

**AERO SERVICIOS
ESPECIALIZADOS ASES S.A.S.**



**CONTRATO DE
TRANSPORTE AEREO**



CONTRATO DE TRANSPORTE AEREO

GENERALIDADES	REVISION	FECHA	PAG
		21/12/2016	1

GENERALIDADES.

Este documento contiene recomendaciones sencillas, útiles y prácticas para que los viajeros puedan acceder a un servicio seguro, cómodo y eficiente desde el momento de la compra del ticket hasta su regreso.

Se podrá tener acceso en nuestros módulos, o en www.ases.com.co

*El transporte de Pasajeros y equipaje prestado por **Aero Servicios Especializados ASES S.A.S**, se encuentra sujeto a los siguientes términos y condiciones, en adición a los términos y condiciones impresas en cualquier ticket, cubierta de ticket o ticket electrónico. Al comprar un boleto o aceptar el transporte, el Pasajero acepta un contrato de transporte y las siguientes disposiciones.*

ESPACIO DEJADO INTENCIONALMENTE EN BLANCO



CONTRATO DE TRANSPORTE AEREO

CAPITULO 1

REVISION

FECHA

PAG

DEFINICIONES

21/12/2016

1

Este Capítulo contiene las principales expresiones técnicas y de uso corriente, en el siguiente contrato así como abreviaturas empleadas en el sector aeronáutico, indicando el significado que a efectos de su aplicación ha de dárseles.

Las expresiones y abreviaturas contenidas corresponden al idioma castellano (español) y en algunos casos a siglas o vocablos propios de otros idiomas. Las siguientes expresiones tendrán el significado definido a continuación:

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 ejerza 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.*

Autoridades: *miembros de la fuerza pública, policía nacional, fuerzas militares, agentes o representantes de seguridad, migración, aduanas o aeronáutica o quien haga su vez en el país correspondiente y que esté investido de poder por las leyes u órganos competentes.*

Billete de Pasaje, Tiquete o Boleto: *es el registro del contrato, incluyendo los Tiquetes electrónicos para el transporte aéreo suministrado por EL TRANSPORTADOR bajo ciertos términos y condiciones, para el transporte de aquel Pasajero cuyo nombre aparezca en el Tiquete y de conformidad con las tarifas y regulaciones que resulten aplicables. Un Tiquete electrónico es el registro del contrato del Tiquete procesado y mantenido dentro del sistema electrónico de reservas de EL TRANSPORTADOR. A quien compra un Tiquete se le suministra un recibo que contiene la referencia para ubicar el registro dentro de los sistemas de registro de EL TRANSPORTADOR, y un resumen de la información del Tiquete.*

Cambios Operacionales: *es la afectación de un vuelo por razones asociadas o relacionadas con la operación las cuales podrán ser de tipo interno o externo.*

Certificado Médico: *documento, expedido como consecuencia de un examen médico, que constituye evidencia aceptable de la condición psicofísica del titular.*

Circunstancias Imprevistas: *Son causas ajenas al normal desenvolvimiento de la actividad del TRANSPORTADOR que impiden que el vuelo se lleve a cabo o*



CONTRATO DE TRANSPORTE AEREO

CAPITULO 1

REVISION

FECHA

PAG

DEFINICIONES

21/12/2016

2

que retrasen su salida o llegada, tales como factores meteorológicos, fallas técnicas no correspondientes al mantenimiento programado o rutinario de la aeronave, factores o circunstancias relacionadas con Pasajeros o terceros, fallas de los equipos de soporte en tierra, factores políticos, huelgas, insurrección civil, guerras, estado de sitio, cierre de aeropuerto, entre otros.

Código Designador del Transportador: designa el código alfanumérico de 2 letras/números asignado por la IATA (Asociación Internacional de Transporte Aéreo por sus siglas en inglés) que el TRANSPORTADOR o cualquiera de las Aerolíneas Autorizadas decide utilizar para identificarse como tal. Una o más aerolíneas pueden utilizar el mismo código.

Condiciones del Contrato de Transporte: son las que se encuentran contenidas en este documento.

Conexión: cambio de un vuelo a otro que el Pasajero realiza en un punto distinto a los de origen y destino indicados en el Boleto 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 cometer o utilizarse para cometer actos de interferencia ilícita o que por su naturaleza se constituyan en riesgo para la seguridad de las personas y 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.
- Convenio complementario del Convenio de Varsovia para la unificación de ciertas reglas relativas al transporte aéreo internacional realizado por quien no sea el TRANSPORTISTA O TRANSPORTADOR contractual.
- Guadalajara de 1961.
- Convenio para la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional. Montreal de 1999.

Y en general cualquier instrumento o tratado internacional que sea aplicable a los servicios de EL TRANSPORTADOR.



CONTRATO DE TRANSPORTE AEREO

CAPITULO 1

REVISION

FECHA

PAG

DEFINICIONES

21/12/2016

3

Cupón de Vuelo: documento que por su contenido habilita al beneficiario del mismo a realizar el vuelo que se especifica en éste, bajo las condiciones que allí se indican. Puede ser emitido en papel o por medio electrónico, en cuyo caso el contenido del estado de los cupones que se refleja en el boleto electrónico se encuentra en la base de datos de EL TRANSPORTADOR.

Días: son días calendario completo. Para propósitos de notificaciones, el día en el cual se emite la comunicación no será contado, y para efectos de determinar el término de un período de validez, el día en el que el tiquete fue emitido o el vuelo inició, no será contado.

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 viaje. Salvo disposición contraria, dicho término designa tanto los equipajes facturados del Pasajero como el equipaje de mano.

Equipaje de Mano: es aquel que el Pasajero conserva consigo bajo su custodia, cuidado, control y responsabilidad durante el vuelo y su permanencia dentro de los aeropuertos involucrados.

Equipaje Extraviado: equipaje registrado que no se ubica después de veintidós (21) días de búsqueda, contados a partir del día en que finaliza el vuelo.

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 y/o tarifa.

Equipaje No Reclamado: equipaje que llega a un aeropuerto y ningún Pasajero reclama, este equipaje puede llegar sin Etiqueta o Talón de equipaje.

Equipaje Facturado (y/o 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 al Pasajero y además se coloca a cada pieza recibida.

EL TRANSPORTADOR: designa al transportador (de aire o tierra) que emite el boleto y todos los transportadores que ejecutan el transporte del Pasajero y/o de su Equipaje, en este contrato llamado también "Aero Servicios Especializados ASES S.A.S" o "ASES S.A.S"

Escalas: designa cada uno de los puntos donde se interrumpe temporalmente el trayecto de un Pasajero, con excepción de los puntos de origen y de destino indicados en el boleto o mencionados en los horarios de EL TRANSPORTADOR como paradas intermedias previstas en el itinerario de los Pasajeros.



CONTRATO DE TRANSPORTE AEREO

CAPITULO 1

REVISION

FECHA

PAG

DEFINICIONES

21/12/2016

4

Etiqueta o Talón de Equipaje: documento emitido por EL TRANSPORTADOR con el fin de identificar los equipajes registrados.

Exceso de Equipaje: Cualquier excedente sobre el Equipaje Libre Permitido en peso, volumen o en número de piezas autorizadas, el cual se cobrará en adición al boleto, y solo podrá ser transportado una vez lo determine EL TRANSPORTADOR.

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

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

Inspección: aplicación de medios visuales, técnicos o de otro tipo para detectar la presencia o posesión de armas, explosivos, materias o sustancias peligrosas o ilegales que pueden utilizarse para cometer actos de interferencia ilícita, o para detectar personas que pudieren cometer tales actos. Esta puede ser realizada por EL TRANSPORTADOR, el Operador de Aeropuerto o las autoridades correspondientes.

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.

Mercancías Peligrosas y/o Prohibidas: son todos aquellos elementos o sustancias catalogadas como explosivos, inflamables, gases, ácidos, corrosivos, radioactivos, material biológico, y/o aquellas decretadas como tales por la línea aérea o por las leyes o regulaciones nacionales o internacionales. Son materias u objetos que presentan riesgo para la salud, para la seguridad o que pueden producir daños en el medio ambiente, en las propiedades o a las personas.

No-Show: es el Pasajero, que teniendo una Reserva Confirmada para un determinado vuelo no se presenta a él en los tiempos determinados por EL TRANSPORTADOR, lo cual generará la cancelación del o los vuelos reservados y puede generar cargos o penalidades para el Pasajero.

Operador de Aeropuerto: persona natural o jurídica autorizada para administrar o explotar un aeropuerto.

Parada Estancia: interrupción deliberada de un viaje, solicitada por el Pasajero en el curso de su viaje, previamente convenido con el transportista y en un punto intermedio entre el lugar de origen y de destino, superior a veinticuatro (24) horas (hora local).



CONTRATO DE TRANSPORTE AEREO

CAPITULO 1

REVISION

FECHA

PAG

DEFINICIONES

21/12/2016

5

Pasajero o Viajero: es la persona, exceptuando los miembros de la tripulación, transportada o que debe ser transportada en una aeronave en virtud de un contrato de transporte. Es la otra parte del contrato de transporte.

Individuo en Condición de Discapacidad: es la persona que tiene o ha 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 las siguientes: cuidar de sí mismo, llevar a cabo tareas manuales, caminar, ver, oír, hablar, respirar, aprender, entender y obedecer órdenes sencillas y trabajar.

Reembolso: es la devolución del valor total o parcial pagado por un servicio no utilizado de la aerolínea por razones voluntarias o involuntarias que hace EL TRANSPORTADOR al Pasajero, y que podrá estar sometido a determinadas condiciones para su aplicación. Las tarifas identificadas como no reembolsables por condiciones tarifarias aceptadas previamente por el Pasajero no serán reembolsadas y para las tarifas identificadas con penalidad por reembolso serán reembolsadas luego de descontar la penalidad que corresponda según la regla tarifaria.

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 código de reserva (Passenger Name Record (PNR)) de cada vuelo. Se debe consultar con EL TRANSPORTADOR según el Boleto que sea expedido, si se requiere o no la confirmación anticipada de la reserva.

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, penalidades, reglas de equipaje permitido y otras condiciones aplicables.

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, bien sea en el boleto o en cada aeropuerto, y debe ser pagado por el Pasajero.

Tránsito: es la permanencia de la aeronave o del Pasajero en tierra entre destino y destino.



CONTRATO DE TRANSPORTE AEREO

CAPITULO 1

REVISION

FECHA

PAG

DEFINICIONES

21/12/2016

6

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

Vuelo Cancelado: Es aquel vuelo que habiendo estado programado no se realiza por causas internas o externas al Transportador Aéreo. .

Vuelo Demorado: Es aquel vuelo cuya hora de salida es mayor a la hora de itinerario.

ESPACIO DEJADO INTENCIONALMENTE EN BLANCO



CONTRATO DE TRANSPORTE AEREO

CAPITULO 2

REVISION

FECHA

PAG

APLICACION

21/12/2016

1

Las Condiciones contenidas en la presente Políticas de transporte y/o Contrato de Transporte, aplican en aquellos vuelos o segmentos de vuelo donde el nombre: "Aero Servicios Especializados ASES S.A.S" o "ASES S.A.S.", estén indicados en la casilla de la línea en el tiquete de Vuelo respectivo

2.1 APLICABILIDAD

Estas Condiciones de Transporte son aplicables a menos que sean contrarias a la Constitución Nacional, los Convenios y las leyes nacionales.

ESPACIO DEJADO INTENCIONALMENTE EN BLANCO



CONTRATO DE TRANSPORTE AEREO

CAPITULO 3	REVISION	FECHA	PAG
SEGURIDAD AEROPORTUARIA		21/12/2016	1

3.1. SEGURIDAD AEROPORTUARIA.

3.1.1. OBJETIVO.

Los transportadores que se dediquen a la aviación civil nacional e internacional podrán desarrollar e implementar acciones y procedimientos tendientes a prevenir actos violatorios de las leyes y regulaciones nacionales e internacionales y a prevenir actos de interferencia ilícita. Este Contrato de Transporte está sujeto a las leyes, reglamentos, normas y directivas de seguridad impuestas por las agencias gubernamentales, incluyendo pero sin limitarse a las impuestas durante o como resultado de una emergencia nacional, guerra, disturbios civiles o actividades terroristas. En el caso de un conflicto entre las normas contenidas en el presente Contrato de Transporte y las leyes gubernamentales, regulaciones, reglas y directivas de seguridad aplicables, estas últimas prevalecerán.

3.1.2. ALCANCE.

Estos procedimientos podrán regir la Inspección, 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.

3.2. CONTROL DE EQUIPAJES.

3.2.1. Equipaje Registrado.

3.2.1.1. Todo Equipaje Registrado podrá ser revisado mediante cualquier tipo de dispositivo o medio, en presencia o aún en ausencia del Pasajero, y con o sin su conocimiento o consentimiento, con el fin de evitar actos de interferencia ilícita o cualquier daño a la aeronave, a los pasajeros y terceros. Este control podrá ser ejercido por las Autoridades del país correspondiente. Cada Pasajero es responsable ante EL TRANSPORTADOR y las Autoridades competentes del contenido de su Equipaje.

3.2.1.2. Ni EL TRANSPORTADOR ni cualquiera de sus empleados o agentes será responsable por cualquier daño, destrucción, pérdida, demora, denegación de transportar, confiscación de propiedad etc. que resulte de las Inspecciones de seguridad o de la negativa o incumplimiento del Pasajero de cumplir con lo requerido en materia de seguridad.



CONTRATO DE TRANSPORTE AEREO

CAPITULO 3	REVISION	FECHA	PAG
SEGURIDAD AEROPORTUARIA		21/12/2016	2

3.2.1.3. El Pasajero deberá abstenerse de incluir dentro de su Equipaje Registrado los elementos que pueden ser afectados por las máquinas de rayos x o de inspección.

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.

3.2.2.2. Adicionalmente, todo el Equipaje deberá cumplir con las normas y procedimientos establecidos en el **Capítulo 8 numeral 4**, del presente Contrato de Transporte.

3.3. CONTROL DE PASAJEROS.

3.3.1. Revisión.

EL TRANSPORTADOR podrá practicar revisiones o requisas al Pasajero en beneficio de la seguridad, utilizando cualquier medio diseñado para tales fines.

3.3.2. Identificación de Pasajeros.

Los Pasajeros deberán identificarse plenamente, en el momento del chequeo y del embarque, mediante la verificación de un documento de identidad válido de acuerdo con lo requerido por la Autoridad competente y del nombre en el tiquete de pasaje. Los Pasajeros son responsables de presentar los documentos de viaje y de identidad requeridos por la autoridad. EL TRANSPORTADOR podrá rehusar válidamente y sin responsabilidad alguna el transporte del Pasajero cuando éste no se identifique plenamente o no posea todos los documentos necesarios para el viaje. **La fotocopia de los documentos necesarios para el viaje no serán aceptados.** Solo se aceptarán documentos originales que estén en buena condición y vigentes. Para todos los efectos deberá tenerse en cuenta lo establecido en el **Capítulo 9** sobre Embarques y Formalidades.

3.4. NEGACIÓN AL TRANSPORTE.

EL TRANSPORTADOR tendrá el derecho de negar el embarque o de bajar de la aeronave en cualquier punto, a cualquier Pasajero por las siguientes razones:

[RAC 3.10.2.25](#) y [RAC 3.10.3.14](#)



CONTRATO DE TRANSPORTE AEREO

CAPITULO 3

REVISION

FECHA

PAG

SEGURIDAD AEROPORTUARIA

21/12/2016

3

(a) Cuando el Pasajero incumpla con las condiciones establecidas en el Contrato de Transporte.

(b) Cuando dicha persona participa o está involucrada en algún incidente que atenta o ponga en riesgo la integridad física o la seguridad de los Pasajeros, los miembros de la tripulación, el Equipaje, la carga o la aeronave.

(c) Cuando dicha persona no permite ser requisada.

(d) Cuando dicha persona no permite la inspección de su Equipaje Facturado o de Mano.

(e) Cuando dicha persona ha cometido una falta grave en un vuelo anterior.

(f) Cuando 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.

(g) Cuando dicha persona no ha sufragado las tarifas, impuestos y demás cargos aplicables.

(h) Cuando dicha persona no posee los documentos de viaje válidos, o no posee la documentación necesaria, o si destruye su documentación durante el viaje, o rehúsa entregar sus documentos a la tripulación contra entrega del correspondiente recibo o constancia.

(i) Cuando dicha persona presenta un boleto adquirido en forma fraudulenta o reportado como hurtado o falso, o cuando no suministra un documento de identificación satisfactorio para EL TRANSPORTADOR, o si no es la persona designada como Pasajero en el Boleto.

(j) Cuando dicha persona no ha usado los cupones en secuencia o presenta un boleto que no haya sido emitido por EL TRANSPORTADOR o su agente autorizado, o cuyo boleto aparece alterado en cualquier forma.

(k) Cuando dicha persona no obedece las instrucciones de seguridad y comportamiento impartidas por los representantes de EL TRANSPORTADOR, tanto en tierra como en vuelo, o cuando su comportamiento interfiera con las labores de los miembros de la tripulación.

(l) Cuando dicha persona está o aparenta estar enferma y a juicio de EL TRANSPORTADOR y/o de un médico de sanidad aeroportuaria, el Pasajero no



CONTRATO DE TRANSPORTE AEREO

CAPITULO 3

REVISION

FECHA

PAG

SEGURIDAD AEROPORTUARIA

21/12/2016

4

puede ser transportado en forma segura, o si representa un peligro para la seguridad, o su salud o de la de los demás Pasajeros y de la tripulación.

(m) Cuando dicha persona está intoxicada o bajo los efectos de alcohol o drogas.

(n) Cuando dicha persona presenta un comportamiento agresivo o inaceptable.

(o) Cuando dicha persona no cumple con las leyes y regulaciones.

(p) Cuando dicha denegación obedezca al cumplimiento de leyes, regulaciones u órdenes de Autoridades competentes.

(q) Cuando dicha denegación obedezca a razones meteorológicas, circunstancias imprevistas u otras condiciones que no se encuentren bajo el control de la aerolínea (incluyendo pero sin limitarse a situaciones de fuerza mayor o caso fortuito, como disturbios, huelgas, actos de terrorismo, guerra etc.) que estén ocurriendo, hayan sido reportadas o exista amenaza de éstas.

ESPACIO DEJADO INTENCIONALMENTE EN BLANCO



CONTRATO DE TRANSPORTE AEREO

CAPITULO 4

REVISION

FECHA

PAG

RESERVAS

21/12/2016

1

4.1. USO Y MANEJO DE LAS RESERVAS.

Las reservas podrán ser solicitadas por el pasajero o por un tercero que actúe en su nombre.

[RAC 3.10.1.1](#)

Está prohibido efectuar reservas con nombres ficticios.

Una reserva debe contener como mínimo la siguiente información:

- (a) Nombre y apellido de la persona o personas a viajar. CHD (niño) o INF (infante).*
- (b) Trayectos a reservar, indicando número de vuelo, fecha, cantidad de cupos, clase de tarifa.*
- (c) Números telefónicos del Pasajero tanto en origen y/o destino. Se requiere por lo menos un número telefónico de contacto como mínimo.*
- (d) Correo electrónico con el fin de poder contactar a la persona que viaja en caso de ser necesario.*
- (e) Número de Billete de Pasaje o Tiempo Límite del Boleto.*
- (f) Información adicional sobre la persona o personas que van a viajar en caso de que las autoridades gubernamentales de un país lo requieran.*
- (g) Nombre, dirección y teléfono de la persona a contactar en caso de accidente o contingencia.*
- (h) Numero de viajero frecuente si lo hubiese.*

4.2. CARÁCTER DE LAS RESERVAS.

Cuando se compruebe que una persona ha reservado Trayectos que no pueden volarse simultáneamente, EL TRANSPORTADOR a través de reglas de negocio y configuración del sistema automáticamente cancelará estas reservas duplicadas.

4.3. TRÁMITE DE RESERVAS.

Las reservaciones pueden ser tramitadas así:

- (a) A través o por solicitud de una agencia de viajes.*



CONTRATO DE TRANSPORTE AEREO

CAPITULO 4

REVISION

FECHA

PAG

RESERVAS

21/12/2016

2

(b) Por medio de los sistemas de distribución.

(c) A través de Internet.

(d) Directamente con EL TRANSPORTADOR en counters y/o puntos de venta propios.

(e) Por cualquier otro medio previsto por EL TRANSPORTADOR.

[RAC 3.10.1.2](#)

4.4. CAMBIOS EN LAS RESERVAS.

4.4.1. Cancelación de Reservas.

Una reserva podrá ser cancelada por las siguientes razones:

(a) A solicitud de la agencia, o de la persona que hizo originalmente la reservación, o quien solicite la cancelación

(b) 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 y fecha, segmentos duplicados dentro de la misma reserva.

(c) Por EL TRANSPORTADOR cuando se vence el tiempo límite de compra del boleto, sin que este haya sido adquirido o cuando el Pasajero no cumple con las condiciones de la tarifa.

(d) Como consecuencia de No-Show (no presentación del Pasajero) en uno de los Trayectos reservados.

(e) Por EL TRANSPORTADOR cuando dicha cancelación sea necesaria para cumplir con una regulación o solicitud gubernamental, o cuando dicha acción sea necesaria o recomendable por razones meteorológicas o por otras circunstancias imprevistas u otras condiciones que no se encuentren bajo el control del TRANSPORTADOR (incluyendo pero sin limitarse a situaciones de fuerza mayor o caso fortuito, como disturbios, huelgas, actos de terrorismo, guerra etc.) que estén ocurriendo, hayan sido reportadas o exista amenaza de éstas.

4.4.2. Modificación de las Reservas.

Una reserva podrá ser modificada por las siguientes razones:



CONTRATO DE TRANSPORTE AEREO

CAPITULO 4

REVISION

FECHA

PAG

RESERVAS

21/12/2016

3

(a) A solicitud de la agencia o de la persona que hizo originalmente la reservación, o quien solicite la modificación, por cambio de Itinerario o para agregar o suprimir informaciones diferentes al nombre de la persona que viaja.

(b) Por EL TRANSPORTADOR, en cuyo caso deberá informar al Pasajero del cambio.

4.5. FORMA DE PAGO.

El boleto podrá ser pagado mediante los mecanismos que prevea EL TRANSPORTADOR directamente o a través de su Agente Autorizado.

4.6. CONSENTIMIENTO PARA EL USO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL.

El Pasajero debe suministrar a EL TRANSPORTADOR información veraz sobre sus datos personales para efectos de que EL TRANSPORTADOR realice la Reserva a nombre del Pasajero, y para poder suministrar el servicio de transporte contratado.

[RAC 3.10.1.13](#) y [RAC 3.10.1.4](#)

EL TRANSPORTADOR realizará el tratamiento incluyendo la recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión, transmisión y/o transferencia de los datos suministrados por el Pasajero, para la correcta ejecución de las actividades relacionadas con el servicio de transporte adquirido, tales como, realización de la reserva, modificaciones, cancelaciones y cambios de itinerario, reembolsos, atención de consultas, quejas y reclamos, registros contables, compra de tiquetes o productos adicionales, procesos en los cuales pueden estar involucrados terceros proveedores, representantes o agentes de EL TRANSPORTADOR y que pueden surtir en países diferentes al lugar en donde se realiza la reserva, y para cualquier otra finalidad que sea aceptada por el Pasajero en los términos de la Política de Privacidad de EL TRANSPORTADOR.

La información suministrada por el Pasajero permanecerá almacenada hasta por el término de diez (10) años contados a partir de la fecha de suministro de los datos para permitirle a EL TRANSPORTADOR el cumplimiento de las obligaciones legales a su cargo especialmente en materia contable, fiscal y tributaria.

EL TRANSPORTADOR garantiza la seguridad y confidencialidad de los datos suministrados por el Pasajero conforme su Política de Privacidad.

La Política de Privacidad del TRANSPORTADOR está disponible en www.ases.com.co.



CONTRATO DE TRANSPORTE AEREO

CAPITULO 4

REVISION

FECHA

PAG

RESERVAS

21/12/2016

4

4.7. 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, EL TRANSPORTADOR hará todo lo razonablemente posible para informar al Pasajero lo antes posible, de acuerdo con las normas que existan sobre el particular, si aplican.

[RAC 3.10.1.6](#) y [RAC 3.10.2.7](#).

4.8. OBLIGACIÓN DE SUMINISTRAR INFORMACIÓN A LAS AUTORIDADES.

EL TRANSPORTADOR, está obligado a suministrar información sobre datos del pasajero, relativos a su reserva, a las autoridades competentes con el objeto que puedan ser prevenidos y/o reprimidos actos de Interferencia ilícita, así como la facilitación de los procesos de control migratorios, aduaneros, sanitarios y agropecuarios u otros por parte de los agentes respectivos. Todo lo anterior, conforme con la Política de Privacidad de El TRANSPORTADOR.

ESPACIO DEJADO INTENCIONALMENTE EN BLANCO



CONTRATO DE TRANSPORTE AEREO

CAPITULO 5	REVISION	FECHA	PAG
SERVICIOS ESPECIALES		21/12/2016	1

5.1. GENERAL.

Son aquellos servicios que se brindan a los Pasajeros de EL TRANSPORTADOR de acuerdo con sus necesidades o requerimientos individuales.

[RAC 3.10.2.9.](#)

5.2. POLÍTICAS Y REQUISITOS.

El Pasajero deberá informar a EL TRANSPORTADOR sus requerimientos o necesidades con una anticipación de por lo menos veinticuatro (24) horas antes del viaje o al momento de efectuar la reserva salvo para el caso de Individuos en Condición de Discapacidad en cuyo caso, los requerimientos de suministrar previo aviso no son aplicables.

[RAC 3.10.1.15.](#)

El Pasajero deberá estar al menos **30 minutos** antes de la antelación normalmente requerida al público para efectos de realizar su chequeo en los siguientes casos:

- (a) Transporte de una silla de ruedas en la aeronave en caso de requerirlo.
- (b) Suministro por EL TRANSPORTADOR de empaques para baterías de sillas de ruedas u otros elementos de asistencia. Para estos efectos deberá tenerse en cuenta las políticas de EL TRANSPORTADOR en relación con las baterías que resultan aceptables de acuerdo con su política.
- (c) Acomodación para un grupo de 10 o más Individuos en Condición de Discapacidad que hagan las reservas y que viajen como grupo.
- (d) Suministro de una silla de ruedas a bordo de una aeronave con más de 60 sillas que no cuente con un baño accesible;
- (e) Transporte de un animal de soporte emocional o animal de servicio psiquiátrico en cabina;
- (f) Uso de ventiladores, respiradores etc.;
- (g) Acomodación de pasajeros con problemas de oído y de visión, son aceptados y auxiliados.

No obstante lo mencionado anteriormente, EL TRANSPORTADOR hará todos los esfuerzos razonables para facilitar el transporte del Pasajero en ausencia del previo aviso requerido para la solicitud.



CONTRATO DE TRANSPORTE AEREO

CAPITULO 5	REVISION	FECHA	PAG
SERVICIOS ESPECIALES		21/12/2016	2

5.3. TRANSPORTE DE NIÑOS.

Para el transporte de niños o menores, el adulto encargado o el mismo menor, deberá hacerlo con su respectivo documento de identidad, sea registro civil, tarjeta de identidad y/o poder notarial.

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.

(a) *Infante:* Es el menor que a la fecha del vuelo no ha cumplido 2 años de edad y viaja sin ocupar asiento, acompañado de un adulto responsable. El infante viajará en el regazo del adulto responsable, después de haberse asegurado su cinturón. El infante requiere de un boleto de transporte aéreo aun cuando no esté pagando una tarifa.

RAC 3.10.1.9. Parágrafo (a).

Si el adulto responsable desea que el infante ocupe un asiento deberá pagar el costo del boleto de transporte aéreo y deberá llevar una silla de infante aprobada por las normas internacionales como apta para usarse en una aeronave.

EL TRANSPORTADOR se reserva el derecho de establecer un máximo de infantes que puede transportar por vuelo (02 infantes por vuelo).

(b) *Niño:* Es el menor que habiendo cumplido los 2 años de edad deberá viajar ocupando un asiento y pagando la tarifa correspondiente normal a la de un adulto.

5.3.1.2. Una persona adulta podrá llevar a su cargo como máximo dos infantes menores de 2 años de edad, en cuyo caso el segundo infante deberá viajar en una silla de infante pagando la tarifa correspondiente. Dichas sillas de infante serán aquellas proporcionadas por el Pasajero ya que el TRANSPORTADOR no las suministrará y deben usarse en asientos desocupados de la aeronave, no pueden ser utilizadas en filas de emergencia y deben permanecer aseguradas apropiadamente al asiento de la aeronave durante todo el tiempo que dure el vuelo. Las sillas de infantes serán asignadas a aquellos asientos donde no se obstruya la salida de otros Pasajeros.

5.3.1.3. Todo niño que no pueda sentarse con el cinturón de seguridad abrochado y no sea llevado como infante en el regazo de un Pasajero adulto, debe ser



CONTRATO DE TRANSPORTE AEREO

CAPITULO 5	REVISION	FECHA	PAG
SERVICIOS ESPECIALES		21/12/2016	3

transportado en una silla de infante/niño aprobada para el transporte aéreo. Las sillas de infante/niño deben usarse en asientos desocupados de la aeronave y las mismas no pueden estar en el regazo de un adulto, no pueden ser utilizadas en filas de emergencia y deben permanecer aseguradas apropiadamente al asiento de la aeronave durante todo el tiempo que dure el vuelo. Se les debe asignar asientos de ventana de tal forma que no obstruya la salida de Pasajeros.

5.3.1.4. *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 sin Acompañar Se define este servicio como el transporte de un menor que a la fecha del viaje tiene cinco (5) años cumplidos y no ha llegado a cumplir los doce (12) años y viaja bajo la custodia de un funcionario de EL TRANSPORTADOR. El servicio es opcional para menores entre doce (12) y diecisiete (17) años cumplidos.*

El adulto responsable deberá informar a EL TRANSPORTADOR sus requerimientos o necesidades con una anticipación de por lo menos veinticuatro (24) horas antes del viaje y deberá informar acerca de que el menor se encuentra en buen estado de salud para efectuar su viaje. EL TRANSPORTADOR se reserva el derecho de establecer un máximo de menores sin acompañante que puede transportar por vuelo.

5.3.2.1. *Los menores de 5 años no podrán viajar sin la compañía de un adulto responsable.*

5.3.3. *Políticas Para el Transporte de Menores sin Acompañar.*

5.3.3.1. *El servicio de acompañantes inicia en el mostrador e incluye el traslado del menor por los procesos de seguridad y migración de salida hasta la puerta de abordaje y la ubicación del menor dentro de la aeronave. El servicio de acompañantes no incluye ningún servicio adicional o especial durante el vuelo, salvo el dar asistencia al menor velando por la integridad y seguridad del mismo, lo cual no implica que el menor cuente con compañía permanente de un agente o un miembro de la tripulación durante el vuelo.*

Al llegar al destino final el menor es acompañado por un agente de servicio desde la aeronave, pasando por los procesos de seguridad hasta que lo entrega a la persona responsable.

Menores sin acompañantes no podrán transportar animales domésticos como Equipaje Facturado ni en cabina de Pasajeros excepto cuando el menor sin acompañar lo requiera por alguna condición especial.



CONTRATO DE TRANSPORTE AEREO

CAPITULO 5	REVISION	FECHA	PAG
SERVICIOS ESPECIALES		21/12/2016	4

5.3.3.2. No se permitirá que un niño 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.

5.3.3.3. Una persona adulta debe acompañar al menor sin acompañar al aeropuerto de origen y realizar los trámites necesarios de embarque del menor sin acompañar y deberá esperar hasta que el avión despegue antes de retirarse del aeropuerto.

5.3.3.4. El adulto que acompañe al menor al aeropuerto de salida debe completar en su totalidad la documentación de menores sin acompañar, en la que se explican claramente los datos de la persona que recibirá al menor en la ciudad de destino, entre ellos dirección y teléfono, y aceptación de las Condiciones de Transporte allí especificadas.

5.3.3.5. Una persona adulta se debe hacer cargo del menor en el aeropuerto de destino 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. En caso de que el vuelo se encuentre retrasado por cualquier motivo, es responsabilidad de la persona adulta encargada de recibir al menor sin acompañar esperar en el aeropuerto la llegada del menor.

5.3.3.6. Tratándose de Menores sin acompañar que planeen viajar en vuelos operados por EL TRANSPORTADOR que conecten con o desde vuelos operados por otra aerolínea diferente, incluyendo las aerolíneas con quienes EL TRANSPORTADOR ha suscrito Acuerdos de Código Compartido, será necesario que el adulto a cargo del Menor confirme previamente acerca de las políticas de las demás aerolíneas para el transporte de Menores sin acompañar.

5.3.3.7. Menores sin acompañar podrán viajar en vuelos directos y en Conexión operado por ASES S.A.S, siempre que este no tenga pernoctas y/o más de dos conexiones.

5.3.3.8. ASES S.A.S sólo realizará cobro del servicio de menor sin acompañar cuando el vuelo sea efectivamente operado por EL TRANSPORTADOR.

5.3.3.9. ASES S.A.S puede solicitar documentación que pruebe la edad del menor.

5.4. TRANSPORTE DE PASAJEROS ENFERMOS.

Teniendo en cuenta que el viaje en avión puede tener consecuencias en la salud de los Pasajeros, particularmente cuando ellos presentan algún tipo de enfermedad, se hace necesario para su transporte que se consulte los



CONTRATO DE TRANSPORTE AEREO

CAPITULO 5	REVISION	FECHA	PAG
SERVICIOS ESPECIALES		21/12/2016	5

procedimientos que para tales efectos tiene ASES S.A.S 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.

La presente política se presenta a manera de guía y no es taxativa.

ASES S.A.S recomienda que los Pasajeros que se encuentran enfermos consulten con EL TRANSPORTADOR antes del viaje y al momento de hacer su reserva, el procedimiento y los requisitos exigidos por la misma para poder prestarles el servicio de transporte.

ASES S.A.S exigirá un certificado suscrito por un médico expedido con una antelación no superior a doce (12) horas al vuelo, conforme lo exige el capítulo VIII del manual de Operaciones Aeroportuarias, con indicación de su respectivo registro profesional, en donde consten las condiciones del pasajero y su aptitud para el viaje.

[RAC 3.10.2.9.1.](#)

En términos generales, una vez el Pasajero consulte con ASES S.A.S, identifique los requisitos exigidos por él y cumpla con los mismos, debe presentarse al mostrador el día de su viaje según las condiciones de su boleto. En caso de existir una discrepancia entre el criterio de EL TRANSPORTADOR y el criterio del Pasajero o su médico tratante, en relación con su capacidad para llevar a cabo el viaje de manera segura, EL TRANSPORTADOR podrá denegar el embarque, y no obstante cualquier disposición en contrario prevista en el numeral **5.4.1.**, EL TRANSPORTADOR cumplirá con los requerimientos contenidos en **la norma 14 C.F.R. Parte 382** que trata la No Discriminación por Discapacidad en el Transporte Aéreo.

5.5. INDIVIDUOS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD.

ASES S.A.S cuenta con una política de atención a Individuos en Condición de Discapacidad acorde con la regulación vigente, incluyendo la **norma 14 C.F.R. Parte 382** que trata la No Discriminación por Discapacidad en el Transporte -| Aéreo.



CONTRATO DE TRANSPORTE AEREO

CAPITULO 5	REVISION	FECHA	PAG
SERVICIOS ESPECIALES		21/12/2016	6

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 éste no sea evidente, y sobre el tiempo de gestación.

Por regla general está autorizado el transporte de mujeres embarazadas en buen estado de salud, salvo que de acuerdo a lo establecido en la regulación que resulte aplicable al viaje, éstas deban cumplir requisitos especiales, orientados a preservar su integridad y la del hijo que está por nacer. En cualquier caso, será obligación de la pasajera informarse acerca de los requisitos exigidos para el viaje que desea realizar, así como la obtención de los mismos y su presentación al momento del realizar su registro para cada vuelo.

En caso que no exista regulación alguna que resulte aplicable al viaje, las mujeres en estado de embarazo no deberán viajar por vía aérea si el periodo de gestación supera las **treinta (30) semanas**, a menos que el viaje sea estrictamente necesario. En todo caso, tales pasajeras deberán suscribir y presentar al transportador un documento avalado con una certificación médica acerca de su aptitud para el viaje, descargando la responsabilidad de la compañía ante cualquier eventualidad que surja de su estado durante el vuelo.

[RAC 3.10.2.12.](#)

La certificación médica antes indicada deberá tener en cuenta el trayecto y tiempo de duración del vuelo y ser expedida dentro de las veinticuatro (24) horas que lo anteceden.

Ninguna pasajera embarazada podrá ser ubicada en filas de emergencia. No obstante lo previsto en los anteriores numerales, EL TRANSPORTADOR se reserva el derecho de autorizar el transporte cuando a su criterio la mujer embarazada no se encuentra en condiciones idóneas para viajar.

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. ASES S.A.S podrá denegar el transporte de infantes de menos de diez (10) días de nacidos. EL TRANSPORTADOR podrá solicitar prueba de edad del infante.



CONTRATO DE TRANSPORTE AEREO

CAPITULO 5	REVISION	FECHA	PAG
SERVICIOS ESPECIALES		21/12/2016	7

5.7. TRANSPORTE DE ANIMALES.

El transporte de cualquier tipo de animal vivo es un servicio que se presta en algunas rutas y en algunas aeronaves. Por lo anterior, al momento de realizar su reserva el Pasajero deberá de consultar si este servicio es prestado en su vuelo o no y cuáles son las condiciones de prestación del mismo.

5.7.1. Requisitos Para el Transporte Aéreo de Animales Domésticos como Equipaje.

Según RAC 3.10.3.11.

Lo establecido en el numeral 5.7.1. No aplicarán para Animales de Servicio ni para Animales de Soporte Emocional, pues éstas se encuentran previstas en el numeral 5.7.2. Para otros animales EL TRANSPORTADOR únicamente considerará transportar animales como perros, gatos y aves pequeñas en cabina; otras mascotas no serán aceptadas ni como Equipaje Facturado ni como Equipaje de Mano. Así mismo, debe presentar la mascota para la debida inspección.

No serán aceptados como Equipaje Registrado en bodega animales domésticos (perros y gatos) de menos de 8 semanas de nacidos.

El Pasajero debe viajar en el mismo vuelo que su animal doméstico.

El Pasajero debe proporcionar su propia jaula o contenedor idóneo para el transporte del animal doméstico y deberá pagar un costo de acuerdo al destino del Pasajero.

El Pasajero es responsable de entregar al TRANSPORTADOR al animal doméstico acomodado dentro de su jaula o contenedor y de retirar a su animal doméstico en el lugar de destino.

Para el transporte de animales domésticos se deberán proveer los documentos y constancias que requieran EL TRANSPORTADOR y las entidades de origen y destino del Pasajero.

5.7.1.1. *Jaulas o Contenedores de animales domésticos Únicamente podrán ser transportados en cabina aquellos animales que puedan ser alojados dentro de las jaulas o contenedores y debe cumplir con las condiciones de impermeabilidad, respiración y medidas apropiadas para el animal doméstico.*

Si el animal mide de alzada más de 35 cms deberán usar bozal, esto no aplica si viajan en contenedores metálicos Esta disposición no aplica para animales lazarillos ni de apoyo emocional.

- (a) Las jaulas o contenedores deben ser de madera, metal o plástico.
- (b) Las jaulas o contenedores deben de poder caber en las bodegas de los aviones sin afectar el equipaje de los demás pasajeros y además permitir que el animal se levante, de la vuelta y se acueste de manera natural.
- (c) Deben ser resistentes para evitar que el animal pueda salirse o escaparse durante el manejo y transporte.
- (d) Las puertas deben tener cierres de seguridad que permitan la apertura sin necesidad de alguna herramienta especial.
- (e) Deben tener orificios que permitan la ventilación.
- (f) Deben tener un sistema de recolección de los desperdicios que se produzcan durante el transporte.
- (g) Las dimensiones de los contenedores o jaulas para transporte de animales domésticos en bodega no deben superar las medidas lineales que indique EL TRANSPORTADOR. Para conocer dichas dimensiones, el Pasajero deberá acercarse a cualquier punto de venta directo de EL TRANSPORTADOR.
- (h) Las dimensiones de los contenedores o jaulas para transporte de animales domésticos en cabina debe cumplir con las dimensiones que indique EL TRANSPORTADOR. Para conocer dichas dimensiones, el Pasajero deberá acercarse a cualquier punto de venta directo de EL TRANSPORTADOR.
- (i) Todos los contenedores deben ser a prueba de goteos y escapes.

5.7.2. Animales de Servicio y de Soporte Emocional.

Algunas personas en Condición de Discapacidad, utilizan animales que los ayudan en su vida diaria. Dentro de estas categorías el TRANSPORTADOR acepta únicamente perros.

[RAC 3.10.3.11.](#)

5.7.2.1 Perros en Servicio (Lazarillos). Entrenados para realizar funciones específicas, para un Individuo en Condición de Discapacidad.

La evidencia aceptable para que un perro sea considerado y aceptado como un perro en servicio puede ser cualquiera de las siguientes:

- (a) Etiquetas.

(b) *Presencia de un arnés o marcas en un arnés.*

(c) *Tarjeta de identificación.*

(d) *Afirmación verbal de que el Individuo en Condición de Discapacidad usa el perro, como animal de servicio, siempre y cuando, se comporte como tal.*

5.7.2.2 Perros de Soporte emocional. *Utilizados por personas que necesitan apoyo emocional o mental, y los cuales pueden ser o no entrenados para desempeñar funciones visibles; sin embargo, deben estar entrenados para comportarse apropiadamente en público.*

En el caso de perros de soporte emocional El TRANSPORTADOR requerirá documentación no mayor a un año, que certifique que la persona requiere del perro como soporte emocional. Esta documentación debe ser en carta membretada, firmada por un profesional de la salud mental, o el médico tratante y certificar que:

(1) *El cliente requiere de un perro de soporte emocional.*

(2) *El acompañamiento del perro al Pasajero es necesario para su salud mental o para ayudar al Individuo en Condición de Discapacidad.*

(3) *La persona que realiza la valoración del Pasajero, es un profesional de la salud y el Pasajero está bajo su cuidado profesional.*

(4) *Si un Pasajero no puede proporcionar la documentación adecuada para un animal de apoyo emocional que sería llevado en la cabina, se le debe informar que el animal debe viajar como una mascota regular en cabina, o como equipaje registrado, y que se aplican todas las políticas al respecto. Si se presenta cualquier discrepancia con el Pasajero, se debe acudir a un CRO (Complaints Resolution Officer) "oficial de resolución de quejas" para que solucione la circunstancia. Si se toma la determinación de no permitir el embarque del perro como animal de soporte emocional, se debe proporcionar respuesta escrita por parte del Departamento de Relaciones con el Cliente (RCC) al Pasajero dentro de los diez (10) días calendario siguiente al evento.*

Los perros de Servicio y de Soporte Emocional, son permitidos dentro de la cabina sin contenedor alguno, siempre que su amo este ejerciendo control en todo momento sobre el animal. Estos no se contarán como transporte de animales vivos.

5.7.3. Perros de Búsqueda y Rescate.

Cuando quiera que se permita el transporte de perros de búsqueda y rescate para ciertas rutas, éste podrá viajar en cabina, al pie de su guía debidamente uniformado, siempre y cuando vaya distinguido con peto, identificado por medio de microchip, certificado y porte su identificación. El perro debe portar doble collar y doble correa.

5.7.4. Consideraciones Generales de Aceptación de Mascotas

(a) Por la salud de los animales estos no deben ir sedados, de lo contrario el Pasajero notificará y asumirá la responsabilidad dejando constancia por escrito, exonerando al TRANSPORTADOR.

(b) De acuerdo con la normatividad de cada país, no podrán viajar en cabina razas agresivas debido al riesgo que representan frente a la seguridad de los Pasajeros y de la tripulación.

Estas razas incluyen el American Staffordshire Terrier, Bullmastiff, Dóberman, Dogo Argentino, Dogo de Burdeos, Fila Brasileiro, Mastín Napolitano, Pit Bull Terrier, American Pit Bull Terrier, De Presa Canario, Rottweiler, Staffordshire Terrier y Tosa Japonés, por lo que estas razas deberán viajar en bodega en contenedor metálico únicamente.

(c) Razas braquiocefálicas: Algunas razas de perros y de gatos tienen una serie de particularidades anatómicas que dificultan una respiración correcta y que se denomina Síndrome Respiratorio Braquiocefálico. Estas mascotas, se caracterizan por tener nariz chata y suelen presentar problemas respiratorios, haciéndolos susceptibles a sufrir golpes de calor y trastornos respiratorios cuando están expuestos a cambios de temperatura extremos o situaciones de tensión. Por esta razón y con el fin de proteger estas mascotas, EL TRANSPORTADOR no permite el transporte de perros y gatos de las siguientes razas o razas resultadas del cruce de las mismas (es decir, que alguno de los padres pertenezca a algunas de estas razas):

Razas de perros	
<i>Chinese Shar Pei</i>	<i>Boston Terrier</i>
<i>Deutscher Boxer Boxer</i>	<i>French Bulldog</i> <i>Bulldog Francés</i> <i>Bouledogue français</i>
<i>Dogue de Bordeaux</i>	<i>Tibetan Spaniel</i>
<i>Dogo de Burdeos</i>	<i>Spaniel Tibetano</i>
<i>Bulldog Bulldog inglés</i>	<i>Cavalier King Charles</i>



CONTRATO DE TRANSPORTE AEREO

CAPITULO 5	REVISION	FECHA	PAG
SERVICIOS ESPECIALES		21/12/2016	11

	<i>Spaniel</i>
<i>Griffon belge Grifón Belga</i>	<i>King Charles spaniel</i>
<i>Griffon bruxellois Brussels Griffon Grifón de Bruselas</i>	<i>English Toy Spaniel</i>
<i>Petit Brabançon</i>	<i>Pekingese Pekinés</i>
<i>Chin</i>	<i>Pug</i>
<i>Spaniel Japonés</i>	<i>Doguiillo</i>
Razas de gatos	
<i>Burmese</i>	<i>Himalayan</i>
<i>Persian</i>	<i>Exotic Short Hair</i>

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

5.8. TRANSPORTE DE PASAJEROS JURIDICOS O REOS.

5.8.1 Política de Transporte para Reos.

Se considera reo a una persona que ha sido privada de libertad por una autoridad competente.

Las Autoridades competentes deben comunicar a EL TRANSPORTADOR sus requerimientos o necesidades con una anticipación de por lo menos veinticuatro (24) horas antes del viaje o al momento de efectuar la reserva. El límite para la cantidad de reos transportados se determinará por parte del comandante de la Aeronave de tal manera que se garantice la seguridad del vuelo. EL TRANSPORTADOR podrá negarse al transporte de reos o limitar o condicionar su transporte.

[RAC 3.10.2.26.](#)

ESPACIO DEJADO INTENCIONALMENTE EN BLANCO



CONTRATO DE TRANSPORTE AEREO

CAPITULO 6

REVISION

FECHA

PAG

EQUIPAJES

21/12/2016

1

6.1. CONDICIONES DEL CONTRATO.

6.1.1. Requisitos de Validez del Boleto.

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

El Boleto de transporte aéreo no es transferible ni endosable. El Pasajero no será transportado si no presenta un Boleto válido que contenga el cupón de vuelo para el respectivo trayecto y el resto de cupones de la secuencia sin usar. Adicionalmente, para aquellos casos en que aún se emitan Boletos físicos el Pasajero no será transportado si el Boleto presentado está mutilado o si ha sido modificado.

En el caso de un Boleto electrónico el Pasajero no será transportado salvo que se identifique en forma satisfactoria y se haya emitido un boleto electrónico para el respectivo trayecto en su nombre. En los casos que el Pasajero solicite cambios a la reserva después de haber emitido el Boleto, EL TRANSPORTADOR podrá llevar a cabo un cobro adicional al pagado por el Boleto, si aplica, y adicionalmente, deberá pagar la penalidad que corresponda en el evento en que la tarifa de su Boleto así lo establezca.

El cliente deberá asumir las diferencias que se generen en materia de impuestos y tasas con el cambio de reserva.

6.1.2 Reemplazo de Boleto en caso de pérdida.

En el caso de pérdida de un Boleto o de una parte del mismo, a solicitud del Pasajero, EL TRANSPORTADOR lo reembolsará o lo reemplazará total o parcialmente emitiendo un nuevo Boleto. Ello se hará siempre que:

(1) se pruebe que se emitió un Boleto válido para los vuelos correspondientes,

(2) las condiciones de la tarifa lo permitan;

(3) se paguen los cargos previstos para el caso, y

(4) el Boleto extraviado no haya sido utilizado y el Pasajero suscriba un acuerdo que indemnice a EL TRANSPORTADOR en caso de uso indebido del Boleto. Cuando ello no suceda, EL TRANSPORTADOR podrá exigir que se pague el valor total del Boleto requerido.

[RAC 3.10.2.14.2.](#)



CONTRATO DE TRANSPORTE AEREO

CAPITULO 6

REVISION

FECHA

PAG

EQUIPAJES

21/12/2016

2

6.2. PERIODO DE VALIDEZ DEL BILLETE, BOLETO O TIQUETE.

6.2.1.1. El Boleto tendrá validez de un año a partir de la fecha de su emisión, salvo que la tarifa aplicable provea un tiempo de validez distinto.

[RAC 3.10.1.7.1.](#)

6.2.1.2. 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, el tiquete puede ser reemitido o reembolsado por una sola vez conforme las condiciones de la tarifa adquirida y de acuerdo con las normas, procedimientos y políticas de EL TRANSPORTADOR.

6.2.1.3. Un boleto es válido para viajar en la fecha, para el vuelo y clase de servicio para el cual la reserva ha sido hecha y cuya tarifa haya sido pagada. 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 requerido.

6.2.1.4 Si después de haber comenzado el viaje el Pasajero no puede continuar el mismo dentro del periodo de validez del boleto por razón de enfermedad, ASES S.A.S a su criterio extenderá el periodo de validez del Boleto máximo por un período de validez igual al del Boleto inicial.

La enfermedad y período de incapacidad deberán estar soportados por un certificado médico y no se entenderá que una enfermedad preexistente del Pasajero puede alegarse como una causal para extender el período de validez del Boleto. La reserva y utilización debe realizarse en la clase de servicio adquirida por el Pasajero.

6.2.1.5 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 a menos que se demuestre que el error ha sido de EL TRANSPORTADOR o de uno de sus agentes y no del Pasajero.

6.2.1.6 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.

6.3. Cambios en los destinos y/o fecha

En caso de que el PASAJERO desee cambiar los destinos y/o la fecha para los que fue emitido el BOLETO o el BOLETO ELECTRONICO, éstos deberán ser



CONTRATO DE TRANSPORTE AEREO

CAPITULO 6

REVISION

FECHA

PAG

EQUIPAJES

21/12/2016

3

Nuevamente expedidos, y ASES S.A.S podrá cobrar la diferencia de tarifas y/o penalidades a que haya lugar.

*Para tarifas económicas o promocionales, aplica penalidad de \$90.000 COP más la diferencia de la tarifa por el cambio.
Tarifas preferencial no aplica penalidad.*

6.4. Cancelación.

*Si un PASAJERO decide no viajar en el vuelo y en las fechas para las cuales se ha emitido el BOLETO o BOLETO ELECTRÓNICO, la tarifa pagada podrá ser aplicada a la compra de otro BOLETO, y ASES S.A.S podrá cobrar la diferencia de tarifa y/o penalidad aplicables dando aviso con por lo menos **veinticuatro (24) horas** de antelación al vuelo.*

La cancelación en tarifa económica o de promoción no aplica a reembolso excepto tasa aeroportuaria.

*Para tarifas preferenciales aplica una penalidad de **\$90.000 COP** más las de ley, excluyendo tasas aeroportuarias e impuestos.*

*Si por el contrario, el PASAJERO decide definitivamente no utilizar el BOLETO o BOLETO ELECTRÓNICO, la AEROLÍNEA reembolsará el valor del TIQUETE teniendo en cuentas las condiciones y penalidades correspondientes a la tarifa adquirida inicialmente y siempre y cuando la tarifa sea reembolsable. **El REEMBOLSO** se hará a través del mismo medio de pago utilizado en la compra original. Todo lo anterior, atendiendo las políticas, procedimientos de ley y aquellos procedimientos internos de ASES S.A.S.
Ver 14.11.*

ESPACIO DEJADO INTENCIONALMENTE EN BLANCO



CONTRATO DE TRANSPORTE AEREO

CAPITULO 7

REVISION

FECHA

PAG

EQUIPAJES

21/12/2016

1

7.1. TARIFAS.

7.1.1. Restricciones.

Las tarifas varían de acuerdo con lo que determine EL TRANSPORTADOR.

Las tarifas son las vigentes en la fecha de emisión del boleto. Si el Pasajero cambia su itinerario, la tarifa y sus condiciones pueden variar.

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

7.2. OTROS CARGOS.

7.2.1. Impuestos y Tasas.

Los impuestos y tasas son cargos adicionales a la tarifa aplicable y EL TRANSPORTADOR los recauda a favor de las autoridades gubernamentales que los establecen incluyéndolos en el Boleto de transporte 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.

7.2.2. Sobrecargos.

Son cobros impuestos por las aerolíneas y/o por los gobiernos/autoridades aeroportuarias. Los conceptos más usuales de estos cargos son combustible y seguridad. Ellos deberán ser sufragados por el Pasajero.

ESPACIO DEJADO INTENCIONALMENTE EN BLANCO



CONTRATO DE TRANSPORTE AEREO

CAPITULO 8
EMBARQUES Y
FORMALIDADES

REVISION

FECHA

PAG

21/12/2016

1

8.1. GENERAL.

El Equipaje debe ser transportado en el mismo vuelo en que viaja su propietario, en la medida en que esto sea posible. Todo Equipaje debe ser entregado por el Pasajero a EL TRANSPORTADOR, oportunamente en el mostrador de EL TRANSPORTADOR en el aeropuerto.

8.2. CONDICIONES DE ACEPTACIÓN DE EQUIPAJE.

Las condiciones que establece EL TRANSPORTADOR para la aceptación del Equipaje son:

- a) El Equipaje debe ser facturado solamente en módulos de EL TRANSPORTADOR.*
- b) Todo Pasajero debe identificar su Equipaje debidamente, incluyendo: nombre, apellido, número de teléfono, correo electrónico y dirección permanente.*
- c) Todo Pasajero para poder facturar su Equipaje debe presentar un Boleto de viaje en donde se indique número de vuelo, fecha, hora y destino al que se dirige el Pasajero.*
- d) Todo Equipaje está sujeto a revisión, tanto por parte del Transportador como de las Autoridades competentes.*

Todo Equipaje que tenga alguna de las características abajo descritas puede tener su aceptación restringida por parte del TRANSPORTADOR:

- a) Equipaje embalado incorrectamente.*
- b) Equipaje que exceda las dimensiones máximas y peso máximos establecidos por EL TRANSPORTADOR para el equipaje.*
- c) Equipajes que puedan representar un riesgo para otros equipajes dentro del compartimiento de equipaje de la aeronave, incluyendo pero no limitado a líquidos corrosivos y objetos punzantes sin la cubierta adecuada.*
- d) Mercancías Peligrosas y/o Prohibidas de acuerdo con lo establecido por las Regulaciones de Mercancías Peligrosas de la IATA, o las leyes gubernamentales o las regulaciones de EL TRANSPORTADOR.*

8.3 EQUIPAJE NO RECLAMADO.



CONTRATO DE TRANSPORTE AEREO

CAPITULO 8

REVISION

FECHA

PAG

EMBARQUES Y
FORMALIDADES

21/12/2016

2

El Equipaje que no haya sido reclamado por su dueño o un representante autorizado a su nombre (o por el cual el dueño no ha presentado una reclamación) una vez surtidos los trámites exigidos por la legislación aplicable, durante un período de seis (6) meses contados a partir de la finalización del vuelo en el que fuera registrado y/o el momento en el que fuera encontrado por la aerolínea, se entenderá como abandonado, en cuyo caso el TRANSPORTADOR podrá disponer de dicho Equipaje, entregándoselo a entidades sin ánimo de lucro según lo considere y sin ninguna responsabilidad para el TRANSPORTADOR.

8.4. FRANQUICIA DE EQUIPAJE.

Es la cantidad de equipaje que un pasajero puede llevar sin costo y se expresa en kilos y/o piezas.

Teniendo restricciones que obedecen a las especificaciones y capacidad de las aeronaves ASES S.A.S estipula las medidas y pesos máximos del equipaje de mano y facturado en nuestros equipos:

- **SENECA II PA-34**
 - 10 kg medidas 50cm x 40cm x 20 cm.
- **SWEARINGEN MERLIN SA226-AT**
 - Equipaje de mano 3 kg, medidas 40cm x 35cm x 20cm.
 - Equipaje Facturado 13kg, medidas 90cm x 75cm x 43cm.

RAC 3.10.3.1.

La franquicia de Equipaje libre permitido será aquella ofrecida al momento de la compra e incluida en el tiquete aéreo, la cual además se encuentra publicada en www.ases.com.co

ASES S.A.S pondrá, a su entera discreción, modificar, reconsiderar y hacer excepciones a su política de Equipaje Libre Permitido. En este sentido, y por tratarse de un tema que puede sufrir variaciones en el tiempo, se solicita reconfirmar directamente con EL TRANSPORTADOR el Equipaje Libre permitido en la ruta de su interés, al momento de hacer la reserva. No obstante lo anterior, los Pasajeros que hayan adquirido un Tiquete aéreo previo a la modificación de la Política de Equipaje Libre Permitido, tienen derecho a que se respete y aplique la franquicia vigente al momento de la compra.

8.4.1 Límites y Cargos por Exceso, Sobre peso y Sobredimensión de Equipaje.

Los cargos que se aplicarán en caso de que exista Exceso de Equipaje o sobredimensión automáticamente generan un costo de 20 % sobre el valor del tiquete y por cada peso excedido sería \$3.000 COP; piezas extras de Equipaje deberán consultarse directamente con EL TRANSPORTADOR o en www.ases.com.co



CONTRATO DE TRANSPORTE AEREO

CAPITULO 8

REVISION

FECHA

PAG

EMBARQUES Y FORMALIDADES

21/12/2016

3

8.4.2. Equipaje de Mano.

EL TRANSPORTADOR permite que el Pasajero lleve a bordo de la aeronave, una pieza de mano con el peso y las dimensiones establecidas por EL TRANSPORTADOR de acuerdo con su política de Equipaje Libre Permitido, la cual deberá ser consultada directamente por el Pasajero en cualquiera de los canales de venta de EL TRANSPORTADOR.

En los mostradores de atención de ASES S.A.S el Pasajero hallará los medidores de equipajes. Le recomendamos verifique las dimensiones de su equipaje de mano con las normas vigentes. Adicionalmente, cada Pasajero puede transportar en cabina, bajo su custodia y sin costo adicional algunos de los siguientes artículos:

1. Cartera de mujer.
2. Cobija o frazada.
3. Bastón.
4. Cámara fotográfica o binóculos.
5. Equipo fotográfico, de vídeo y computadores portátiles.
6. Elementos para bebés de consumo durante el viaje.
7. Coche de bebé (plegable) en uso: Este artículo es considerado como Equipaje Libre Permitido y puede transportarlo el Pasajero como una pieza de esta franquicia. Se permite para estos efectos una silla para bebé o coche en caso que el Pasajero no la haya registrado en el módulo con su Equipaje Libre Permitido y sea llevado por el Pasajero hasta la sala de abordaje.
8. Portafolio.
9. Caminadores.
10. Concentradores de Oxígeno Portátiles y sus baterías correctamente embaladas para su uso.
11. Cualquier asistente de movilidad y otros recursos de asistencia (incluyendo medicamentos y otros recursos médicos que deban ser administrados) para un Individuo en Condición de Discapacidad, incluyendo pero sin limitarse a sillas de ruedas, muletas, bastones, caminadores o prótesis para uso del Pasajero que dependa de dichos elementos: Estos artículos son considerados como Equipaje Libre Permitido y puede transportarlo el Pasajero como una pieza de esta franquicia. Al respecto debe tenerse en cuenta la siguiente distinción:

a. Silla en uso: una silla de ruedas en uso (fuera de su caja y que el Pasajero la esté usando) puede ser llevada en adición a sus 2 piezas de equipaje permitidas sin cobro.

b. Silla como equipaje: Una silla de ruedas no en uso, pero requerida por el Pasajero en la ciudad de destino, puede llevarla en adición a sus 2 piezas de equipaje permitido sin cobro.



CONTRATO DE TRANSPORTE AEREO

CAPITULO 8

REVISION

FECHA

PAG

**EMBARQUES Y
FORMALIDADES**

21/12/2016

4

Estos artículos pueden ser transportados dentro de la cabina de Pasajeros, de forma consistente con los requerimientos gubernamentales en materia de seguridad de la operación, seguridad de la aviación y Mercancías Peligrosas respecto del almacenamiento de artículos de mano. De acuerdo con disposiciones de las Autoridades competentes. En ocasiones, podrá haber restricciones adicionales con respecto al equipaje de mano, dependiendo de la capacidad de los compartimientos de las cabinas principales de ciertas aeronaves. Estas restricciones pueden aplicarse incluso después de comenzado el abordaje. Por tanto, algunos Equipajes de Mano pueden ser retirados de la cabina de Pasajeros por EL TRANSPORTADOR y embarcados como Equipaje en bodega. En el Equipaje de mano mencionado anteriormente se incluyen las compras realizadas en Duty Free del aeropuerto de salida.

[RAC 3.10.3.1](#) y [RAC 3.10.3.9](#).

Por razones de seguridad, en el Equipaje Registrado o de Mano no debe haber artículos peligrosos, salvo sean expresamente permitidos. Los artículos peligrosos incluyen aunque no están limitados a: gases comprimidos, corrosivos, explosivos, líquidos y sólidos inflamables, materiales radioactivos, materiales oxidantes, venenos, sustancias infecciosas, maletines con sistemas de alarma incorporados. Por razones de protección, otras restricciones pueden ser aplicables por lo cual el Pasajero deberá consultar directamente con EL TRANSPORTADOR.

[RAC 3.10.3.9](#) y [RAC 3.10.3.9.4](#).

Se exceptúan de la anterior restricción: las medicinas, líquidos (incluidos jugos) o geles para diabéticos u otras necesidades médicas. Estos artículos deben acompañarse de las respectivas prescripciones médicas. Biberones, leche materna o jugos en biberones, comida envasada para bebés o niños pequeños que estén viajando igualmente quedan exentos de esta medida, al igual que los artículos que sean comprados en almacenes libre de impuesto (In Bond - Duty free) de los aeropuertos, los cuales 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. Esto aplica tanto para los Pasajeros que salen de un aeropuerto como para los que se encuentran en Tránsito en él.

ASSES S.A.S no es responsable por los artículos que las Autoridades de control y seguridad de los aeropuertos retengan, decomisen o impidan que sean portados por los Pasajeros.

8.4.3. Elementos no Permitidos en Equipaje de Mano y Efectos Personales.

En adición a los artículos mencionados anteriormente, el Pasajero no podrá llevar como Equipaje de Mano: esmaltes, armas blancas ni objetos corto punzantes tales



CONTRATO DE TRANSPORTE AEREO

CAPITULO 8

REVISION

FECHA

PAG

EMBARQUES Y FORMALIDADES

21/12/2016

5

como hachas, bastones o sombrillas con punta metálica, paraguas, 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, cajas de fósforos o encendedores para cigarrillos, caña para pesca, corta uñas con navaja o lámina punzante o cortante, palos de ski, picahielo, cuchilla o navaja de afeitar, destornillador, elementos metálicos con punta, elementos para artes marciales, extintores, látigo, llave mecánica, alicate, manopla, martillo, mazo, motosierra, palos de golf o jockey, punzón para ganado, sacacorchos, gases lacrimógenos o de cualquier tipo, taco de billar, taladros, tubos, 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 EL TRANSPORTADOR considere no apto para ser transportado en la aeronave .

[RAC 3.10.3.9.4.](#)

ASES S.A.S. podrá a su discreción transportar estos elementos exclusivamente en la bodega de carga de las aeronaves como Equipaje Facturado, debidamente embalados para evitar cualquier lesión de las personas encargadas del manejo del Equipaje y garantizar la seguridad del vuelo.

8.4.5.1 Elementos de Valor en Equipaje Registrado o en Equipaje de Mano.

EL TRANSPORTADOR no acepta el transporte de los siguientes artículos como Equipaje Registrado y deberán incluirse en el Equipaje de Mano del Pasajero:

- a) Joyas
- b) Documentos personales, pasaportes, identificaciones o documentos de identificación
- c) Metales o piedras preciosas
- d) Obras de Arte
- e) Cheques o títulos valores y demás documentos con valor.
- f) Dinero en efectivo
- g) Lentes
- h) Celulares, Smart phones.
- i) Medicamentos
- j) Documentos de historia clínica
- k) Cámaras fotográficas
- l) Reproductores de música o audífonos
- m) DVD´s portátiles y juegos electrónicos portátiles
- n) Tabletas digitales
- o) Filmadoras



CONTRATO DE TRANSPORTE AEREO

CAPITULO 8

REVISION

FECHA

PAG

EMBARQUES Y FORMALIDADES

21/12/2016

6

- p) Computadoras y equipos electrónicos
- q) Cerámicas
- r) Vajillas
- s) Calculadoras
- t) Botellas de licor
- u) Artículos perecederos
- v) Llaves de carro o casa
- w) Artículos para el cuidado del bebé (ejemplo: fórmulas y pañales)
- x) Pasaportes
- y) Muestras de trabajo (vendedores)
- z) Artículos similares a los antes listados

8.4.5.2 En caso de destrucción o pérdida, daño o demora en la entrega del Equipaje de Mano, EL TRANSPORTADOR únicamente será responsable por los daños que surjan como resultado de la culpa de EL TRANSPORTADOR o de alguno de sus agentes o empleados.

8.4.5.3 EL TRANSPORTADOR no será responsable por daños al Equipaje Facturado que no comprometan la habilidad para que el Equipaje funcione y específicamente no será responsable por los daños que surjan del normal uso y desgaste por manejo, incluyendo cortadas menores, rayones, rasguños, abollonaduras, marcas o tierra.

8.4.6 Equipaje Condicional / Standby bag.

Cualquier excedente sobre el Equipaje Libre Permitido se considera como exceso de equipaje y solo puede ser transportado pagando una tarifa adicional por este concepto que incluya cualquier impuesto aplicable. Las piezas con sobrepeso, sobredimensión y adicionales viajarán sujetas al espacio y peso disponible en el avión. EL TRANSPORTADOR hará todo lo posible para que el equipaje que sea registrado con la etiqueta Condicional/Standby bag llegue en el mismo vuelo en el que el Pasajero está volando. Sin embargo, debido a circunstancias de la operación, existe la posibilidad de que estos equipajes no sean transportados en el mismo vuelo del Pasajero, por lo que serán enviados en el primer vuelo con capacidad disponible dentro de los siguientes cuatro (4) días después de la fecha de la llegada del Pasajero a su destino final.

8.4.7. Transporte de Armas de Fuego.

Previamente a la fecha de su viaje el Pasajero deberá consultar con ASES S.A.S el procedimiento existente para el transporte de las armas de fuego.



CONTRATO DE TRANSPORTE AEREO

CAPITULO 8

REVISION

FECHA

PAG

**EMBARQUES Y
FORMALIDADES**

21/12/2016

7

Es responsabilidad del Pasajero verificar los requisitos y llevar la documentación que exigen las Autoridades en el origen y destino final.

Para verificar los requisitos necesarios para portar armas en bodega, por favor verifique los contactos para su ciudad en cualquiera de los puntos de venta ASES S.A.S o www.ases.com.co

ASES S.A.S. debe informar a sus pasajeros que está totalmente prohibido portar armas abordo de la aeronave.

En caso de transportar personal de las fuerzas armadas, pasajeros o cuerpos especializados en cumplimiento de una orden operativa, sus armas deben estar descargadas con la trompetilla hacia abajo. El piloto al mando deberá asegurarse que los pasajeros que porten armas de fuego posean sus respectivos salvoconductos expedidos por la entidad correspondiente, dichas armas se ubicaran en la bodega de carga en una caja de seguridad bajo el control del piloto. Si por alguna circunstancia, es indispensable que un pasajero lleve un arma ésta deberá ser entregada a las autoridades aeroportuarias las cuales a su vez entregaran el arma a un funcionario de la empresa, y esta será colocada en la bodega de carga de la aeronave con todas las normas de seguridad.

[RAC 3.10.3.9.2.](#)

8.4.8. Manejo de los Equipos Electrónicos Admitidos a Bordo.

*Los aparatos electrónicos a bordo de las aeronaves están clasificados en Prohibidos, Restringidos y Permitidos, de acuerdo con lo señalado en el **numeral 10.1** El Pasajero debe consultar con EL TRANSPORTADOR antes de hacer uso de cualquier equipo electrónico.*

8.4.9 EQUIPAJE ESPECIAL

Se consideran equipaje especial los siguientes elementos:

- 1. Equipaje mal embalado incluyendo algunas cajas. .*
- 2. Instrumentos Musicales: Guitarras eléctricas y acústicas, baterías electrónicas y acústicas, tambores, trompetas, etc.*
- 3. Cenizas Humanas*
- 4. Artículos Deportivos: Tablas de surf, equipos de pesca, equipos de golf, bicicletas, equipo de arquería, bolsas de dormir, tiendas de campaña, raquetas de tenis, pelotas de fútbol sin aire, equipos de buceo y equipos para esquiar.*



CONTRATO DE TRANSPORTE AEREO

CAPITULO 8

REVISION

FECHA

PAG

**EMBARQUES Y
FORMALIDADES**

21/12/2016

8

5. Equipo para toreros.

Este equipaje es permitido siempre y cuando el Pasajero identifique dichos artículos a EL TRANSPORTADOR al momento de su chequeo y los artículos hayan sido empacados debidamente de acuerdo con lo establecido en el numeral 8.4.12. Adicionalmente, dicho equipaje será permitido bajo la condición de que el Pasajero acepte y firme la etiqueta de "Responsabilidad Limitada" suministrada por EL TRANSPORTADOR, cuando lo anterior sea permitido bajo la normatividad aplicable.

8.4.10. Instrumentos Musicales.

Podrán transportarse instrumentos musicales tales como guitarras, violines, tambores, trompetas etc. como Equipaje de Mano, para lo cual deberán estar contenidos en estuches de cara dura diseñados para este propósito. Únicamente se aceptan instrumentos musicales que puedan ser acomodados en los guarda equipajes en forma segura dentro de la aeronave, ejemplo: guitarra, trompeta, violín, entre otros. Debe cumplir con las políticas estipuladas para el equipaje de mano.

Instrumento con silla asignada: los instrumentos musicales como el trombón y el Violonchelo, no podrán transportarse como Equipaje Registrado y únicamente podrán transportarse en la cabina de pasajeros, como equipaje de silla en cabina en una silla adyacente a la del Pasajero, en cuyo caso el Pasajero deberá pagar el respectivo Tiquete por la silla del instrumento a la tarifa aplicable para adultos. Adicionalmente, los instrumentos musicales que se transporten como equipaje en silla en cabina únicamente se aceptarán cuando estén en un estuche de cara dura designado para estos propósitos.

Otros instrumentos musicales que se presenten como Equipaje Registrado serán aceptados únicamente cuando cuenten con un estuche de cara dura debidamente acolchonado en su interior, para que soporte la manipulación usual de este tipo de equipaje. En ciertas circunstancias, el transporte de instrumentos musicales está sujeto a cobros adicionales que el Pasajero deberá pagar al momento de realizar su chequeo. Para estar familiarizado con los artículos permitidos en las diferentes rutas y los costos del transporte de los mismos, si aplican, el Pasajero deberá consultar en la página web de EL TRANSPORTADOR www.ases.com.co y en sus puntos de venta directos.

8.4.11 Equipo Deportivo.

Se permite el transporte de algunos artículos deportivos como Equipaje Facturado. Para ello, deberán seguirse los procedimientos y políticas establecidas por EL TRANSPORTADOR para estos efectos.



CONTRATO DE TRANSPORTE AEREO

CAPITULO 8

REVISION

FECHA

PAG

**EMBARQUES Y
FORMALIDADES**

21/12/2016

9

Los artículos deportivos que se aceptan como Equipaje Facturado deben estar debidamente embalados y, bajo ciertas circunstancias, están sujetos a un costo de servicio adicional que deberá pagar el Pasajero al momento del registro. Para efectos de conocer sobre los artículos permitidos en las diferentes rutas, y los costos aplicables a dicho transporte, en caso de existir, el Pasajero podrá consultar en la página web www.ases.com.co y en los demás puntos de venta directos de EL TRANSPORTADOR.

8.4.12. Artículos Restringidos.

(a) Artículos Perecederos o Frágiles. Son considerados perecederos los alimentos frescos o congelados, flores, plantas, y algunas medicinas. EL TRANSPORTADOR, a su entera discreción, establecerá las condiciones bajo las cuales dichos artículos podrán ser aceptados como Equipaje, de acuerdo con lo establecido en el numeral 8.4.12.

(b) Mercancías Peligrosas y/o Prohibidas. El Pasajero deberá consultar directamente con EL TRANSPORTADOR cuáles Mercancías Peligrosas y en qué cantidades son permitidas.

(c) Transporte de Productos de Origen Agropecuario. Si el Pasajero va a transportar consigo productos o subproductos de origen agropecuario, debe cumplir con los requisitos sanitarios exigidos por las Autoridades competentes. Es responsabilidad del Pasajero informarse y tramitar los requisitos exigidos por la ley.

8.4.13 Otras Condiciones Aplicables a los Artículos Perecederos o Frágiles.

El Pasajero deberá identificar todos los artículos frágiles o perecederos contenidos en su Equipaje y entregados a EL TRANSPORTADOR al momento de su chequeo. Dichos artículos se aceptarán como Equipaje Facturado únicamente si se identifican como tales y se empacan apropiadamente. EL TRANSPORTADOR se reserva su derecho de requerir al Pasajero, cuando así lo permita la normatividad aplicable, colocar una etiqueta de "Responsabilidad Limitada".

8.4.14 Daños Pre-existentes.

EL TRANSPORTADOR se reserva el derecho, como condición para aceptar el Equipaje Facturado, de inspeccionar y documentar cualquier daño preexistente de los artículos, y anotar dichos daños en las etiquetas de "Responsabilidad Limitada", cuando así lo permita la normatividad aplicable, o en documentos similares.



CONTRATO DE TRANSPORTE AEREO

CAPITULO 8
EMBARQUES Y
FORMALIDADES

REVISION

FECHA

PAG

21/12/2016

10

ESPACIO DEJADO INTENCIONALMENTE EN BLANCO



CONTRATO DE TRANSPORTE AEREO

CAPITULO 8

REVISION

FECHA

PAG

EQUIPAJES

21/12/2016

1

ARTÍCULO 8.5. MANEJO Y CONTROL DEL EQUIPAJE.

8.5.1. Recibo y Despacho de Equipajes.

Todo Equipaje debe ser entregado individualmente por la persona que viaja, en el mostrador del TRANSPORTADOR en el aeropuerto, a un representante debidamente identificado, con el fin de que se le dé el manejo adecuado y sea transportado en la bodega de la aeronave, o aprobado como Equipaje de Mano. Únicamente se podrán aceptar equipajes colectivos, cuando pertenezcan a una familia o a un grupo con algún nexo entre sí que realicen su viaje en el mismo vuelo y fecha.

8.5.2. Recibo de Equipaje Averiado.

Cuando el Pasajero entregue al TRANSPORTADOR un Equipaje en mal estado o que de cualquier forma no se encuentre en condiciones idóneas para ser transportado, se le colocará la etiqueta "Responsabilidad Limitada", cuando así lo permita la normatividad aplicable, 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.

8.6. ENTREGA DE EQUIPAJE.

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

[RAC 3.10.3.4.](#)

8.6.1. Equipaje no Reclamado

8.6.1.1. En cada aeropuerto se llevará a cabo un control de todo Equipaje no reclamado.

8.6.1.2. El Equipaje que no haya sido reclamado por su dueño o un representante autorizado a su nombre (o por el cual el dueño no ha presentado una reclamación) una vez surtidos los trámites exigidos por la legislación aplicable, durante un período de seis (6) meses contados a partir de la finalización del vuelo en el que fuera registrado y/o el momento en el que fuera encontrado por la aerolínea, se entenderá como abandonado, en cuyo caso el TRANSPORTADOR podrá disponer de dicho Equipaje, entregándoselo a entidades sin ánimo de lucro según lo considere y sin ninguna responsabilidad para el TRANSPORTADOR.

[RAC 3.10.3.6.1](#)



CONTRATO DE TRANSPORTE AEREO

CAPITULO 8

REVISION

FECHA

PAG

EQUIPAJES

21/12/2016

2

8.7 LÍMITES DE RESPONSABILIDAD CON EL EQUIPAJE

La responsabilidad del TRANSPORTADOR se encuentra sujeta a lo establecido en los Convenios y demás leyes aplicables.

La presentación de una reclamación no da derecho al Pasajero a una compensación inmediata. En el caso de reclamaciones de equipaje, el reembolso por cualquier gasto incurrido deberá estar debidamente probado para EL TRANSPORTADOR.

La aceptación de un reclamo no supone una admisión de responsabilidad legal por parte de EL TRANSPORTADOR, previo a que se realice la investigación respectiva. Si el Pasajero tiene un reclamo será analizado y compensado, en caso que aplique, de acuerdo a las regulaciones aplicables según la ruta volada y bajo las limitaciones de responsabilidad establecidas en la Convención correspondiente u otras leyes aplicables.

8.7.1 Daños.

En caso de daño, la persona con derecho a la reparación deberá presentar una reclamación a EL TRANSPORTADOR inmediatamente descubra el daño, y en cualquier caso en un término máximo de 7 días después de recibido el Equipaje Registrado. No obstante cualquier disposición en contrario, EL TRANSPORTADOR no será responsable por los daños que surjan del normal uso y desgaste por manejo del Equipaje, incluyendo cortadas menores, rayones, rasguños, abollonaduras, marcas o tierra.

[RAC 3.10.3.6. Parágrafo \(a\)](#)

8.7.2 Demoras.

Si el equipaje no llegó en el mismo vuelo que el Pasajero, éste debe notificar tal hecho directamente en las oficinas del TRANSPORTADOR antes de salir del aeropuerto. Para esto, el Pasajero debe completar el Reporte de Irregularidades de Equipajes que se encuentra en la Oficina de Equipajes del terminal aéreo. El Reporte deberá presentarse dentro de un término máximo de 21 días desde la fecha en la cual el Equipaje debió haberse puesto a su disposición.

[RAC 3.10.3.6. Parágrafo \(b\)](#)

ESPACIO DEJADO INTENCIONALMENTE EN BLANCO



CONTRATO DE TRANSPORTE AEREO

CAPITULO 9

REVISION

FECHA

PAG

EMBARQUES Y
FORMALIDADES

21/12/2016

1

9.1. ATENCIÓN EN MOSTRADOR.

9.1.1. Requisitos de Presentación.

9.1.1.1. El Pasajero que va a embarcarse en un vuelo nacional deberá presentarse en el mostrador del TRANSPORTADOR en el aeropuerto en los tiempos previstos por el TRANSPORTADOR o en su defecto, con **una hora (1) de antelación** al mismo.

[RAC 3.10.2.20.](#)

ASES S.A.S para efectos netamente operativos dará por cerrado el vuelo **30 minutos** antes de la hora de partida. Cuando El Pasajero no se presente al vuelo con la debida antelación, ASES S.A.S podrá disponer del cupo, no obstante, si al momento de presentarse si no se hubiese cerrado el vuelo, El Pasajero podrá ser admitido.

[RAC 3.10.2.20.1.](#)

Sin perjuicio del derecho de retracto, así como de los casos en los que el transporte no se realice por fuerza mayor o por causa imputables a la ASES S.A.S cuando por razón de las Condiciones Tarifarias aplicable al respectivo Contrato De Transporte se indique un periodo distinto en el Tiquete (pasaje), este sera valido hasta la fecha y hora del viaje. En consecuencia, pasado el periodo de validez, el Tiquete (pasaje) perderá totalmente su vigencia y el Pasajero perderá, a título de indemnización de perjuicios, el derecho a ser transportado con el tiquete (pasaje) adquirido.

ASES S.A.S podrá imponer al pasajero un cargo o una penalidad por No presentarse el día del vuelo.

9.1.1.2. El Pasajero deberá presentarse al aeropuerto en los tiempos estipulados por EL TRANSPORTADOR o su Agente Autorizado. **En caso de que el Pasajero no cumpla con la obligación de presentarse con la anticipación establecida en el presente Contrato perderá su derecho a ser embarcado y sus reservas serán canceladas.** Estas políticas pueden tener alguna variación, razón por la cual se debe consultar con ASES S.A.S los requerimientos de antelación de tiempo con el que debe presentarse el Pasajero en el aeropuerto.

9.1.2. Formalidades Administrativas.

9.1.2.1. General.

9.1.2.1.1. El Pasajero es responsable de todos los documentos necesarios para su viaje, pasaporte, visas, tarjetas de turismo y cualquier requisito o documento adicional o especial que se le exija por las disposiciones legales y reglamentarias



CONTRATO DE TRANSPORTE AEREO

CAPITULO 9

REVISION

FECHA

PAG

EMBARQUES Y
FORMALIDADES

21/12/2016

2

en vigor de los países de partida, tránsito y destino. El Pasajero debe cumplir las normas y procedimientos establecidas por las Autoridades en materia de migración, aduanas, sanidad, y seguridad.

[RAC 3.10.2.21](#)

9.1.2.1.2. El servicio de información que presta ASES S.A.S en estos temas no excluye la responsabilidad directa que tiene el Pasajero de investigar, conocer y cumplir las normas relacionadas con estas materias. ASES S.A.S no es responsable por la falta de cumplimiento de estas normas ni por las consecuencias o 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.

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 a las leyes Colombianas.

ASES S.A.S se reserva el derecho de rechazar el transporte de todo Pasajero que no haya cumplido las leyes o los reglamentos en vigor y cuyos documentos no estén en regla.

9.1.2.3. 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 ASES S.A.S asume responsabilidad por demoras, pérdidas o Daños del Equipaje, que puedan presentarse por este tipo de inspecciones.

9.1.2.4. 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.

[RAC 3.10.2.21](#)

ESPACIO DEJADO INTENCIONALMENTE EN BLANCO



CONTRATO DE TRANSPORTE AEREO

CAPITULO 10	REVISION	FECHA	PAG
CONDUCTA A BORDO		21/12/2016	1

Es obligación del Pasajero acatar las instrucciones de ASES S.A.S y de su personal en cualquier momento y durante el vuelo. 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 bajo su autoridad.

El Pasajero deberá abstenerse de todo acto que pueda atentar contra la seguridad del vuelo, de la tripulación, contra su propia seguridad y la de las demás personas o cosas a bordo. Cuando se presenten hechos que puedan causar o causen molestias, que sean contrarias a las leyes, normas y procedimientos, o que puedan comprometer o comprometan la seguridad del vuelo, de los Pasajeros, de la tripulación, de los bienes de ASES S.A.S o de los Pasajeros, la tripulación del respectivo vuelo tiene plena autonomía para tomar las acciones que estime pertinentes a fin de manejar y controlar la situación.

Dichas acciones pueden conllevar al desembarque de un Pasajero, la negativa a transportar a dicho Pasajero, la inmovilización del Pasajero cuando se requiera y cualquier otra medida que sea necesaria.

[RAC 3.10.2.25.1](#), [RAC 3.10.2.25.2](#) y [RAC 3.10.2.14.3](#).

10.1. ARTÍCULOS DE USO PROHIBIDO, RESTRINGIDO Y PERMITIDO.

Se consideran artículos de uso prohibido, restringido y permitido a bordo los siguientes:

10.1.1. Artículos de uso prohibido.

Son los artículos que no pueden ser utilizados en ningún momento mientras el Pasajero se encuentre a bordo de la aeronave. Estos son, pero no están limitados, a los siguientes: 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, mouse inalámbrico, y cualquier dispositivo electrónico de control remoto que emita señales/controle a otro dispositivo electrónico, entre otros.

[RAC 3.10.2.25.1](#) parágrafo (b)

10.1.2. Artículos de uso restringido.

Las restricciones por etapa del vuelo permiten que algunos dispositivos electrónicos portátiles sean utilizados a bordo. El Pasajero debe consultar con EL TRANSPORTADOR antes de hacer uso de cualquier equipo electrónico. Se permite el uso a bordo de la aeronave cuando aún se encuentra la puerta abierta, y después del aterrizaje, de los siguientes artículos: Teléfonos celulares/móviles,



CONTRATO DE TRANSPORTE AEREO

CAPITULO 10	REVISION	FECHA	PAG
CONDUCTA A BORDO		21/12/2016	2

módems inalámbricos, GPS que usa cable externo de antena, Busca personas de dos vías, PDA con comunicación de dos vías, calculadoras/consolas 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, cámaras de video, entre otros.

La utilización de artículos electrónicos portátiles a bordo de la aeronave cuando la misma se encuentra por encima de los 10,000 pies de altura y la tripulación de cabina realiza los anuncios correspondientes, incluye los siguientes dispositivos: cámaras y videograbadoras portátiles, calculadoras, grabadoras, afeitadoras portátiles, juegos electrónicos, reproductores de música, computadoras personales, consola portátil de video juegos, tabletas y teléfonos celulares en modo avión únicamente.

10.1.3. Artículos de uso permitido.

Son los artículos que pueden ser utilizados en cualquier momento dentro de la aeronave. Estos son: equipos instalados por EL TRANSPORTADOR, relojes electrónicos, , aparatos de ayuda auricular, dispositivos médicos implantados, audífonos de reducción de ruido, buscapersonas de una sola vía, equipo de soporte médico vital, concentradores de oxígeno personal, entre otros.

10.2. Acciones Contra la Seguridad.

Entre otras acciones, 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, artículos de uso restringido de acuerdo con lo establecido en el presente Contrato y conforme lo señala la tarjeta de seguridad de la aeronave.
- (c) Sustraer, o hacer mal uso de los equipos de emergencia u otros elementos existentes a bordo de la aeronave o en los aeropuertos.
- (d) Sustraer cualquier artículo, equipo o bienes de propiedad de EL TRANSPORTADOR o de otros Pasajeros.
- (e) Obstruir o destruir las alarmas y sistemas de detección de incendio u otros equipos instalados en la aeronave.
- (f) Fumar en cualquier parte de la aeronave.



CONTRATO DE TRANSPORTE AEREO

CAPITULO 10	REVISION	FECHA	PAG
CONDUCTA A BORDO		21/12/2016	3

(g) Asumir actitudes o expresar comentarios que puedan generar pánico entre los demás Pasajeros.

(h) Faltar el respeto, insultar o agredir física o verbalmente a cualquiera de los Pasajeros o tripulantes de la aeronave o personal de tierra al servicio de la misma.

(i) Llevar consigo a bordo de la aeronave o en los aeropuertos, armas, o elementos cortantes, punzantes o contundentes que puedan ser utilizados como arma.

(j) Asumir conductas o ejecutar actos obscenos.

(k) Consumir durante el vuelo, alimentos o bebidas no suministrados por EL TRANSPORTADOR sin su autorización.

(l) Ingresar a la aeronave o permanecer en ella en estado de intoxicación alcohólica o bajo el efecto de drogas o sustancias prohibidas.

(m) Cualquier otro acto o hecho que se considere indebido por EL TRANSPORTADOR, las Autoridades competentes y las normas y buenas costumbres.

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

ESPACIO DEJADO INTENCIONALMENTE EN BLANCO



CONTRATO DE TRANSPORTE AEREO

CAPITULO 11	REVISION	FECHA	PAG
VUELOS DEMORADOS, CANCELADOS, Y CAMBIOS		21/12/2016	1

11.1. POLÍTICAS.

ASES S.A.S realizará esfuerzos razonables para transportar a los Pasajeros y a su Equipaje de acuerdo con los itinerarios publicados y con aquellos reflejados en el Tiquete del Pasajero. No obstante los itinerarios publicados, horarios de vuelo, tipo de avión, asignación de asientos, y detalles similares que se reflejen en el Tiquete o en los itinerarios publicados por EL TRANSPORTADOR no se garantizan ni forman parte de este contrato.

Los horarios están sujetos a cambios sin previo aviso. Excepto por lo previsto en este Contrato de Transporte, ASES S.A.S no será responsable por realizar las conexiones, por no operar un vuelo de acuerdo con el itinerario, por cambios de horario, cambios de tipos de aeronaves, por el cual ASES S.A.S lleva el pasajero desde su origen hasta su destino.

11.2 En caso de cancelación, desvío o retrasos que causen que un Pasajero pierda conexiones, EL TRANSPORTADOR no se hará responsable de los perjuicios que estos sean provocados a El Pasajero.

11.3 Salvo lo dispuesto anteriormente, EL TRANSPORTADOR no tendrá ninguna responsabilidad si la cancelación del vuelo, la desviación o el retraso se debe a Circunstancias Imprevistas.

ESPACIO DEJADO INTENCIONALMENTE EN BLANCO



CONTRATO DE TRANSPORTE AEREO

CAPITULO 12	REVISION	FECHA	PAG
SERVICIO A BORDO		21/12/2016	1

12.1. GENERAL.

El servicio a bordo, si lo hubiese, representa un valor agregado que ofrece EL TRANSPORTADOR a sus Pasajeros y no constituye un deber para ASES S.A.S.

EL TRANSPORTADOR determinará según lo considere adecuado de acuerdo con las condiciones del vuelo, el servicio a bordo a prestar.

[RAC 3.10.2.15](#)

12.2. POLÍTICA.

ASES S.A.S se reserva el derecho de modificar sus políticas de servicio a bordo.

ESPACIO DEJADO INTENCIONALMENTE EN BLANCO



CONTRATO DE TRANSPORTE AEREO

CAPITULO 13	REVISION	FECHA	PAG
ASPECTOS JURIDICOS DE LA RESPONSABILIDAD CIVIL		21/12/2016	1

13.1. RÉGIMEN DE RESPONSABILIDAD.

La responsabilidad de EL TRANSPORTADOR se encuentra regulada por las leyes aplicables y para los casos de transporte aéreo internacional se aplica el Convenio o la Convención relevante.

13.2 AVISO SOBRE LIMITACIONES DE RESPONSABILIDAD.

El Convenio de Montreal o la Convención de Varsovia podrán ser aplicables a su viaje y estos Convenios regulan y pueden limitar la responsabilidad de EL TRANSPORTADOR por muerte o lesiones corporales, por la pérdida o daño del equipaje, y por retraso.

13.2.1 En caso de aplicación del Convenio de Montreal, los límites de responsabilidad son los siguientes:

(a) No hay límites económicos en caso de muerte o lesiones corporales.

(b) En caso de destrucción, pérdida o daño o retraso del equipaje, los pasajeros tendrán derecho en la mayoría de casos a 1.131 Derechos Especiales de Giro.

(c) Por los daños ocasionados por demoras en su viaje, los pasajeros tendrán derecho en la mayoría de casos a 4.694 Derechos Especiales de Giro.

13.2.2 En caso de aplicación del Convenio de Varsovia, los límites de responsabilidad son las siguientes:

(a) 16.600 Derechos Especiales de Giro en caso de muerte o lesiones corporales si el Protocolo de La Haya del Convenio de Varsovia aplica, o 8.300 Derechos Especiales de Giro si sólo se aplica la Convención de Varsovia. Muchas aerolíneas han renunciado voluntariamente a estos límites en su totalidad, y las regulaciones de los Estados Unidos estipulan que, durante los viajes hacia, desde o con una escala prevista en los Estados Unidos, el límite no podrá ser inferior a 75.000 dólares.

(b) 17 Derechos Especiales de Giro por kg por pérdida o daño o retraso del equipaje facturado, y 332 Derechos Especiales de Giro por equipaje no facturado.

(c) La aerolínea también puede ser responsable de los daños ocasionados por las demoras.

13.2.3 La aerolínea podrá suministrar información adicional en cuanto a los límites aplicables a su viaje. Si su viaje incluye el transporte por diferentes aerolíneas,



CONTRATO DE TRANSPORTE AEREO

CAPITULO 13	REVISION	FECHA	PAG
ASPECTOS JURIDICOS DE LA RESPONSABILIDAD CIVIL		21/12/2016	2

debe comunicarse con cada operador para obtener información sobre los límites de responsabilidad aplicables.

ESPACIO DEJADO INTENCIONALMENTE EN BLANCO



CONTRATO DE TRANSPORTE AEREO

CAPITULO 14	REVISION	FECHA	PAG
ASPECTOS JURIDICOS DE LA RESPONSABILIDAD CIVIL		21/12/2016	1

14. REEMBOLSOS.

14.1. Los reembolsos pueden hacerse sobre la totalidad o una parte de la tarifa, sobrecargos e impuestos no utilizados de un tiquete de acuerdo con las condiciones de la tarifa.

El pasajero podrá desistir de su viaje, antes de su iniciación, dando aviso a ASES S.A.S o a sus operadores por lo menos Veinticuatro (24) horas de antelación al vuelo y se retendrá un valor del 10% excluyendo tasas, impuestos, y tarifas administrativas.

ASES S.A.S tendrá 30 días calendarios máximos para reembolsar el dinero a El Pasajero.

[RAC 3.10.1.8.1](#)

14.1.1 Parciales.

Los Reembolsos parciales se harán descontando el valor de los trayectos utilizados con base en la tarifa aplicable a la fecha del vuelo, 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 en la tarifa adquirida.

14.1.2 Impuestos.

De conformidad con la legislación aplicable, EL TRANSPORTADOR reembolsará los impuestos y tasas que no hayan sido transferidos a la entidad recaudadora correspondiente. En caso de que los mismos se hayan transferido, el Pasajero deberá solicitar por su propia cuenta el Reembolso ante la entidad correspondiente y EL TRANSPORTADOR no será responsable por dicho trámite.

14.2. Tipos de Reembolsos.

14.2.1. Involuntario.

Devolución total o parcial del valor pagado por tiquete debido a la no utilización de uno o varios servicios por causas atribuibles a la aerolínea como son: cancelación de vuelo, cambio de itinerario, pérdida de conexión, razones legales o de seguridad, cobros duplicados de Boletos o impuestos, mayor valor cobrado o demoras.

14.2.2. Voluntario.

Devolución total o parcial del valor pagado por un tiquete o una MCO a solicitud del pagador o del Pasajero por razones no atribuibles a EL TRANSPORTADOR, dentro de las que se encuentran las condiciones o conductas del Pasajero sujeto a las condiciones de la tarifa.

14.2.3. Enfermedad o Defunción.



CONTRATO DE TRANSPORTE AEREO

CAPITULO 14	REVISION	FECHA	PAG
ASPECTOS JURIDICOS DE LA RESPONSABILIDAD CIVIL		21/12/2016	2

Por REEMBOLSO, deberá entenderse la devolución total o parcial de la suma de dinero pagada por el PASAJERO para adquirir el BOLETO o BOLETO ELECTRONICO.

ASES S.A.S podrá efectuar Reembolso en ciertos casos de enfermedad o muerte del titular del Boleto, su acompañante o familiares, incluyendo a: padres (incluyendo adoptantes), hijos (incluyendo adoptivos), hermanos(as), abuelos, nietos y cónyuge o compañero permanente del viajero siempre y cuando tenga el mismo itinerario de la persona afectada. El Pasajero o su familiar inmediato debe realizar la solicitud a EL TRANSPORTADOR antes de a fecha de vencimiento de éste para lo cual debe presentar la documentación que se requiera de acuerdo con las políticas de EL TRANSPORTADOR.

ASES S.A.S reembolsará el monto aplicable en la forma original de pago.

14.3. A quién se debe reembolsar.

ASES S.A.S efectuará el Reembolso a la persona que haya pagado el Boleto. En caso que no se pueda determinar quién es el pagador, EL TRANSPORTADOR le reembolsará al titular del documento del ticket.

En las siguientes situaciones será posible cambiar el destinatario del Reembolso: muerte o enfermedad del destinatario original, viajeros privados de la libertad (con autorización de las autoridades competentes), menores de edad, tiquetes comprados bajo convenio corporativo o canjes.

14.4. Cargos y Penalidades

EL TRANSPORTADOR aplicará los cargos y penalidades por Reembolso de acuerdo a la regla de la tarifa aplicable para el Boleto a reembolsar.

ASES S.A.S podrá aplicar a los reembolsos las penalidades y cargo que apliquen, de conformidad con lo establecido para cada tarifa.

14.5. Reglamentación Monetaria

Los Reembolsos se realizaran en la moneda de nuestro país, COP (pesos colombianos).

14.6. Reembolso de cargos adicionales.

Los cargos que se generen en virtud de la emisión de Boletos se ajustarán a lo establecido en las normas Colombianas, para lo cual, EL TRANSPORTADOR



CONTRATO DE TRANSPORTE AEREO

CAPITULO 14	REVISION	FECHA	PAG
ASPECTOS JURIDICOS DE LA RESPONSABILIDAD CIVIL		21/12/2016	3

Determinará cuales cargos son objeto de devolución dependiendo de las condiciones de cada país.

14.7. Reembolso de impuesto.

ASES S.A.S reembolsará los impuestos o cargos cuando así lo exija la ley o cuando dichos impuestos o cargos se hayan recolectado por error y el Pasajero presente evidencia de que se encontraba exento del impuesto o cargo a EL TRANSPORTADOR, y ésta esté atada a una solicitud oportuna de reembolso.

No se procesará un reembolso de dichos impuestos o cargos a menos que ASES S.A.S haya recibido una solicitud de manera escrita o por medios electrónicos dentro de los términos establecidos para ello dentro del presente Contrato.