

Contrato de Transporte Avianca

El presente Contrato, las disposiciones contenidas en la sección “**Información y ayuda**” disponible para consulta en avianca.com y las condiciones de la Tarifa adquirida y servicio contratado por el Pasajero, establecen los términos y condiciones para el servicio de transporte aéreo contratado con Aerovías del Continente Americano S.A. Avianca, Taca International Airlines, S.A., Avianca Costa Rica S.A., Avianca Ecuador S.A., Aviateca S.A. y Regional Express Américas S.A.S., en adelante EL TRANSPORTADOR.

La celebración de un contrato de transporte con cualquiera de las compañías enunciadas implica la aceptación de estas disposiciones y no supone la renuncia a derechos consagrados en la ley por parte del Pasajero.

ÍNDICE

CAPÍTULO I - DEFINICIONES

CAPÍTULO II - APLICACIÓN

CAPÍTULO III - RESERVA

CAPÍTULO IV - SERVICIOS ESPECIALES

CAPÍTULO V - BOLETOS O TIQUETES DE TRANSPORTE AÉREO

CAPÍTULO VI - TARIFA Y REEMBOLSO

CAPÍTULO VII - EQUIPAJE

CAPÍTULO VIII - EJECUCIÓN DEL TRANSPORTE

CAPÍTULO IX - CONDUCTA A BORDO

CAPÍTULO X - CAMBIOS OPERACIONALES

CAPÍTULO XI - SERVICIO A BORDO

CAPÍTULO XII - ACUERDOS COMERCIALES

CAPÍTULO XIII - ASPECTOS JURÍDICOS DE LA RESPONSABILIDAD CIVIL (NACIONAL E INTERNACIONAL)

CAPÍTULO I - DEFINICIONES

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

“Boleto o Tiquete” se refieren, indistintamente, al documento que da fe de la celebración de un contrato de transporte aéreo y de las condiciones específicas del servicio de transporte contratado. En algunos países se denomina Billeto de Pasaje.

“Cambios Operacionales” son las modificaciones a un itinerario, aeronave programada, silla asignada, ruta entre otros por razones asociadas con la operación, las cuales podrán ser atribuibles a causas internas o externas a EL TRANSPORTADOR.

“Certificado Médico” es la constancia acerca del estado de salud actual de un paciente y/o su aptitud para realizar un viaje por vía aérea, que extiende personal médico, luego de la debida constatación del mismo a través de la asistencia, examen o reconocimiento.

“Conexión” es el cambio de un vuelo a otro, que puede requerir un cambio de aeronave, número de vuelo o incluso aerolínea, programado dentro de un contrato de transporte único.

“Contrato” Acuerdo por medio del cual EL TRANSPORTADOR se obliga para con EL PASAJERO, a cambio de un precio, bajo ciertas condiciones de servicio, a conducirlo de un lugar a otro, de acuerdo con una Reserva

“Pase de Abordar” es el documento físico o electrónico que habilita a su titular a realizar el vuelo que se especifica en este, bajo las condiciones que allí se indican. En algunos países puede denominarse Cupón de vuelo o Tarjeta de Embarque.

“Equipaje” es el conjunto de maletas, valijas y artículos que una persona transporta normalmente consigo cuando viaja de un lugar a otro, necesarios para su comodidad y bienestar durante el viaje. Salvo disposición contraria, dicho término designa tanto el Equipaje registrado del Pasajero como el Equipaje de mano.

“Equipaje Registrado (y/o Facturado)” es aquel Equipaje que ha sido puesto bajo custodia de EL TRANSPORTADOR para su transporte.

“Equipaje de Mano o Equipaje no Facturado” es el Equipaje que el Pasajero conserva consigo bajo su custodia y cuidado durante el vuelo y su permanencia dentro de los aeropuertos involucrados.

“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 adquirida.

“EL TRANSPORTADOR” es aquel que se compromete a transportar o transporta pasajeros y/o su Equipaje de un lugar a otro.

“Mercancías Peligrosas y/o Prohibidas” todo objeto o sustancia que puede constituir un peligro para la salud, la seguridad, los bienes o el medio ambiente y que se encuentren incluidas o catalogadas como tal en la normatividad vigente aplicable.

“Infante(s) (INF)” es el Pasajero menor de edad que a la fecha del vuelo no ha cumplido dos (2) años de edad.

“Niño(s) (CHD)” es el Pasajero menor de edad que, habiendo cumplido los dos (2) años de edad, no ha cumplido los 12 años, a la fecha del vuelo.

“Pasajero(s)” es la persona a quien EL TRANSPORTADOR está obligado a transportar de un lugar a otro en virtud de un Contrato.

“Persona en Condición de Discapacidad o Movilidad Reducida” es quien tiene un impedimento físico o mental, ya sea permanente o transitorio, que limita sustancialmente una o más de las actividades vitales principales.

“Reembolso” es la devolución de la totalidad o una parte del valor pagado por el servicio de transporte aéreo, y podrá comprender valores correspondientes a la Tarifa, Sobrecargos e impuestos no utilizados de un servicio de transporte contratado, el cual se efectuará de acuerdo con las condiciones de la Tarifa. En el caso de bonos, aplicarán las condiciones del respectivo bono.

“Reserva” es la separación de uno o más cupos para una o más personas, en uno o más vuelos, en fechas, Tarifa 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)). Se debe consultar con EL TRANSPORTADOR según el Boleto que sea expedido, si se requiere o no la confirmación anticipada de la Reserva.

“Sobrecargo” es un cobro adicional a la Tarifa, tarifa administrativa, Impuestos, Tasas o Contribuciones a favor de EL TRANSPORTADOR y/o Autoridades. Los conceptos más usuales de estos son combustible y seguridad, los cuales deben ser asumidos por el Pasajero.

“Tarifa” es el valor correspondiente al servicio de transporte aéreo a cargo del Pasajero. La Tarifa está sujeta a condiciones de utilización, periodos de validez, condiciones de pago, condiciones del servicio, restricciones de endosos, estipulaciones sobre el Reembolso, utilización en determinados vuelos, tiempo mínimo o máximo de estadía en el lugar de destino, días específicos de viajes, penalidades, reglas de Equipaje permitido, entre otras.

“Titular de la Reserva” será quien haya sido designado como tal en la reserva, y a falta de designación, será el primer pasajero adulto de la reserva.

CAPÍTULO II - APLICACIÓN

2.1. General. Por regla general las condiciones del presente Contrato son aplicables a todos los vuelos o segmentos en los que el código designador que los identifique sea el código “AV”, “EX” o “TA” o donde se indique el nombre de EL TRANSPORTADOR o la marca AVIANCA.

2.2. Aplicabilidad. Las condiciones de este Contrato son aplicables a menos que sean contrarias a la Constitución Nacional, los Convenios y las leyes o reglamentos aplicables. Si alguna condición de este Contrato no tiene validez, las otras disposiciones continuarán siendo válidas.

CAPÍTULO III - RESERVA

3.1. Uso y Manejo de la Reserva. Con el fin de generar una Reserva, emitir el Tiquete y prestar el servicio de transporte aéreo, el Pasajero deberá suministrar a EL TRANSPORTADOR o su intermediario, información completa, precisa y veraz sobre sus datos personales. Tales datos incluirán al menos, nombre(s) y apellidos, documento de identidad, dirección postal y electrónica (si aplica), domicilio y teléfono de contacto, así como los datos de un contacto de emergencia. Para tal efecto, el Pasajero, o el tercero que actúa en su nombre, declara a EL TRANSPORTADOR contar con las autorizaciones de los titulares para el tratamiento de los datos proporcionados.

EL TRANSPORTADOR realizará el tratamiento de la información y datos personales del Pasajero conforme a su “Política de Privacidad de Clientes, Viajeros Y Usuarios” disponible para consulta en avianca.com.

La Reserva es personal e intransferible. La divulgación de la Reserva o la información de ésta por parte de su titular a terceros será responsabilidad exclusiva de este.

El TRANSPORTADOR podrá denegar la venta de servicios a través de canales sin contacto, cuando compruebe que la persona tiene una deuda por no pago de compras anteriores, hasta que se salde la deuda. En cualquier caso, se permitirá a la persona realizar la compra en una oficina, donde se podrá comprobar el pago efectivo del Boleto.

El TRANSPORTADOR de servicios de transporte aéreo está obligado a informar a los pasajeros sobre la identidad de la o las compañías aéreas operadoras.

3.2. Cancelación de Reserva. Una Reserva podrá ser cancelada por las siguientes razones:

- a. Por el titular de la Reserva o quien actúe a su nombre solicitando la cancelación de esta, cuando la persona provea la información confidencial correspondiente a la Reserva.
- b. Por EL TRANSPORTADOR, cuando exista más de una Reserva para la misma persona en el mismo número de vuelo y fecha o cuando existan segmentos duplicados dentro de la misma Reserva; cuando venza el tiempo límite de compra del Boleto, sin que este haya sido adquirido, cuando dicha cancelación sea necesaria para cumplir con una regulación o solicitud gubernamental, en posibles casos de compras fraudulentas, incluyendo pero sin limitarse a pagos fraudulentos, o cuando el Pasajero no cumpla con las condiciones de la Tarifa y/o del Contrato y/o disposiciones legales. En el caso de actos fraudulentos, EL TRANSPORTADOR se reserva el derecho de cancelar cualquier Reserva, incluyendo servicios adicionales, y reportar la persona a las Autoridades.

3.3. Modificación de la Reserva. Una Reserva podrá ser modificada por las siguientes razones:

- a. Por el titular de la Reserva o quien actúe a su nombre solicitando la modificación de la misma siempre y cuando la persona provea la información confidencial correspondiente a la Reserva. El cambio podrá generar algún costo o penalidad, de acuerdo con las condiciones de la Tarifa. Las condiciones de la Tarifa están disponibles en avianca.com y son informadas al Pasajero al momento de la compra.
- b. Por EL TRANSPORTADOR cuando dicha modificación sea necesaria para cumplir con una regulación o solicitud gubernamental, por razones de fuerza mayor, caso fortuito o amenaza de estas, o por razones operacionales. En caso de que la modificación cambie la fecha, el itinerario del vuelo, la ruta o el operador del vuelo EL TRANSPORTADOR de ser posible informará al Pasajero oportunamente, de acuerdo con las normas que existan sobre el particular, si aplican.

CAPÍTULO IV - SERVICIOS ESPECIALES

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

El Pasajero deberá informar a EL TRANSPORTADOR sus requerimientos o necesidades especiales con una anticipación suficiente al vuelo de acuerdo con las políticas preestablecidas, o durante el proceso de Reserva, las cuales de ser posible se atenderán de acuerdo con las políticas, condiciones generales, condiciones específicas por país, así como las restricciones aplicables a su viaje, que se encuentran disponibles para pasajeros con necesidades especiales y [asistencia especial](#) en [avianca.com](#).

4.2. Pasajeros en Condición de Discapacidad o Movilidad Reducida.

4.2.1. Los Pasajeros en Condición de Discapacidad o Movilidad Reducida deberán avisar con la antelación requerida a EL TRANSPORTADOR sus necesidades de acomodación y dispositivos a transportar de acuerdo con su condición, y así como presentarse al vuelo al menos una hora antes del tiempo establecido para el público en general a efectos de realizar su chequeo.

4.2.2 EL TRANSPORTADOR no se rehusará a suministrar el servicio a un Pasajero en Condición de Discapacidad o Movilidad Reducida, basado en su condición, a excepción de las siguientes circunstancias:

- a. Por razones de seguridad, violación de normas o requerimientos aplicables en materia de seguridad operacional o de seguridad de la aviación.
- b. En caso de que el Pasajero requiera acomodaciones especiales por su condición y que haya incumplido con la obligación de dar previo aviso y de realizar los requerimientos para su chequeo de acuerdo con lo establecido en la Cláusula 4.2.1. No obstante, lo anterior EL TRANSPORTADOR realizará todos los esfuerzos razonables para acomodar a dichos Pasajeros antes de denegar el transporte de los mismos.
- c. EL TRANSPORTADOR podrá requerir a un Pasajero en Condición de Discapacidad o Movilidad Reducida, que vuele con un asistente como condición para suministrarles el servicio de transporte, cuando quiera que EL TRANSPORTADOR considere, en las siguientes circunstancias, que dicho asistente es esencial para la seguridad:
 - (i) Cuando debido a una discapacidad el Pasajero sea incapaz de comprender y responder instrucciones de seguridad o evacuación.
 - (ii) Cuando el Pasajero tenga discapacidades auditivas y visuales que le impidan establecer comunicación con el personal de EL TRANSPORTADOR para efectos de recibir las instrucciones de seguridad o evacuación.
 - (iii) Cuando el Pasajero tenga un impedimento de movilidad tan severo que sea incapaz de asistirse en su propia evacuación.

4.3. Transporte de mujeres en estado de embarazo. Está autorizado el transporte de mujeres embarazadas salvo que de acuerdo con lo establecido en la regulación que resulte aplicable al viaje, estas deban cumplir con requisitos especiales, orientados a preservar su integridad y la del hijo que está por nacer, razón por la cual deberán informar a EL TRANSPORTADOR sobre su estado y sobre el tiempo de gestación. En cualquier caso, será obligación de la pasajera informarse acerca de los requisitos exigidos para el viaje que desea realizar, consultar con su médico tratante la compatibilidad del viaje con su estado de salud, así como la obtención de las autorizaciones o certificados médicos

y su presentación al momento del realizar su registro para cada vuelo.

En caso de 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. Tales pasajeras deberán suscribir y presentar a EL TRANSPORTADOR certificación médica donde conste que es apta para el viaje, descargando la responsabilidad de EL TRANSPORTADOR ante cualquier eventualidad que surja de su estado durante el vuelo.

La certificación médica antes indicada deberá tener en cuenta el (los) vuelo(s) y la duración del(os) mismo(s) y ser expedida por el médico tratante, dentro de los plazos que establezca la regulación aplicable, y a falta de esta en un plazo no mayor a (10) días calendario respecto de la fecha del vuelo.

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

4.4. Transporte de menores de edad.

- a. Los Infantes viajarán acompañados de sus padres o de un adulto responsable (mayor de 18 años), en su regazo y debidamente asegurado, con cinturón de seguridad (sin ocupar asiento). Para su transporte se exigirá un boleto de transporte aéreo, aun cuando no esté pagando una Tarifa y prueba oficial de edad del Infante.

Los padres o un adulto responsable (mayor de 18 años), podrá llevar a su cargo como máximo dos (2) Infantes, en cuyo caso el segundo Infante deberá ocupar un asiento de la aeronave.

Si por alguna razón el Infante ocupa un asiento, deberá pagar el costo de la Tarifa disponible para el vuelo e impuestos.

EL TRANSPORTADOR podrá denegar el transporte de aquellos Infantes que no cumplan con los requisitos exigidos para el [transporte de neonatos](#).

- b. Los Niños deberán viajar ocupando un asiento y pagando la Tarifa correspondiente. Todo Niño que no pueda sentarse con el cinturón de seguridad abrochado debe ser transportado en una silla de Niño aprobada para el transporte aéreo.

Las sillas de Infante o Niño que sean requeridas durante el transporte aéreo serán proporcionadas por el Pasajero, ya que EL TRANSPORTADOR no las suministrará, y deberán estar aprobadas por las normas internacionales como apta para usarse en una aeronave.

- c. Las sillas serán asignadas a aquellos asientos donde no se obstruya las salidas de emergencia o circulación de otros Pasajeros y deberán permanecer aseguradas apropiadamente al asiento de la aeronave durante todo el vuelo.
- d. Por razones de seguridad en el vuelo, los menores de edad y quienes los acompañan no deben ubicarse en las salidas de emergencia.

Asimismo, los Pasajeros de 14 años o menos deberán viajar en compañía de sus padres, o de un adulto responsable (mayor de 18 años), debidamente autorizado por estos. Lo anterior, sin perjuicio del cumplimiento de los demás requisitos y autorizaciones aplicables a su viaje.

4.5. Transporte de Pasajeros en condiciones médicas especiales. Para garantizar que no se afectará la salud del Pasajero durante el desarrollo del vuelo, o la salud de los demás Pasajeros, en determinadas condiciones médicas, EL TRANSPORTADOR podrá requerir al Pasajero una autorización por parte del médico tratante, o en su defecto podrá denegar el embarque, de acuerdo con los procedimientos que para tales efectos tiene previsto EL TRANSPORTADOR.

4.6. Transporte de animales. El transporte de animales vivos tiene limitantes por razones de seguridad del animal, Pasajeros o el vuelo. Por esta razón, el servicio solo está disponible en algunas rutas y en algunas aeronaves de conformidad con la normatividad vigente aplicable y las políticas establecidas por EL TRANSPORTADOR.

CAPÍTULO V – BOLETOS O TIQUETES DE TRANSPORTE AÉREO

5.1. Periodo de validez. Salvo la Tarifa adquirida prevea un plazo especial, o la normatividad establezca algo diferente, un boleto solo es válido para viajar en la fecha, itinerario y vuelo para el cual la Reserva ha sido efectuada y cuyo precio ha sido pagado. Si para el momento del vuelo el Pasajero no se presenta y no ha cambiado previamente su Reserva o desistido de su viaje, se aplicarán las condiciones de la Tarifa por no presentación (no-show).

Si el Tiquete no es usado dentro de su periodo de validez, perderá totalmente su vigencia y el Pasajero perderá el derecho a ser transportado, solicitar modificaciones o Reembolso sobre la Tarifa pagada y Sobrecargos aplicables. Lo anterior, sin perjuicio del derecho de retracto y desistimiento que le asiste al Pasajero de acuerdo con la ley y/o las condiciones de la Tarifa adquirida.

5.2. Salvo norma en contrario, los vuelos comprendidos en el Contrato deberán ejecutarse estrictamente en el orden y fechas contratadas de acuerdo con el Tiquete. Cualquier cambio en éste se registrará por las condiciones de la Tarifa adquirida informadas al Pasajero durante la Reserva y al momento de celebración del presente Contrato, en cuyo caso se procederá con la modificación o cancelación de la Reserva según corresponda.

5.3 El Boleto o Tiquete de transporte aéreo no es transferible, ni endosable y/o cedible bajo ningún título.

CAPÍTULO VI - TARIFA Y REEMBOLSOS

6.1. Condiciones de la Tarifa. Cada Tarifa tiene sus propias condiciones, las cuales son complementarias al Contrato y la normatividad vigente aplicable. Sin limitarse a estas, las condiciones de la Tarifa pueden ser Equipaje Libre Permitido, cambios a la Reserva, condiciones de Reembolso, servicios complementarios, adelanto de vuelos, condiciones por pérdida de vuelo, entre otros, según aplique.

6.2. EL TRANSPORTADOR tiene una flota diversa de aviones, incluso aquellos de la misma marca y modelo pueden presentar diferencias en tipos de sillas, espacio entre sillas, elementos de confort y servicio a bordo, espacio para equipaje en cabina, cortinas, entre otras. Por lo tanto, EL TRANSPORTADOR no garantiza ningún estándar de servicio o clase de cabina al interior del avión y El Pasajero acepta esta característica de los aviones de EL TRANSPORTADOR y por tanto, la diferencia que ello pueda representar en el servicio.

6.3. La Tarifa se pagará en la moneda y tasas de cambio estipuladas por EL TRANSPORTADOR.

6.4. Reembolso: El reembolso se efectuará de acuerdo con las condiciones de la Tarifa adquirida, y de conformidad con la legislación aplicable. Una vez se solicite el reembolso, no habrá lugar a revocar dicha solicitud.

Las solicitudes de reembolso se procesan para la totalidad de servicios adquiridos (transporte o adicionales que componen la reserva).

En caso de que la reserva tenga más de un pasajero, la solicitud del reembolso será gestionada por quien haya sido designado al momento de la compra como Titular de la Reserva. Si éste no hubiera sido designado, será el primer pasajero adulto de la reserva. Para estos casos, EL TRANSPORTADOR podrá habilitar la posibilidad de dividir la reserva, a efectos de un reembolso para uno o algunos de los pasajeros dentro de la misma reserva, en cuyo caso el Titular de la Reserva deberá pagar el precio de dicho trámite, el cual podrá ser consultado en nuestros canales de venta.

6.4.1. A quién se debe reembolsar. Por regla general EL TRANSPORTADOR efectuará el reembolso a la forma original de pago. En el caso de servicios pagados a través de transferencias bancarias, voucher u otro medio de pago que no permita identificar los datos necesarios para procesar el reembolso al medio original de pago, se reembolsará a la cuenta del Titular de la Reserva. El destinatario del reembolso podrá ser cambiado únicamente en caso de su muerte o compras bajo convenio corporativo o canjes.

En caso de que se presente un rechazo del reembolso a la tarjeta y/o cuenta, según aplique, se emitirá un voucher a favor del Titular de la Reserva, que podrá ser reembolsado o usado para adquirir servicios de EL TRANSPORTADOR, a elección de éste.

6.4.2. Reglamentación Monetaria El Reembolso se tramitarán de acuerdo con las reglas monetarias que fije el país correspondiente y aplicando las conversiones según la tasa de cambio al momento de la compra, cuando las mismas resulten aplicables.

6.4.3. Reembolso de Tributos. EL TRANSPORTADOR reembolsará los impuestos, tasas y/o contribuciones, que no hayan sido transferidos a la Autoridad, y/o no hayan sido causados y/o que sean reembolsables conforme la regulación vigente aplicable. En caso de que los mismos se hayan transferido y/o causado, el Pasajero deberá solicitar por su propia cuenta el Reembolso ante las Autoridades y EL TRANSPORTADOR no será responsable por dicho trámite.

6.4.4. Reembolso de Sobrecargos y tarifa administrativa. Por regla general, todas las condiciones de la Tarifa adquirida son extensibles a los Sobrecargos y tarifa administrativa aplicable para la emisión de Boletos. En caso de Sobrecargos y/o tarifa administrativa reguladas por Autoridades, su reembolso se efectuará conforme a lo establecido en las

normas aplicables, y en ausencia de estas, de acuerdo con las condiciones de la Tarifa.

6.5. Reversión de pagos. EL TRANSPORTADOR se reserva el derecho a iniciar todas las acciones legales que considere convenientes en contra del pagador y/o Pasajero, cuando alguno de estos inicie un proceso de reversión de pago fraudulento o de mala fe.

CAPÍTULO VII - EQUIPAJE

7.1. General. Todo Equipaje está sujeto a revisión de las Autoridades y/o de EL TRANSPORTADOR, cuando así lo faculte la ley aplicable. EL TRANSPORTADOR no es responsable por los artículos que las Autoridades retengan, decomisen o impidan que sean portados por el Pasajero.

Por razones de seguridad y en cumplimiento de las disposiciones legales sobre transporte aéreo, en el Equipaje no debe haber mercancías peligrosas y/o prohibidas), salvo que estén expresamente permitidos por EL TRANSPORTADOR. Estos elementos pueden ser maletines, cajas y sacos con dinero, o cualquiera que sea catalogado como mercancías peligrosas catalogadas como tal por las Autoridades, o EL TRANSPORTADOR, entre las cuales se encuentran explosivos, inflamables, gases, ácidos, corrosivos, radioactivos, material biológico, entre otros. Algunos elementos catalogados como mercancía peligrosa de uso común son: baterías de litio o material pirotécnico, elementos discapacitadores (Ej. mace), agentes irritantes o incapacitantes, pimienta en spray, dispositivos de oxígeno líquido, armas de electrochoque tales como *taser*, encendedores accionados por baterías de litio sin tapa de seguridad o medios de protección contra la activación involuntaria, equipos electrónicos dañados, baterías de metal de litio de repuesto, botellas de oxígeno llenas, vehículos tales como *wheels and hoverboards* accionados por baterías de litio, cerillos o fósforos.

EL TRANSPORTADOR no acepta el transporte de los siguientes artículos como Equipaje Facturado y deberán transportarse en el Equipaje de mano: 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) dispositivos de comunicación como celulares, smartphones, entre otros, 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, 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, frágiles, de valor o perecederos.

Algunos ejemplos de los elementos restringidos en el Equipaje o los cargos que se aplicarán en caso de que exista exceso de Equipaje, sobrepeso, piezas extras de Equipaje y/o sobredimensión del Equipaje deberán consultarse directamente con EL TRANSPORTADOR o en la política de Equipaje, que puede ser consultada en avianca.com.

7.2. Equipaje Libre Permitido. EL TRANSPORTADOR podrá, modificar, reconsiderar y hacer excepciones a su política de Equipaje Libre Permitido. En todo caso, estas no podrán tener efecto retroactivo sobre servicios de transporte aéreo ya contratados cuyo precio haya sido pagado a EL TRANSPORTADOR.

El Pasajero tiene derecho a que se respete el Equipaje Libre Permitido de acuerdo con las condiciones de la Tarifa adquirida.

7.3. Equipaje Facturado. Además de las condiciones generales del numeral 7.1, las condiciones de EL TRANSPORTADOR para la aceptación del Equipaje son:

- a. El Equipaje debe ser facturado en los puntos habilitados por EL TRANSPORTADOR.
- b. El Equipaje no deberá contener los artículos o elementos descritos en la cláusula 7.1 del presente contrato. Si El Pasajero decide empacar en su Equipaje Facturado, este tipo de artículos comprende y acepta que la responsabilidad de EL TRANSPORTADOR se limita a los topes indicados en las regulaciones locales o en los Convenios Internacionales aplicables.
- c. Todo Pasajero debe identificar su Equipaje debidamente, incluyendo: nombre, apellido, número de teléfono, correo electrónico (si aplica) y dirección permanente.
- d. Cumplir con todas las condiciones establecidas e informadas por EL TRANSPORTADOR.

7.4. Equipaje especial. El TRANSPORTADOR podrá permitir el transporte de Equipaje especial siempre que cumpla con las condiciones establecidas por EL TRANSPORTADOR para cada tipo de artículo. Hacen parte del Equipaje Especial el equipo deportivo, artículos para bebé y ortopédicos, sillas de ruedas, instrumentos y obras de arte, armas de fuego, alimentos, artículos electrónicos, cenizas humanas y Equipaje mal embalado. EL TRANSPORTADOR podrá negar el transporte de este tipo de Equipaje cuando no cumpla con las condiciones establecidas por este.

7.5. Equipaje averiado. EL TRANSPORTADOR se reserva el derecho, como condición para aceptar el Equipaje Registrado, de inspeccionar y documentar cualquier daño preexistente en el Equipaje. Cuando el Pasajero entregue a EL 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, se le solicitará al Pasajero que firme la etiqueta y se le informará al Pasajero que EL TRANSPORTADOR no será responsable por el estado del Equipaje y por el Daño que surja como consecuencia del mismo.

7.6. Exceso de Equipaje. Cualquier excedente sobre el Equipaje Libre Permitido se considera exceso de Equipaje y solo puede ser transportado por el Pasajero como Equipaje pagando un valor adicional por este concepto que incluya cualquier impuesto aplicable. El Equipaje con sobrepeso, sobredimensión y/o piezas adicionales viajan sujetas al espacio disponible en el avión.

EL TRANSPORTADOR hará todo lo posible para que el exceso de Equipaje 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 este Equipaje no sea transportado en el mismo vuelo del Pasajero, por lo que será enviado 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, si es un vuelo doméstico u ocho (8) días después si es un vuelo internacional, salvo disposición legal que contemple tiempos diferentes.

7.7. Equipaje en Convenios con aerolíneas aliadas. El Equipaje Libre Permitido y los cargos por

Exceso de Equipaje para itinerarios que incluyan segmentos operados por un transportista distinto a EL TRANSPORTADOR serán las informadas al momento de la compra, salvo lo dispuesto en las normas especiales que resulten aplicables.

7.8. Control de Equipaje. Todo Equipaje Registrado podrá ser revisado mediante cualquier tipo de dispositivo o medio, en presencia o aun 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 será ejercido por las Autoridades, o EL TRANSPORTADOR entre otros, cuando así lo determine la regulación aplicable. Cada Pasajero es responsable ante EL TRANSPORTADOR y las Autoridades del contenido de su Equipaje.

EL TRANSPORTADOR no será responsable de los daños, destrucción, pérdida, demora, denegación de transportar, confiscación de propiedad, etc. que resulte de las Inspecciones de las Autoridades, o de la negativa o incumplimiento del Pasajero de cumplir con lo requerido en materia de seguridad, sanidad, aduanas, entre otros. 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.

7.9. Entrega de Equipaje. Será responsabilidad del Pasajero recoger el Equipaje en los sitios dispuestos para ello y verificar que el Equipaje sea de su pertenencia. El TRANSPORTADOR o Autoridades podrán verificar y exigirle al Pasajero que demuestre que dicho Equipaje es de su pertenencia, lo cual se podrá acreditar, entre otras, con la etiqueta o talón de Equipaje.

7.10. Equipaje no reclamado. 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 el período que establezca la normatividad o a falta de esta quince (15) días 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 se libera de responsabilidad a EL TRANSPORTADOR respecto del mismo, quedando facultado a efectuar la disposición final de dicho Equipaje, o entregarlo a Autoridades, o proceder a su donación.

7.11 En el caso de reclamaciones de Equipaje, el reembolso por cualquier gasto incurrido deberá estar debidamente acreditado a EL TRANSPORTADOR.

La recepción de un reclamo no supone una aceptación de responsabilidad legal por parte de EL TRANSPORTADOR. Si el Pasajero efectúa un reclamo, será analizado y compensado, en caso de que aplique, de acuerdo con la regulación que resulte aplicable.

7.12 Tiempos para reclamación por irregularidades en el transporte de Equipaje Facturado. La recepción del Equipaje Facturado por parte del Pasajero sin observaciones constituye prueba de su entrega en buen estado y conforme a lo pactado en el Contrato de Transporte. El Pasajero tendrá hasta siete (7) días para presentar su reclamo, según aplique desde el recibo del equipaje o desde que éste debió haber llegado a su destino, cuando el daño, pérdida parcial o avería al Equipaje Facturado no fueran notorios.

Las bandas transportadoras e infraestructura aeroportuaria a cargo del operador aeroportuario o Autoridades, entre otros podría causar un desgaste natural al Equipaje Facturado o su embalaje. El Pasajero acepta y exime de responsabilidad a EL TRANSPORTADOR sobre dicho desgaste.

7.13 Demoras en la entrega del Equipaje. El Pasajero deberá notificar a EL TRANSPORTADOR

cualquier demora en la entrega de su Equipaje lo antes posible. Para esto, el Pasajero debe completar el Reporte de Irregularidades de Equipajes que se encuentra en la Oficina de Equipajes del terminal aéreo, *Contact Center* y/o reportando [inconvenientes con su equipaje](#) en [avianca.com](#) El término máximo para presentar el reporte es de veintiún (21) días calendario desde la fecha en la cual el Equipaje debió llegar a su destino, o de la fecha en que haya sido puesto a su disposición.

CAPÍTULO VIII - EJECUCIÓN DEL TRANSPORTE

8.1. El Pasajero será aceptado para su embarque siempre que cumpla con todos los requisitos aplicables a su viaje, plazos establecidos para chequeo, presentación en sala y embarque, se identifique en forma satisfactoria y presente un pase de abordar para el respectivo vuelo o trayecto.

8.2. Tiempo de Chequeo. El Pasajero deberá efectuar su chequeo o registro para el vuelo en los tiempos estipulados por EL TRANSPORTADOR o su agente autorizado para cada modo de chequeo. En caso de que el Pasajero no se registre a tiempo, perderá su derecho a ser embarcado en el vuelo, y su Reserva será cancelada. La antelación de tiempo con el que debe presentarse el Pasajero en el aeropuerto puede consultarse en [avianca.com](#).

8.3. Tiempos de Embarque. El Pasajero que va a embarcarse en un vuelo deberá presentarse en la sala de embarque asignada al vuelo, en los tiempos previstos por EL TRANSPORTADOR al momento del chequeo o en el pase de abordar. En caso de que el Pasajero no se presente en la sala de embarque asignada al vuelo a tiempo, perderá su derecho a ser embarcado en el vuelo, y su Reserva será cancelada.

8.4. Documentación de viaje. El Pasajero deberá identificarse plenamente, en el momento del chequeo y/o del embarque. La identificación se hará mediante la presentación personal del Pasajero junto con un documento de identidad válido de acuerdo con lo requerido por las Autoridades, así como el resto de los documentos o información necesaria de acuerdo con los requisitos de viaje establecidos por las Autoridades del punto de origen, Conexión o destino final de viaje. El Pasajero es responsable de obtener, portar y presentar, todos los documentos necesarios para su viaje, tales como pasaporte, visas, tarjetas de turismo, certificados de vacunas y cualquier requisito o documento adicional o especial que se le exija por las disposiciones legales y reglamentarias vigentes de los países de origen, conexión y destino. El Pasajero debe cumplir las normas y procedimientos establecidas por las Autoridades de dichos países en materia de migración, aduanas, sanidad, seguridad y control de fronteras.

El servicio de información que presta EL TRANSPORTADOR en estos temas no excluye la responsabilidad directa que tiene el Pasajero de investigar, conocer y cumplir las normas relacionadas con estas materias. EL TRANSPORTADOR no es responsable del rechazo de ingreso a un país por 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.

Parágrafo: En caso de ser necesario, el Pasajero le permitirá a EL TRANSPORTADOR conservar una copia de estos documentos, únicamente para efectos del transporte a ejecutar. Una vez concluido el viaje, EL TRANSPORTADOR eliminará de sus bases de datos cualquier registro de estos, salvo disposición legal en contrario.

8.5. Cambios Voluntarios al Contrato de Transporte. 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 las condiciones de la Tarifa adquirida así lo establezcan. El cliente deberá asumir las diferencias tarifarias que existan entre la Tarifa inicialmente adquirida y las disponibles para el nuevo vuelo, los impuestos y las tasas que el cambio solicitado pueda generar.

8.6. Terminación del Contrato de Transporte. EL TRANSPORTADOR podrá terminar el Contrato de Transporte por las siguientes razones:

- a. Cuando el Pasajero incumpla con las condiciones establecidas en el Contrato.
- b. Cuando el Pasajero participe o esté involucrado en algún incidente que atente o ponga en riesgo la integridad física o la seguridad de Pasajeros, personal aeroportuario, miembros de la tripulación, Equipaje, carga o la aeronave.
- c. Cuando el Pasajero evada o se oponga a los controles de seguridad dispuestos para Pasajeros o Equipaje.
- d. Cuando el Pasajero pueda 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.
- e. Cuando el Pasajero tenga una restricción o tenga un impedimento para viajar, emitido por las Autoridades.
- f. Cuando el Pasajero no se identifique plenamente o no posea toda la documentación y requisitos necesarios para su viaje.
- g. Cuando la adquisición del servicio de transporte aéreo ha sido fruto de un fraude, hurto, suplantación o alguna conducta similar.
- h. Cuando el Pasajero no acate 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 la tripulación.
- i. Cuando el Pasajero está o aparenta estar enfermo y a juicio de EL TRANSPORTADOR y/o de un médico de sanidad aeroportuaria, el Pasajero no 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.
- j. Cuando el Pasajero está intoxicado o bajo los efectos de alcohol o drogas.
- k. Cuando el Pasajero presenta un comportamiento agresivo o inaceptable.
- l. Como consecuencia del cumplimiento de leyes, regulaciones u órdenes de Autoridades o por el incumplimiento de estas por parte del Pasajero.
- m. Cuando el viaje no pueda iniciarse en las condiciones estipuladas o se retrase su iniciación por situaciones que no se encuentren bajo el control de EL TRANSPORTADOR, causa de

fuerza mayor o caso fortuito que estén ocurriendo, hayan sido reportadas o exista amenaza de estas.

- n. Cuando el viaje no pueda ejecutarse o continuarse de acuerdo con las condiciones pactadas, por obra exclusiva de terceras personas, por culpa exclusiva del pasajero, por lesiones orgánicas o enfermedad anterior al vuelo.

8.7. Pasajero no admitido. Las Autoridades del destino o Conexión podrán negar el ingreso al Pasajero. En estos casos por disposición legal, el Pasajero debe retornar en el siguiente vuelo con disponibilidad, al punto de origen.

El Pasajero es responsable de todos los gastos de comida, transporte, hotel, servicio de guardias, etc., que genere su inadmisión. En caso de que EL TRANSPORTADOR llegare a sufragar alguno de estos gastos podrá repetir contra el Pasajero.

Es responsabilidad del Pasajero pagar el valor del boleto de regreso. Cuando el Pasajero tiene boleto de regreso, se utilizará el mismo para devolverlo al punto de origen. Si el Pasajero no tiene boleto para su regreso, se deberá tomar el valor correspondiente a los servicios no prestados como parte de pago del nuevo boleto. El valor correspondiente a los servicios no prestados que se emplee para cubrir los costos de su transporte tras la inadmisión, gastos de comida, hotel, servicio de guardias, etc., que se causen para regresar al pasajero desde el punto en el que fue inadmitido, no se reembolsará al Pasajero.

CAPÍTULO IX - CONDUCTA A BORDO

9.1. Conducta Esperada. Es obligación del Pasajero acatar las instrucciones de EL TRANSPORTADOR y de su personal en cualquier momento durante el vuelo o en el aeropuerto. 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, así como de cualquier conducta que atente contra el buen orden, la disciplina a bordo o en los aeropuertos. 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, personal o bienes de EL TRANSPORTADOR, se podrá proceder con las medidas necesarias para contener el riesgo como disponer su desembarque, la negativa a transportarlo, su la inmovilización.

9.2. Acciones Contra la Seguridad. El Pasajero deberá abstenerse de realizar cualquier acto o hecho que se considere indebido por las Autoridades, o que se encuentre definido así en las normas aeronáuticas, penales, policivas y/o administrativas, en especial:

- 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, equipos prohibidos o restringidos sin autorización de la tripulación.
- c. Sustraer, o hacer mal uso de los chalecos salvavidas y demás equipos de emergencia, otros

elementos existentes a bordo de la aeronave, en los aeropuertos, bienes de propiedad de EL TRANSPORTADOR o de otros Pasajeros.

- d. Obstruir o destruir las alarmas y sistemas de detección de incendio u otros equipos instalados en la aeronave.
- e. Fumar a bordo de la aeronave.
- f. Asumir actitudes o expresar comentarios que puedan generar pánico entre los demás Pasajeros.
- g. 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.
- h. Asumir conductas o ejecutar actos obscenos.
- i. Consumir durante el vuelo, alimentos o bebidas no suministrados por EL TRANSPORTADOR sin su autorización.
- j. Ingresar a la aeronave o permanecer en ella en estado de intoxicación alcohólica o bajo el efecto de drogas o sustancias prohibidas.
- k. Usar dispositivos electrónicos que puedan interferir con los sistemas de vuelo, comunicaciones o navegación de la aeronave mientras el pasajero se encuentra a bordo de la aeronave, independientemente del momento en que dicho uso se presente.
- l. Usar dispositivos electrónicos permitidos en vuelo, contrariando las instrucciones de los tripulantes de cabina.
- m. Cuando el pasajero interfiera con las actividades de la tripulación de vuelo o no obedezca las instrucciones de cualquier miembro de la tripulación de vuelo.

CAPÍTULO X - CAMBIOS OPERACIONALES

Cuando se presenten circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito que impidan la ejecución de un vuelo de acuerdo a su programación, EL TRANSPORTADOR de acuerdo con las disposiciones legales aplicables, podrá, entre otras acciones, sustituir su calidad de operador de vuelo por aerolíneas alternas, por otras aeronaves, podrá retrasar o cancelar vuelos, cambiar la asignación de asientos, y modificar o suprimir escalas previstas en el Contrato, a efectos de cumplir con la obligación de transportar al Pasajero y su Equipaje a su destino final.

En caso de cancelación, desvío o retrasos que causen que un Pasajero pierda una Conexión, EL TRANSPORTADOR (a solicitud del Pasajero) cancelará la parte no utilizada del Boleto y procederá con el Reembolso del valor de esta, así como de los servicios o cobros adicionales no utilizados de acuerdo con lo establecido en el Contrato de Transporte.

Si el Pasajero no solicita un Reembolso, EL TRANSPORTADOR procederá a transportar al Pasajero hasta el destino en el siguiente vuelo de EL TRANSPORTADOR en el que haya asientos

disponibles.

Ante estos eventos y sujeto a aceptación del Pasajero, EL TRANSPORTADOR podrá ofrecer a El Pasajero un vuelo sustituto con otra aerolínea, transporte terrestre u ofrecer el transporte en condiciones diferentes.

CAPÍTULO XI - SERVICIO A BORDO

El servicio a bordo es discrecional de EL TRANSPORTADOR y no constituye un deber para este. EL TRANSPORTADOR determinará según lo considere adecuado de acuerdo con las condiciones del vuelo, el servicio a bordo a prestar o la suspensión del mismo.

CAPÍTULO XII - ACUERDOS COMERCIALES

Para algunos o todos los servicios, EL TRANSPORTADOR puede haber celebrado acuerdos con otros transportadores (Transportador de hecho) o modos de transporte. Esto significa que el servicio puede ser prestado por un operador distinto a EL TRANSPORTADOR. Estos acuerdos pueden ser:

12.1. Acuerdos Interlínea. EL TRANSPORTADOR actúa como agente de uno o más transportadores. En este caso, los vuelos o servicio de transporte contratados se identificarán con un código distinto al código "AV", "EX" o TA. A los vuelos o servicio de transporte bajo acuerdo interlínea le será aplicable el contrato de transporte del operador de dicho vuelo o prestador de dicho servicio de transporte. Para cualquier efecto se entenderá que el Pasajero ha contratado directamente con el operador de dicho vuelo o prestador de tales servicios.

Bajo esta modalidad, las condiciones de Equipaje, servicio y condiciones de la Tarifa entre el TRANSPORTADOR y los transportadores, para quienes actúa como agente, pueden ser diferentes.

12.2. Código Compartido. Para servicios de código compartido en vuelos operados por otra aerolínea, EL TRANSPORTADOR es responsable en la totalidad del viaje de código compartido por todos los derechos de los Pasajeros establecidos en su Contrato.

Las reglas incluidas en el Contrato de EL TRANSPORTADOR con respecto a la emisión de boleto se aplicarán a los servicios de código compartido en vuelos operados por otra aerolínea. Sin embargo, cada transportador tiene reglas respecto de la operación de sus propios vuelos, algunas de las cuales pueden ser diferentes de aquellas que EL TRANSPORTADOR tiene para los vuelos operados por él. Las reglas de operaciones que pueden diferir entre EL TRANSPORTADOR y sus socios de códigos compartidos incluyen, pero no se limitan, a las siguientes:

- a. Ejecución del transporte y aceptación del Pasajero;
- b. Menores sin acompañante;
- c. Negativa para transportar;
- d. Servicios especiales;
- e. Cambios operacionales;
- f. Compensación;
- g. Equipaje;
- h. Tipo de servicio;
- i. Tipo de aeronaves.

Los Pasajeros deberán revisar las reglas para vuelos operados por otras aerolíneas bajo acuerdo de Código Compartido y deberán familiarizarse con estas. En todo caso, las aerolíneas cumplirán con los requisitos legales y reglamentarias, incluidas la de información sobre el operador del vuelo.

CAPÍTULO XIII ASPECTOS JURÍDICOS DE LA RESPONSABILIDAD CIVIL (NACIONAL E INTERNACIONAL)

13.1. Régimen de Responsabilidad. La responsabilidad de EL TRANSPORTADOR se encuentra regulada. De acuerdo con su viaje, podrían aplicar leyes locales y para los casos de transporte aéreo internacional, el Convenio de Montreal o la Convención de Varsovia. La normatividad aplicable puede limitar la responsabilidad de EL TRANSPORTADOR por muerte o lesiones corporales, por la pérdida o daño del Equipaje, y por retraso.

Siempre que no exista contradicción con lo anterior, los servicios prestados por El TRANSPORTADOR estarán sometidos a:

1. Las condiciones de la Tarifa adquirida.
2. Las condiciones específicas del servicio de transporte contratado contenidas en el Tiquete.
3. El presente Contrato.

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

- a. No hay límite económico fijado para la responsabilidad en caso de lesiones o muerte del pasajero. Para los daños de hasta 151.880 DEG (cantidad aproximada en divisa local), EL TRANSPORTADOR no podrá impugnar las reclamaciones de indemnización. Por encima de dicha cantidad, la compañía aérea solo puede impugnar una reclamación en caso de que pueda probar que no hubo de su parte negligencia ni falta de otro tipo.

En los eventos en que legislación comunitaria europea resulte aplicable (Reglamento (CE) 2027/1997) para casos de muerte o lesión de un pasajero, la compañía aérea deberá abonar, en el plazo de quince días desde el día de la identificación de la persona con derecho a la indemnización, un anticipo para cubrir las necesidades económicas inmediatas. En caso de fallecimiento, este anticipo no podrá ser inferior a 16 000 DEG (importe aproximado en divisa local).

- b. En caso de destrucción, pérdida o daño o retraso del Equipaje, los Pasajeros tendrán derecho en la mayoría de los casos, como máximo, a mil quinientos diecinueve (1.519) Derechos Especiales de Giro.

Si el equipaje facturado ha sido dañado, retrasado, perdido o destruido, el pasajero debe señalarlo por escrito a la compañía aérea lo antes posible. Si el equipaje dañado es equipaje facturado, el pasajero lo señalará por escrito en el plazo de siete días, y en caso de retraso, de veintiún días, en ambos casos a partir del día en que el equipaje se puso a disposición del pasajero.

- c. Por los daños ocasionados por demoras en su viaje, los Pasajeros tendrán derecho en la mayoría de los casos a seis mil trescientos tres (6.303) Derechos Especiales de Giro.

d. Toda reclamación ante un tribunal deberá presentarse en el plazo de dos años a partir de la llegada de la aeronave o del día en que la aeronave hubiese debido llegar.

13.3 Si su viaje incluye el transporte por diferentes aerolíneas, debe comunicarse con cada operador para obtener información sobre los límites de responsabilidad aplicables.