

Guía del pasajero Normas generales del transporte aéreo en Colombia

En algunas ocasiones, pueden producirse situaciones en las que no podamos embarcarle en el vuelo para el que usted tenía una reserva confirmada, o en las que, por circunstancias extraordinarias, nos veamos obligados a cancelar su vuelo o este sufra un retraso.

En todas esas situaciones excepcionales, Iberia le ofrece asistencia y, cuando procede, una compensación, dependiendo de las circunstancias específicas en cada caso. Aquí encontrará más información sobre estos aspectos, que también puede consultar en nuestra página web www.iberia.com.

Le rogamos que nos disculpe de antemano por las molestias que durante el viaje podamos llegar a ocasionarle; tenga la certeza de que estamos haciendo lo posible para que su viaje se realice en las mejores condiciones.

Muchas gracias por habernos elegido.

La presente Información Complementaria para el Contrato de Transporte Aéreo se basa en la Resolución n.º 2591 de 2013, de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil de la República de Colombia y contiene algunos de los principales derechos y obligaciones del pasajero y del transportador o del agente de viajes, cuando actúe en su nombre, en relación con los servicios aéreos comerciales de transporte público regular de pasajeros prestados por las aerolíneas en Colombia.

La presente información no tiene carácter taxativo, sino enunciativo, y lo serán sin perjuicio de los derechos y obligaciones que estén señalados en el Código de Comercio y el Reglamento Aeronáutico para el Transporte Aéreo interno en Colombia y en los Convenios Internacionales del Sistema de Varsovia/29- La Haya/55, Montreal/99 y la Decisión 619 de la Comunidad Andina, o aquellos que los modifiquen o sustituyan, para el transporte aéreo internacional.

En Iberia siempre damos prioridad y atención especial a las personas con movilidad reducida y a todos sus acompañantes, así como a los menores no acompañados.

Esta información ya ha sido puesta a disposición del pasajero durante el proceso de reserva y/o compra de los tickets a través de nuestra página web www.iberia.com.

En todo caso se le invita amablemente a consultar el texto completo de la Resolución No. 2591 de 2013 disponible en www.aerocivil.gov.co, y en www.iberia.com.

Gracias.

Veracidad de la Información

El pasajero debe suministrar a la aerolínea o al agente de viajes u otros intermediarios autorizados, información veraz sobre sus datos personales. Tales datos incluirán al menos, nombre completo, documento de identidad, dirección postal y electrónica domicilio y teléfono de contacto, en el lugar de adquisición del ticket o de origen del viaje y el de destino, así como el nombre dirección y teléfono de una persona en cualquier lugar, a quien sea posible contactar en caso de accidente o de cualquier otra contingencia, respecto de la cual y para este efecto se entiende que el pasajero cuenta con la autorización del titular de estos datos.

Si la información dada por el pasajero fuera errónea, incompleta o inexacta, no será responsabilidad de la empresa aérea la falta de información al pasajero sobre los cambios que ocurran en los vuelos e itinerarios.

Los datos de la persona a contactar en caso de accidente o cualquier contingencia, deben ser suministrados por el pasajero al momento de la reserva o a más tardar, al momento de la adquisición del pasaje.

Cuando la reserva o venta del pasaje sea efectuada por una Agencia de Viajes o representante, o por otro intermediario, estos deberán transferir tales datos al transportador; en caso contrario, asumirán la responsabilidad de contactar al usuario cuando sea requerido.

Plazos para adquisición de ticket

Sí al momento de efectuar la reserva se le informa al pasajero que debe adquirir y pagar los tickets antes de una fecha determinada, en relación con ciertas tarifas, éste deberá hacerlo y acreditar el pago a más tardar en dicha fecha, acatando las condiciones aprobadas al transportador para la misma. En caso contrario la reserva podrá ser cancelada sin necesidad de aviso.

Pago del precio

Al momento de la adquisición del ticket, el pasajero está obligado a pagar su precio conforme a la tarifa vigente en la forma acordada (efectivo, crédito, tarjeta de crédito, cheque, etc.).

Guía del pasajero

Normas generales del transporte aéreo en Colombia

Excedentes

El pasajero deberá pagar el excedente, en caso de que decida viajar haciendo uso de un cupo bajo una tarifa superior a la acordada previamente o por fuera de los términos pactados en las tarifas promocionales. Del mismo modo se le reembolsará el excedente en caso de viajar en una categoría o clase inferior a la adquirida.

Confirmación de reservas

Para la ejecución del transporte, no será necesario que el pasajero confirme previamente la reserva efectuada, a menos que el transportador lo solicite. No obstante, cuando el pasajero, habiendo adquirido tiquete y reserva para vuelo de ida y vuelta (round trip) o con conexión(es) decida no usar el tiquete para el trayecto de ida, o el previo a la conexión, por haber realizado dicho trayecto en otro vuelo de la misma o de otra empresa, o empleando otro medio de transporte; deberá avisar a la aerolínea, que si volará el trayecto siguiente o el de regreso, si así lo decide, confirmando de ese modo dicho cupo, lo cual deberá hacerse antes de la salida del vuelo correspondiente al primer trayecto, o a más tardar una hora después. De no hacerlo, la aerolínea podrá disponer de la reserva hecha para el trayecto subsiguiente a la conexión y/o el de regreso, según el caso.

Errores en la expedición del tiquete

En caso de detectar el pasajero un error en la información contenida en el tiquete, atribuible a la aerolínea o su intermediario, puede tan pronto lo detecte, solicitar su inmediata corrección al transportador o agente. La corrección que se haga, no generará pago adicional alguno por parte del pasajero.

Información sobre cambios

En caso de producirse algún cambio en cuanto al vuelo, el horario o en general cualquier aspecto que afecte la reserva acordada, la aerolínea o la agencia de viajes por cuyo conducto se haya efectuado la reserva (si ésta última hubiese tenido conocimiento), deberá informarlo al pasajero por el medio más rápido posible (teléfono, fax, correo electrónico, etc.) a más tardar con veinticuatro (24) horas de antelación al vuelo.

Se exceptúan de lo anterior, los cambios repentinos e imprevistos originados en situaciones como las de orden meteorológico, fallas técnicas, condiciones operacionales u otras ocurridas con menos de veinticuatro (24) horas de antelación al vuelo, que impidan su normal y puntual ejecución, los cuales pese a todo deberán ser informados al pasajero a la mayor brevedad que sea posible.

Vigencia

El tiquete tendrá una vigencia máxima de un (1) año, sin perjuicio de que el transportador la prorrogue, o tendrá la vigencia especial de la tarifa en que se adquirió.

Una vez expirado el término anterior, si el pasajero decide viajar, la aerolínea o la agencia reexpedirá un nuevo tiquete, sin perjuicio de los costos adicionales que deba asumir el pasajero en consideración a la tarifa vigente. Del mismo modo, si el pasajero decide no viajar tendrá derecho a que la aerolínea le reembolse el valor pagado por el tiquete, sin perjuicio de las reducciones a que haya lugar.

Cancelación o cambio de reserva.

Cuando la reserva no se vaya a utilizar, el pasajero deberá cancelarla con antelación no inferior a veinticuatro (24) horas al vuelo, a menos que se trate de regreso el mismo día.

Cualquier cambio pretendido en su reserva, deberá solicitarlo con la misma antelación siempre que no se trate de tarifas que tengan restricciones y deberes especiales de confirmación, asumiendo eventuales sobrecostos según las condiciones de la tarifa y las disponibilidades del cupo.

Información sobre requerimientos especiales del pasajero

En caso de necesitar el pasajero alguna condición o dispositivo especial para el vuelo, tales como oxígeno de uso médico o silla de ruedas, deberá hacerse el requerimiento al momento de solicitar la reserva, o con no menos de la veinticuatro (24) horas de antelación al vuelo, para que dichos elementos le sean reservados, si la aerolínea dispone de ese servicio. En todo caso, el transportador deberá contar con el equipamiento y la logística apropiada para el embarque, desembarque y movilización segura de este tipo de pasajeros, evitando todo procediendo que de forma alguna pueda ponerlo en riesgo, causarle dolor, o agravar su condición.

Si el pasajero llevase consigo alguna mascota, deberá igualmente, al momento de la reserva o con al menos veinticuatro (24) de antelación al vuelo, informarlo indicando si requerirá un guacal para su transporte, a fin de que le sea reservado.

Así mismo, el pasajero deberá informar si llevará consigo algún elemento de difícil manejo o que sea objeto de algún tipo de restricción, o que implique el empleo de dispositivos o procedimientos especiales para su transporte, para que igualmente le sean reservados si la aerolínea dispone de dicho servicio.

Cuidados para pasajeros enfermos, dementes o menores

En aplicación del artículo 1005 del Código de Comercio, cuando el transportador a sabiendas, admita a bordo pasajeros enfermos, dementes o menores de edad, deberá prestarles dentro de sus posibilidades, los cuidados ordinarios que exija su estado o condición. Así mismo prestará auxilio y los cuidados que estén a su alcance en relación con pasajeros que súbitamente sufran lesiones o presenten alguna enfermedad durante el vuelo.

Guía del pasajero

Normas generales del transporte aéreo en Colombia

Para el transporte de tales pasajeros, la aerolínea deberá exigir 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 de salud del pasajero y su aptitud para el viaje. Del mismo modo y dependiendo de las condiciones del pasajero, se podrá exigir que un médico o cualquier otra persona idónea para el caso, lo asista a su costa durante el viaje, a menos que el médico certifique que no es necesario. Conforme a las condiciones señaladas anteriormente, la aerolínea podrá cobrar cargos adicionales en caso de requerirse la asignación de personal para la atención del pasajero o cualquier cuidado que implique costos para ella.

Transporte de menores

Un pasajero adulto puede viajar en trayectos nacionales con un niño menor de dos (2) años sin pagar tarifa alguna por éste, siempre y cuando el menor viaje en sus brazos y no ocupe una silla. A los niños menores de doce (12) años, se les cobrará en vuelos nacionales una tarifa máxima equivalente a las dos terceras partes (2/3) de la tarifa correspondiente, con derecho a ocupar silla.

Los beneficios de que tratan los párrafos anteriores no serán obligatorios para la aerolínea cuando se trate de tarifas promocionales, debidamente registradas.

Los pasajeros menores de que trata el presente numeral, en caso de no viajar con sus padres o representante legal o un adulto responsable autorizado por aquellos, deberán hacerlo recomendados a la aerolínea, conforme a las condiciones señaladas por ésta, la cual podrá cobrar cargos adicionales en caso de requerirse la asignación de personal adicional para la custodia del menor o cualquier cuidado adicional que implique costos para ella; dichos cargos deben ser de público conocimiento y serán informados a quién, a nombre del menor pasajero, adquiriera el tiquete, al momento de hacerlo.

Los padres o representantes legales del menor, deberán dar los datos personales de la persona autorizada para recoger al menor en el lugar de destino, respecto de la cual y para este efecto se entiende que cuentan con la autorización del titular de esos datos.

Las aerolíneas en el transporte de los pasajeros menores de que trata esta parte, deben sujetarse a lo establecido en la Ley 1098 de 2006 de infancia y adolescencia, principalmente en lo establecido en los artículos 89 numeral 11, de dicha Ley; en lo referente al apoyo de la autoridad policial, de migración y demás autoridades competentes, en lo tocante a la vigilancia permanente del tránsito de niños, niñas y adolescentes en los terminales terrestres, aéreos y marítimos y el artículo 110 en lo referente a los permisos para salir del país.

Con el fin de evitar la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes, toda empresa de servicios aéreos comerciales de transporte público adoptará, de conformidad lo previsto en la Ley 679 de 2001, adicionada por la Ley 1336 de 2009, y en la Resolución 04311 de 2010 de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, un protocolo de autorregulación o Código de Conducta, documento que debe ser acatado por sus representantes legales, directores, administradores, empleados y contratistas vinculados a la prestación de servicios de transporte aéreo.

Mujeres en estado de embarazo

En el caso de mujeres en estado de embarazo, no deberán viajar por vía aérea si el período 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.

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.

Presentación del pasajero

El pasajero deberá presentarse al aeropuerto de salida y realizar su chequeo dentro del tiempo indicado por la agencia de viajes o por la aerolínea al momento de adquirir su tiquete o reserva. A falta de tal indicación, deberá hacerlo por lo menos con una (1) hora de antelación a la salida de los vuelos nacionales y de dos (2) horas a la salida de vuelos internacionales.

Cuando el pasajero no se presente al vuelo con la debida antelación a su salida, el transportador podrá disponer de su cupo. No obstante, sí al momento de presentarse hubiese asientos disponibles y el vuelo no hubiera sido cerrado, podrá ser admitido.

Si el pasajero no se presenta o se presenta extemporáneamente y no logra viajar, se le podrá asignar cupo y reserva en otro vuelo, caso en el cual el transportador le podrá imponer una penalidad que no exceda del diez por ciento (10 %) del valor pagado por el pasajero por el trayecto en cuestión, exigible como condición previa al embarque.

Identificación del pasajero

El pasajero deberá identificarse y presentar sus documentos de viaje (tiquete, pasaporte, etc.) cuando se lo solicite el transportador o las autoridades de migración, policiales o aduaneras en los aeropuertos. Si el pasajero no presenta los documentos de identificación exigidos, la aerolínea podrá rehusarse a su embarque.

Guía del pasajero Normas generales del transporte aéreo en Colombia

Para el transporte de menores de edad, sus padres o representantes deberán presentar una copia del registro civil o documento equivalente para su identificación.

Cancelación, interrupción o demora

De conformidad con lo dispuesto por el artículo 1882 del Código de Comercio, cuando el viaje no pueda iniciarse en las condiciones estipuladas o se retrase su iniciación por causa de fuerza mayor o por razones meteorológicas que afecten su seguridad, el transportador quedará liberado de responsabilidad devolviendo el precio del billete. El pasajero podrá en tales casos, exigir la devolución inmediata del precio total sin que haya lugar a penalidad alguna.

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

También sufragará el transportador los gastos razonables de manutención y hospedaje que se deriven de cualquier interrupción.

Compensaciones al pasajero

En los casos de cancelaciones, interrupciones o demoras en que no haya tenido lugar el reembolso, o ante cualquier otro evento que sea imputable al transportador, así como en los eventos de sobreventa de cupos, éste compensará al pasajero conforme a lo siguiente:

(a) **Demoras.** Cuando haya demora en la iniciación del vuelo (inicio del rodaje inmediatamente precedente al despegue) y no se cumpla con el horario programado del vuelo, autorizado por la Aeronáutica Civil de Colombia, se observará lo siguiente:

(1) Cuando la demora sea mayor de una (1) hora e inferior a tres (3), se suministrará al pasajero un refrigerio y una comunicación telefónica que no exceda de tres (3) minutos o por el medio más ágil disponible al lugar de destino, o al de origen en caso de conexiones, a requerimiento del pasajero. No obstante, cuando la causa de la demora haya sido superada y sea previsible la pronta salida del vuelo, (dentro de los quince (15) minutos siguientes), el transportador podrá abstenerse de suministrar esta compensación, si al hacerlo se diera una mayor demora.

(2) Cuando la demora sea superior a tres (3) horas e inferior a cinco (5), además de lo anterior, se deberá proporcionar al pasajero alimentos (desayuno, almuerzo o cena, según la hora).

(3) Cuando la demora sea superior a cinco (5) horas, además de lo anterior, el transportador deberá compensar al pasajero conforme a lo establecido en el

literal (f) Sin embargo, cuando esta demora sobrepase de las 10: 00 PM (hora local), la aerolínea deberá proporcionarle, además, hospedaje (si no se encuentra en su lugar de residencia) y gastos de traslado entre el aeropuerto y el lugar de hospedaje y viceversa, a menos que el pasajero acepte voluntariamente prolongar la espera cuando sea previsible que el vuelo se va a efectuar dentro de un plazo razonable.

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

(c) **Cancelación.** En los casos que la aerolínea decida cancelar el vuelo, teniendo el pasajero reserva confirmada, sin que se hubiese reintegrado el precio del pasaje, se le sufragará al pasajero los gastos de hospedaje (si no se encuentra en su lugar de residencia) y gastos de traslado entre el aeropuerto y el lugar de hospedaje y viceversa.

Además, si se presenta demora antes de la cancelación del vuelo, el pasajero recibirá las compensaciones previstas en el literal a) según corresponda.

En los casos en que la cancelación no obedezca a fuerza mayor o razones meteorológicas que afecten la seguridad, además de la devolución del precio pagado por el trayecto correspondiente al vuelo cancelado, se pagará al pasajero una compensación adicional en la forma prevista en el literal (f).

Si debido a la cancelación u otra circunstancia, el pasajero fuera transferido a otro vuelo de la misma o de otra aerolínea, se le compensará conforme corresponda al tiempo de espera hasta que salga ese otro vuelo. Si el mismo saliera antes de seis (6) horas, contadas desde la hora prevista para la salida del vuelo original, no habrá lugar a la compensación adicional de que trata el literal (f).

(d) **Sobreventa.** Si el embarque es denegado por sobreventa o por cualquier otro motivo imputable a la aerolínea, teniendo el pasajero reserva hecha y habiéndose presentado oportunamente en el aeropuerto, el transportador deberá proporcionar el viaje del pasajero a su destino final en el siguiente vuelo disponible de la propia aerolínea, en la misma fecha y en la misma ruta. En caso de no disponer de vuelo, el transportador deberá hacer las gestiones necesarias, por su cuenta, para embarcar al pasajero en otra aerolínea, a la mayor brevedad posible.

(e) **Anticipación del vuelo.** Cuando la aerolínea anticipe el vuelo en más de una hora, sin avisar al pasajero, o cuando habiéndole avisado le resulte

Guía del pasajero Normas generales del transporte aéreo en Colombia

imposible viajar en el nuevo horario impuesto, se le deberá proporcionar el viaje a su destino final en el siguiente vuelo que le resulte conveniente de la propia aerolínea, en la misma ruta.

En caso de no disponer de vuelo, el transportador deberá hacer las gestiones necesarias, por su cuenta, para embarcar al pasajero en otra aerolínea, a la mayor brevedad posible.

En estos casos el pasajero no pagará ningún excedente si el nuevo cupo correspondiera a una tarifa superior; de no aceptar el pasajero ninguna de estas alternativas, podrá exigir la devolución del precio pagado por el trayecto o trayectos, sin penalización alguna.

(f) Compensación adicional. La aerolínea deberá compensar al pasajero con una suma adicional, equivalente mínimo al treinta por ciento (30%) del valor del trayecto pagadera en dinero efectivo, a menos que el pasajero acepte expresamente otra forma, como tickets en las rutas de la aerolínea, bonos para adquisición de tickets, reconocimiento de millas, etc., en los siguientes casos:

(1) Sobreventa, cuando no medie acuerdo directo con el pasajero, en el que éste acepte voluntariamente no viajar en el vuelo previsto.

(2) Demora superior a cinco (5) horas, por causas imputables al transportador.

(3) Cancelación del vuelo por causa imputable al transportador.

Para efectos de determinar el valor de la compensación por un solo trayecto, se multiplicará el precio total pagado del ticket por la relación entre la distancia de dicho trayecto sobre la distancia total.

(g) Tránsitos y Conexiones. Las compensaciones anteriores serán igualmente aplicables en lo pertinente a los pasajeros en tránsito o conexión, en la misma aerolínea o bajo acuerdos de cooperación inter empresas, cuando no puedan continuar su viaje.

En estos casos la aerolínea o aerolíneas verificarán que el pasajero sea efectivamente embarcado en el vuelo correspondiente a su siguiente trayecto y asumirán las demoras que le sean imputables, más allá de los tiempos de tránsito o conexión pactados con el pasajero.

Reembolsos

Por desistimiento del pasajero

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

Cuando el desistimiento del pasajero se produzca como consecuencia de cualquier variación imputable a la aerolínea en la hora del vuelo, o de sus condiciones

a tal punto que bajo las nuevas circunstancias, él estime que ya no le resulte útil o conveniente, no habrá lugar a ninguna penalidad o porcentaje de reducción para el reembolso.

Por pérdida del ticket

En caso de que el pasajero alegue pérdida o destrucción total del ticket, este tiene derecho a la expedición de uno nuevo o al reembolso de su valor, presentando la correspondiente denuncia y una vez se determine que dicho ticket extraviado o destruido no puede ser utilizado por ninguna otra persona, o que haya expirado su término de vigencia.

Por incumplimiento del pasajero

También habrá lugar al reembolso del valor del ticket o de la parte proporcional al tramo o trayecto no cubierto, cuando por incumplimiento de sus obligaciones, conductas indebidas, o actos de perturbación por parte del pasajero, el transportador se vea en la necesidad de abstenerse de transportarlo o interrumpir el transporte. En estos casos el transportador podrá retener el porcentaje de reducción así como los valores correspondientes a los costos o demoras en que incurra con ocasión de tales conductas.

Tipo de moneda

Todo reembolso que se efectúe en Colombia, deberá pagarse en pesos colombianos.

Cuando se trate de tickets internacionales valorados en dólares, se aplicará la tasa de cambio vigente de acuerdo con la Ley, al momento de la compra.

Inmediatez del reembolso

En cumplimiento del artículo 1882 del Código de Comercio, todo reembolso deberá hacerse efectivo tan pronto se reciba la solicitud del pasajero luego de ocurrida la cancelación, retraso, interrupción, desistimiento o circunstancia que dé lugar a él.

A los fines de este numeral, se considerará que el reembolso ha sido inmediato, en el caso de pagos hechos de contado, en dinero efectivo, si el mismo se produce dentro de las seis (6) horas hábiles siguientes a la solicitud. En el caso de pagos hechos mediante tarjeta de crédito, u otros medios de pago diferidos, o medios electrónicos, si dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la solicitud, se produce la orden a la entidad financiera u otro intermediario, según corresponda, para que proceda a hacer efectiva la devolución.

Si se presentasen circunstancias que impidieran el reembolso, en los términos indicados, estas deberán informarse al pasajero, indicándole la fecha en que este tendrá lugar, el cual en todo caso deberá hacerse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del término correspondiente.

Guía del pasajero Normas generales del transporte aéreo en Colombia

En cualquier caso, la aerolínea podrá hacer las averiguaciones que estime conducentes a establecer la pertinencia del reembolso y en caso de no serlo, así lo informará al pasajero dentro del término correspondiente, lo cual no impide que éste adelante las acciones judiciales o administrativas que considere necesaria.

EQUIPAJES

Tipo de equipaje

El pasajero tiene derecho a transportar consigo y en el mismo vuelo la cantidad de equipaje que le indique el transportador de acuerdo con la capacidad de la aeronave y en todo caso, dentro de los cupos previstos en las normas aplicables.

Tiempo para reclamación por fallas en el transporte de equipaje

El transportador deberá atender la reclamación por pérdida, saqueo, destrucción total o parcial, avería, o retraso, del equipaje facturado, siempre que ésta sea presentada por el pasajero dentro de los siguientes términos:

- En caso de pérdida, saqueo, destrucción total o parcial, o avería del equipaje, el pasajero deberá presentar al transportador una protesta escrita inmediatamente después de haber sido notada esta, o a más tardar, dentro de un plazo de siete (7) días, a partir de la fecha de su recibo, o de la fecha en que dicho equipaje debió llegar a su destino.
- En caso de retraso, la protesta deberá hacerla a más tardar dentro de (21) veintidós días, a partir de la fecha en que el equipaje debió llegar a su destino, o de la fecha en que haya sido puesto a su disposición.
- En aplicación del Artículo 1028 del código de comercio, una vez recibido el equipaje transportado, sin observaciones, se presumirá cumplido el contrato. En los casos de pérdida parcial, saqueo o avería notorios o apreciables a simple vista la protesta deberá formularse en el acto de la entrega y recibo del equipaje.

Cuando por circunstancias especiales que impidan el inmediato reconocimiento del equipaje, sea imposible apreciar su estado en el momento de la entrega, podrá el destinatario recibirlo bajo la condición de que se haga su reconocimiento. El examen se hará en presencia del transportador o de la persona por él designada, dentro de los tres (3) días siguientes a la fecha de la entrega.

Compensaciones

Si el equipaje acompañado o no, de un pasajero no llega, o si llega en otro vuelo, de modo que implique espera para su dueño o que tenga que regresar al aeropuerto para reclamarlo, el costo de los traslados hasta y desde el aeropuerto si son necesarios, serán asumidos por el transportador. En tales casos, el transportador también le sufragará al pasajero los gastos mínimos por elementos de aseo personal, o le suministrará tales elementos. Si la demora del

equipaje fuera superior veinticuatro (24) horas, la compensación incluirá además, una suma suficiente para adquirir prendas básicas de vestir, en todo caso no inferior al veinte por ciento (20%) del valor del trayecto por cada día de retraso, a cada pasajero afectado.

Transporte de mascotas

No se deberán llevar en la cabina de pasajeros animales o mascotas que puedan provocar riesgos o molestias a las demás personas a bordo. Dichos animales deberán viajar en las bodegas de carga, salvo autorización del transportador cuando se compruebe que tales especies no constituyen riesgo o molestia, o se trate de perros lazarillos para personas invidentes. En todo caso antes del transporte, el interesado deberá acreditar el cumplimiento de todos los requerimientos sanitarios formulados por la autoridad competente en el aeropuerto de origen (ICA - Sanidad Portuaria) lo que incluye entre otros, certificado de salud del animal, carné de vacunación e inspección a la mascota cuando se trate de vuelo internacional. El animal deberá viajar en jaula o guacal de que disponga el pasajero siempre que sea apto para su transporte, o previamente solicitado al transportador. El pasajero será responsable de las precauciones mínimas de higiene y sanidad de la mascota.

Le rogamos que nos disculpe por las molestias que hayamos podido ocasionarle. Si lo considera necesario, puede ponerse en contacto con nuestro Centro de Atención al Cliente en:

<https://www.iberia.com/co/relaciones-cliente/>