado podrá registrar el equipaje en cantidad y peso permitido según su tarifa y destino.

\* El menor deberá esperar en la aeronave, hasta que pueda ser acompañado por el Tripulante de Cabina para el desabordaje.

La mayoría de las empresas no prestan este servicio para el último vuelo del día, excepto si es la única frecuencia.

- En el caso de mujeres en estado de embarazo por reglamentación de las autoridades aeronáuticas, no se le permite viajar después de los siete (7) meses, por el riesgo de parto prematuro, de todas maneras se les solicita que toda vez que deban viajar deben presentar el certificado del médico tratante, en donde conste su bien estado de salud para volar, descargando la responsabilidad de la compañía, ante cualquier eventualidad que surja derivada de su estado.



Una persona con condiciones médicas inestables debe presentar el certificado de aptitud para viaje aéreo expedido por el médico tratante, en donde consten las condiciones de salud del pasajero, con una antelación no superior a doce (12) horas al vuelo, sin el cual ningún pasajero enfermo puede abordar el avión.

Se recomienda llevar en el equipaje de mano las medicinas suficientes para el viaje, conservar la fórmula médica donde se especifique la cantidad y frecuencia y el principio activo o nombre genérico de los medicamentos.

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

Así mismo y dependiendo de las condiciones del pasajero se podrá exigir que un médico o cualquier otra persona idónea para el caso, lo asista durante el viaje bajo su propio costo.

La autorización médica debe ser expedida 12 horas antes del vuelo en el lugar de origen del mismo.

## Compensaciones al pasajero

En algunas ocasiones usted puede verse afectado por el retraso o incluso la cancelación del vuelo que iba a efectuar. La aerolínea está obligada a informarle las causas de la demora o cancelación y brindarle la atención que corresponda.

Es importante tener en cuenta que las demoras se presentan por diferentes circunstancias, como: Estados del tiempo, Trabajos en Pista, Afluencia de tráfico, Accidentes en la pista, Fallas técnicas en las aeronaves, etc.

Cuando el viaje no pueda iniciarse en las condiciones estipuladas o se retrase su iniciación por causa de fuerza mayor o por razones meteorológicas que afecten su seguridad, el transportador quedará liberado de responsabilidad devolviendo el precio del billete. El pasajero podrá en tales casos, exigir la devolución inmediata del precio total sin que haya lugar a penalidad alguna.

Si una vez comenzado el viaje este se interrumpiere por cualquiera de las causas señaladas en el párrafo anterior, el transportador quedará obligado a efectuar el transporte de viajeros y equipajes por su cuenta, utilizando el medio más rápido posible hasta dejarlos en su destino, salvo que los pasajeros opten por el reembolso de la parte del precio proporcional al trayecto no recorrido.

En los casos en que la aerolínea sea la responsable de las causas de la demora o cancelación esta deberá proceder a compensar a los pasajeros así:

## Demora de vuelos

Cuando haya demora en la iniciación del vuelo (inicio del rodaje para decolar) y por lo tanto no se cumpla con el horario programado del vuelo, autorizado por la Aeronáutica Civil, se observará lo siguiente:

-Cuando la demora sea mayor de dos (2) horas e inferior a cuatro (4), se suministrará al pasajero un refrigerio y una comunicación telefónica -que no exceda de tres (3) minutos- o por el medio más ágil disponible al lugar de destino, o al de origen en caso de conexiones, a requerimiento del pasajero.

-Cuando la demora sea superior a cuatro (4) horas e inferior a seis (6), además de lo anterior, se deberá proporcionar al pasajero alimentos (desayuno, almuerzo o comida, según la hora).

-Cuando la demora sea superior a seis (6) horas, además de lo anterior, el transportador deberá compensar al pasajero con el 25% del valor de trayecto afectado. Sin embargo, cuando esta demora sobrepase de las 10:00 PM (hora local), la aerolínea deberá proporcionarle, además, hospedaje (si no se encuentra en su domicilio) y gastos de traslado, a menos que el pasajero acepte voluntariamente prolongar la espera cuando sea previsible que el vuelo se va a efectuar dentro de un plazo razonable.

## Interrupción del transporte.

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

## Cancelación de Vuelo

En caso de producirse algún cambio en cuanto al vuelo, el horario o en general cualquier aspecto que afecte la reserva acordada, la aerolínea o la agencia de viajes por cuyo conducto se haya efectuado la reserva (si ésta última hubiese tenido conocimiento), deberá informarlo al pasajero por el medio más rápido posible (teléfono, fax, correo electrónico, etc.) a más tardar con cuatro horas de antelación al vuelo.

En los casos que la aerolínea decida cancelar el vuelo, teniendo el pasajero reserva confirmada, sin que se hubiese reintegrado el precio del pasaje, se le sufragarán los gastos de hospedaje (si no se encuentra en su domicilio) y transporte. Además, si se presenta demora antes de la cancelación del vuelo, el pasajero recibirá las compensaciones previstas según corresponda.

## Sobreventa de vuelo

Si el embarque es denegado por sobreventa, teniendo el pasajero reserva confirmada y habiéndose presentado oportunamente en el aeropuerto, el transportador deberá proporcionar el viaje del pasajero a su destino final en el siguiente vuelo disponible de la propia aerolínea, en la misma fecha y en la misma ruta. En caso de no disponer de vuelo, el transportador deberá hacer las gestiones necesarias por su cuenta, para el embarque del pasajero en otra aerolínea con la mayor brevedad posible.

La denegación de embarque es la negativa a embarcar a pasajeros en un vuelo, así éstos tengan una reserva confirmada en dicho vuelo y, salvo que haya motivos razonables para denegar su embarque, tales como razones de salud o de seguridad o la presentación de documentos de viaje inadecuados.

- Cuando una compañía prevea que tendrá que denegar el embarque en un vuelo, en primer lugar deberá pedir que se presenten voluntarios que renuncien a sus reservas a cambio de determinados beneficios, en las condiciones que acuerden con la compañía, otra opción es el derecho al reembolso o a un transporte alternativo.
- El voluntario es aquella persona que se haya presentado para el embarque en las condiciones establecidas y acceda, a petición de la compañía aérea, a renunciar voluntariamente a su reserva a cambio de determinados beneficios.
- Solamente si el número de voluntarios no es suficiente, la compañía aérea podrá denegar el embarque a los pasajeros contra la voluntad de éstos y deberá compensarles inmediatamente y prestarles asistencia, como se indica en los apartados siguientes.

### Quienes no pueden ser Viajeros Voluntarios

- Las mujeres en embarazo
- Los menores que viajan recomendados
- Las personas con discapacidades físicas
- Los viajeros en conexión
- Las personas que viajan en condiciones jurídicas (presos, deportados, etc.)



### Anticipación del vuelo.

Cuando la aerolínea anticipe el vuelo en más de una hora, sin avisar al pasajero, o cuando habiéndole avisado le resulte imposible viajar en el nuevo horario impuesto, se le deberá proporcionar el viaje a su destino final en el siguiente vuelo que le resulte conveniente de la propia aerolínea, en la misma ruta.

En caso de no disponer de vuelo, el transportador deberá hacer las gestiones necesarias por su cuenta, para el embarque del pasajero en otra aerolínea. En estos casos el pasajero no pagará ningún excedente si el nuevo cupo correspondiera a una tarifa superior. De no aceptar el pasajero ninguna de estas alternativas, podrá exigir la devolución del precio pagado, sin penalización alguna.

### DIAN - FORMULARIO 530

Los viajeros que ingresan o salen del territorio nacional de Colombia, deben llenar el “formulario 530” de declaración de equipajes y títulos representativos de dinero, requerido por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN.

## Normas de seguridad

La seguridad del vuelo está directamente relacionada con el comportamiento que se observe dentro de la aeronave, así como del seguimiento a las instrucciones impartidas por la tripulación, identificando las salidas de emergencia, manteniendo el espaldar de la silla en posición durante el despegue y el aterrizaje, guardando la mesa individual y conservando el cinturón de seguridad abrochado durante todo el vuelo.

Los chalecos salvavidas han sido puestos para seguridad y son útiles sólo en la aeronave y para emergencias. Se encuentran debajo de cada silla para ser utilizados en una eventual evacuación en el agua.

Recuerde abstenerse de:

Obstruir las alarmas y sistemas de detección de incendio o de otras contingencias, instaladas en la aeronave.

Asumir actitudes o expresar comentarios que puedan generar pánico entre los demás pasajeros.

Consumir durante el vuelo alimentos o bebidas no suministradas por el transportador sin su autorización.

Fumar en cualquier parte de la aeronave en vuelos nacionales, o en áreas no autorizadas de la misma, en aquellos vuelos internacionales donde sea permitido hacerlo.

Agredir física o verbalmente a cualquiera de los pasajeros o tripulantes de la aeronave o personal de tierra al servicio de la esta.

Asumir conductas o ejecutar actos obscenos.

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.

**En caso de emergencia recuerde:**

Manténgase lo más calmado posible, escuche a los miembros de la tripulación y siga sus instrucciones. Los auxiliares de servicio a bordo han sido capacitados y entrenados en el manejo de emergencias.

Antes de abrir cualquier salida de emergencia, mire bien por la ventana. Si observa fuego en el exterior de ésta no la abra, ya que las llamas pueden extenderse a la cabina. En ese caso intente usar una ruta de escape alterna.

Recuerde que el humo se eleva. Trate de mantenerse cerca al piso si hay humo en la cabina. Siga las luces de emergencia empotradas en el suelo, las cuales siempre lo conducen a una salida. Si lleva consigo un pañuelo úselo para cubrir su nariz y boca.

## Atención a su reclamación

Las empresas aéreas en Colombia, cuentan con un Sistema de Atención al Usuario a través del cual recibirán y atenderán de manera inmediata y personal las quejas, reclamos o sugerencias de los pasajeros, ofreciendo las soluciones inmediatas que sean pertinentes de acuerdo a las circunstancias, y en su defecto, deberán transferir inmediatamente el requerimiento correspondiente a la persona o dependencia que debe darle solución, a la mayor brevedad posible.

Ante cualquier evento de incumplimiento, trate de agotar primero las instancias de reclamación y arreglo directo ante la aerolínea o el operador aeroportuario. Ellos están obligados a escucharle y solucionar su problema.

Cuando usted considere que se han producido deficiencias en el cumplimiento de las condiciones de su contrato de transporte (retrasos, pérdidas o deterioro de equipajes, modificaciones de horario, mala calidad del servicio, escalas imprevistas, etc.), puede diligenciar las hojas de reclamaciones que las compañías aéreas y las agencias de viaje tienen a su disposición o el formulario de quejas disponible en la página Web de la Aeronáutica Civil ([www.aerocivil.gov.co](http://www.aerocivil.gov.co)) o en los puntos de Servicio, Atención e Información, de cada aeropuerto.

Al realizar su reclamación procure hacerlo de forma legible, concisa y clara, aportando datos concretos sobre los hechos ocurridos.

Conserve para usted una copia de la reclamación con la constancia de que la presentó. No olvide consignar sus datos, domicilio, teléfono, dirección de correo electrónico y demás, a fin de poderle dar respuesta.

Tenga en cuenta que la presentación de una reclamación, cualquiera que sea el motivo de su formulación, no excluye la posibilidad de ejercer otro tipo de acciones judiciales o administrativas.

En cumplimiento al artículo 17 de la Ley 679 de 2001, por medio de la cual se expide un estatuto para prevenir y contrarrestar la explotación, la pornografía, el turismo sexual con menores, en desarrollo del artículo 44 de la Constitución Política Colombiana, delito que es sancionable penalmente.

Adicionalmente la Ley 13336 del 21 de julio de 2009 adiciona y robustece la Ley 679 estableciendo la obligación para las empresas de servicios aéreos comerciales de transporte público de adoptar un modelo de Código de Conducta.

Telefonos atención al usuario	
Aeropuerto Eldorado	296 23 48
	296 26 80 - 296 26 79
	296 25 75 - 296 25 10
	296 28 81 - 296 27 51
Puente Aéreo	296 23 57



**Santiago Castro Gómez**  
Director General

**Adriana Sanclemente Alzate**  
Jefe Oficina Transporte Aéreo

**Redacción y Coordinación**  
Grupo Atención al Usuario

Contenido  
Grupo Divulgación y Prensa

Elizabeth Ramírez Martín  
Trabajo Gráfico

2011



AERONÁUTICA CIVIL  
Unidad Administrativa Especial  
[www.aerocivil.gov.co](http://www.aerocivil.gov.co)



Libertad y Orden



República de Colombia  
MINISTERIO DE TRANSPORTE