

Derechos y Deberes de los pasajeros

Cuando un pasajero adquiere un tiquete aéreo lo que hace es suscribir un contrato de transporte con la aerolínea, es decir que tiene derechos, pero también contrae obligaciones que tiene que cumplir al pie de la letra. Con el fin de mejorar la prestación del servicio, la Aeronáutica Civil expidió la resolución 04498 del 15 de noviembre de 2001, la cual establece las normas que deben ser cumplidas por el viajero y el transportador.

Por esta razón la Aerocivil recomienda a los usuarios de este modo de transporte leer detenidamente el tiquete o contrato de servicio que se encuentra impreso en la contra carátula, con el fin de que este enterado de sus derechos y obligaciones.

A continuación, explicaremos las normas a que se deben someter las dos partes involucradas en la compra de un tiquete aéreo.

Obligaciones de los viajeros

- Es deber del pasajero confirmar y reconfirmar el cupo asignado por la aerolínea, así como cancelar las reservas realizadas cuando estas no se vayan a utilizar.
- El pasajero debe permitir la revisión de su equipaje con equipos de Rayos X.
- Si el pasajero transporta armas de fuego, deberá reportarlas con las autoridades competentes. Las armas deben ir embaladas en un estuche adecuado y serán devueltas en el aeropuerto de destino.
- No podrá transportar ácidos, álcalis, acumuladores eléctricos, mercurio o instrumentos que lo contengan, materiales radiactivos, maletas o maletines con sistema de alarma incorporado o equipos electrónicos que puedan perturbar los sistemas de comunicación de la aeronave y afectar la seguridad del vuelo.
- Los pasajeros deberán acatar las instrucciones impartidas a través de la tripulación, relativas a la seguridad o al comportamiento durante el vuelo, desde el momento mismo de embarque, así como durante el carreteo, despegue, vuelo, aterrizaje y desembarque. El comandante es la máxima autoridad a bordo de la aeronave, por lo que la tripulación y todos los pasajeros están sometidos a su autoridad.

Prohibiciones durante el vuelo

- Los viajeros deben abstenerse de desabrochar su cinturón de seguridad o levantarse de su silla en momentos no autorizados por la tripulación.
- Obstruir las alarmas y sistemas de detección de incendio o de otras contingencias, instaladas en la aeronave.
- Consumir alimentos o bebidas no suministradas por el transportador sin su autorización. Ingresar a la aeronave o permanecer en ella en avanzado estado de intoxicación alcohólica o bajo efecto de drogas prohibidas.
- Fumar en cualquier parte de la aeronave en vuelos nacionales, o en áreas no autorizadas de la misma, en aquellos vuelos donde es permitido hacerlo.
- Agredir física o verbalmente a cualquiera de los pasajeros o tripulantes de la aeronave o personal de tierra.
- Asumir conductas o ejecutar actos obscenos.
- Asumir actitudes o expresar comentarios que puedan generar pánico entre los demás pasajeros.

Compensaciones por violaciones del contrato

Por retrasos y cancelación de vuelos las aerolíneas tienen la obligación de compensar a los pasajeros así:

- Cuando la demora sea mayor de dos horas e inferior a cuatro la aerolínea deberá suministrar al pasajero un refrigerio y facilitarle una comunicación telefónica que no exceda de tres minutos.
- Cuando la demora sea superior a cuatro horas e inferior a seis horas, además de lo anterior deberá proporcionar al pasajero alimentos, desayuno, almuerzo o comida según la hora.
- Cuando la demora sea superior a seis horas, el pasajero tendrá derecho a demás de lo anterior, a una compensación del 25 por ciento del valor del trayecto o cualquier otra forma aceptada por el usuario.
- Cuando esta demora sobrepasa las 10 de la noche (hora local), la aerolínea deberá proporcionarle además hospedaje, si no se encuentra en su domicilio y gastos de traslado, a menos que el pasajero acepte voluntariamente prolongar la espera.
- Si un pasajero que tenía su reserva y estuvo a tiempo para abordar el avión es rechazado por sobreventa de tiquetes, la aerolínea tendrá la obligación de enviarlo en el siguiente

vuelo. En caso de no disponer de cupo, el transportador deberá hacer las gestiones necesarias para el embarque en otra compañía con la mayor brevedad posible.

- Por anticipación del vuelo en más de una hora, sin avisar al pasajero, o cuando habiéndole avisado le resulte imposible viajar en el nuevo horario, se le deberá solucionar el problema en el menor tiempo posible.
- Si el pasajero no acepta ninguna de las soluciones que le plantee la aerolínea, podrá exigir la devolución del dinero, sin penalización para las dos partes.

Derechos de los derechos del sector aéreo

- Si desea transportar su mascota, podrá hacerlo, pero con autorización de la compañía aérea que lo asumirá como parte de su equipaje. Por norma general las mascotas deben ir registradas y ubicadas en la bodega del avión. Para ello debe avisar con anticipación con el fin de separar el guacal en donde se movilizará la mascota.
- Un pasajero invidente que tenga como guía un perro amaestrado para tal misión podrá acompañarlo en cabina, sólo que para ello deberá ir con un bozal.
- Cuando usted considere que se han producido deficiencias en el cumplimiento de las condiciones de su contrato de transporte, puede diligenciar las hojas de reclamaciones que las compañías aéreas y las agencias de viaje tienen a disposición o el formulario de quejas disponible en la página web de la Aerocivil, www.aerocivil.gov.co, o en los puestos de servicio, atención e información de cada aeropuerto.
- La compañía aérea es responsable del daño o perjuicio que ocasione a los pasajeros y sus pertenencias durante el viaje.
- En caso de incidentes con el equipaje aforado, el pasajero afectado deberá acudir inmediatamente al mostrador de la aerolínea para hacer constar ante los empleados el daño de su equipaje.
- Por pérdida de equipaje en vuelos nacionales el pasajero deberá hacer su reclamación de manera escrita en los tres días siguientes al vuelo tanto a la aerolínea como a la autoridad aeronáutica, para poder obtener una solución definitiva. Si la aerolínea no resuelve el problema, esta será sancionada y obligada a cumplir.