

# Deberes y derechos de los usuarios y del transportador en Colombia



## Información previa y reserva de su viaje

### Señor pasajero:

Consulte las tarifas ofrecidas por LATAM y revise sus condiciones y/o restricciones al momento de reservar o comprar sus tiquetes ya sea a través de [ww.latam.com](http://ww.latam.com), Oficinas de Venta LATAM, Contact Center o su agencia de viajes preferida.

Al realizar su reserva suministre información veraz sobre sus datos, cumpliendo así con el deber de información, lo que a su vez permitirá que en caso de presentarse cualquier cambio que afecte su itinerario, la aerolínea pueda informarle de manera oportuna y eficaz. Esta información debe contener al menos los siguientes datos: Nombre completo, documento de identidad, dirección de su domicilio, correo electrónico y teléfonos de contacto tanto del origen como del destino. Así mismo, suministre el nombre, dirección y teléfono de una persona a quien sea posible contactar en caso de alguna contingencia o incidente, indicando el lugar de ubicación de la misma; para el suministro de esta información, usted deberá contar con la debida autorización para el manejo de estos datos. Las condiciones y restricciones para la reserva de servicios especiales como servicio de recomendados, oxígeno, condiciones médicas especiales, silla de ruedas, transporte de mascotas, entre otros, se encuentran disponibles en [www.latam.com](http://www.latam.com) - Home Colombia. En caso de requerir alguno de estos servicios se debe informar a la aerolínea o agencia de viajes al momento de la compra y hasta 24 horas antes de la salida del vuelo.

Para el transporte de pasajeros en condiciones especiales, es su deber informar la condición de la persona, ya que de acuerdo con las normas de seguridad aérea, cuando los pasajeros no puedan valerse por sí solos y/o no se encuentren en capacidad de seguir instrucciones, las aerolíneas deben tener en cuenta algunas características para su transporte, esta información debe ser suministrada máximo 24 horas antes de la salida del vuelo. Para pasajeros enfermos, la aerolínea exigirá una certificación médica, la cual no debe tener una antelación superior a doce (12) horas a la salida del vuelo, donde conste las condiciones de salud del pasajero y su aptitud para el viaje. En caso de mujeres en estado de embarazo, dicha constancia médica deberá tener en cuenta el trayecto y tiempo de duración del vuelo y ser expedida dentro de los diez (10) días antes del vuelo. Para el transporte de menores de edad, es deber de la aerolínea exigir al momento del Check-in el documento de identidad del menor, ya sea Tarjeta de Identidad y/o Registro Civil, los cuales deben cumplir con las condiciones establecidas en la normatividad aplicable. Además de lo anterior, en vuelos internacionales las autoridades migratorias solicitan para menores de edad que viajen sin uno de sus padres o sin ambos, la autorización autenticada ante el notario o autoridad consular que contenga el lugar de destino, el propósito de viaje, la fecha de salida e ingreso de nuevo al país y la persona responsable de acompañarlo durante el viaje y/o de recibirlo.

**Así mismo, recuerde que es responsabilidad del pasajero consultar con las Embajadas o Gobiernos de los países de origen, escala, conexión y destino, sobre la documentación que requiere para ingresar o permanecer transitoriamente en ellos (cédula de ciudadanía o extranjería, pasaporte, visa, certificado de vacunas, cartas de invitación, reserva hotelera, entre otros), para que de esta manera no se vea inmerso en una negación de abordaje. Para facilitar su chequeo, preséntese en el counter de la aerolínea con su constancia de tiquete, documento de identificación válido y los documentos anteriormente mencionados que le apliquen según su itinerario de viaje.**

Sin embargo, al momento de la compra de su tiquete, consulte con la aerolínea si el pasajero debe adquirir el servicio de menor recomendado para el viaje o puede hacerlo solo, de igual forma verifique directamente con las autoridades competentes qué documentos o requisitos adicionales necesita para el viaje.



## Para tener en cuenta posterior a su compra y antes de su vuelo

---

Una vez efectuada la compra, tome nota del récord de la reserva (números y letras) y el número de su tiquete, el cual será de utilidad para la confirmación, cambios o cancelaciones en sus trayectos; consulte y tenga presente las condiciones y limitaciones de equipaje tanto de bodega como de mano para el itinerario de vuelo escogido.

### **Retracto de su compra – Devoluciones**

Para tiquetes emitidos a partir del 12 de diciembre de 2019 aplica el Derecho de Retracto establecido en el Estatuto del Consumidor, Ley 1480 de 2011, así: Para compras realizadas por medios no tradicionales o a distancia (Contact Center y/o Página Web). Se deberá ejercer dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir del día de la compra. Aplica, siempre y cuando el servicio no haya tenido que ejecutarse durante los mismos cinco (5) días hábiles. No se podrá generar retención alguna. No procede devolución de tarifa administrativa, de conformidad con lo establecido en la Resolución 3596 de 2006. Para compras realizadas antes de la fecha indicada, aplica lo estipulado en los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, así: si su compra se realizó a través de los canales no tradicionales o a distancia de la aerolínea y las agencias de viajes (Páginas Web o Contact Center), puede retractarse de la misma siempre y cuando informe durante las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la realización de la compra y con una anterioridad igual o mayor a ocho (8) días calendario entre la fecha de la solicitud y la fecha del vuelo si el tiquete es nacional, o con quince (15) días calendario si el tiquete es internacional. La aerolínea podrá retener el valor de COP60.000 para vuelos nacionales o USD50 para internacionales sin exceder en ninguno de los dos casos el 10% del valor pagado por concepto de tarifa, es decir, excluyendo tasas, impuestos y tarifa administrativa. La aerolínea o agente de viajes que vendió el tiquete, deberá reembolsar el dinero al pasajero en un plazo máximo de treinta (30) días calendario a partir de la comunicación del retracto. El pasajero tendrá derecho a la devolución de la tasa aeroportuaria. Se excluyen aquellas tasas, impuestos y/o contribuciones que por regulación no sean reembolsables, y si el pasajero ejerce su derecho de retracto ante la agencia de viajes que realizó la venta del tiquete como intermediario, ésta procederá a reembolsar el dinero a que haya lugar, una vez la aerolínea ponga a su disposición el monto correspondiente, sin perjuicio del plazo de treinta (30) días previsto en el inciso anterior para que el reembolso del dinero al pasajero se haga efectivo.

### **Desistimiento de su viaje – Devoluciones**

Sin importar el canal de su compra puede desistir de su viaje, siempre y cuando informe a la aerolínea o agencia de viajes, con al menos 24 horas de antelación al inicio del vuelo.

La aerolínea podrá retener un porcentaje no superior al 10% de lo pagado por concepto de tarifa, es decir, excluyendo tasas, impuestos y tarifa administrativa. Lo anterior no aplica para tarifas promocionales, las cuales se sujetan a cambios y devoluciones en las condiciones establecidas para las mismas.

Para efectos de la devolución solicitada, ya sea por retracto o por desistimiento, se tendrá en cuenta el medio de pago utilizado al momento de la compra, en consecuencia, el reembolso, será reintegrado a la entidad financiera en un plazo no mayor a 5 días hábiles cuando el método utilizado haya sido tarjeta de crédito o no mayor a 30 días calendario cuando el método haya sido con tarjeta débito o efectivo.



## Planee su viaje y vuele sin inconvenientes

---

La antelación con la que debe llegar al aeropuerto es de dos **(2) horas para vuelos nacionales y tres (3) horas para internacionales**, recomendamos que en los trayectos donde va a realizar conexiones la reserva se realice con un intervalo de tiempo de 4 horas entre un vuelo y el otro, para que usted tenga el tiempo suficiente para efectuar los trámites que requiera y así evitar la pérdida de su vuelo.

Tenga en cuenta que al presentarse con anticipación puede contar con suficiente tiempo para realizar el Check-in, trámites de policía, migración y controles de seguridad previos al embarque. En caso de optar por el procedimiento de Check-in por internet tenga en cuenta las recomendaciones, restricciones y condiciones que le son informadas por la aerolínea durante este procedimiento.

Recuerde que en su equipaje de bodega o facturado no es permitido llevar artículos de difícil transporte tales como joyas, dinero en efectivo, cámaras, celulares, computadores, entre otros, por lo cual es su deber que lleve estos objetos en su equipaje de mano y bajo su custodia junto las medicinas comprobadas por prescripción médica, alimentos necesarios para bebés, niños pequeños y sustancias para pasajeros con necesidades de dietas especiales.

Tenga en cuenta que no está permitido llevar en el equipaje de mano elementos tales como: **Envases o recipientes que contengan más de 100 ml (líquidos, geles, aerosoles), objetos corto punzantes de cualquier tipo, mercancías peligrosas, entre otros.**

Concluido satisfactoriamente su trámite de Check-in ante la aerolínea, con su pasabordo en la mano diríjase de inmediato al filtro de seguridad correspondiente para el ingreso a las salas de abordaje y siga las instrucciones dadas por el personal encargado. Una vez ingrese, identifique la ubicación de la sala que le fue informada al momento de Check-in y preséntese en la misma en el menor tiempo posible, debe tener en cuenta que estas salas de embarque son asignadas directamente por el aeropuerto y en algunas ocasiones se presentan cambios inesperados en las mismas.

Finalmente, esté siempre atento a la orden de abordaje y a las indicaciones que son suministradas para el ingreso a la aeronave por parte del personal de tierra de la aerolínea. Señor pasajero, tenga presente que en el desarrollo de la operación se pueden presentar retrasos en el horario por condiciones meteorológicas, obstrucción, tráfico aéreo, entre otras situaciones asociadas y consideradas de fuerza mayor no imputables al transportador que exoneran de responsabilidad a la aerolínea y por lo tanto la misma no está obligada a otorgar las compensaciones establecidas para demoras y/o cancelaciones que se deriven de estos hechos. En los demás casos en que los pasajeros se vean afectados por responsabilidad de la aerolínea, las compensaciones se otorgarán de acuerdo a lo estipulado en los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia y demás concordantes.

Recuerde que ejecutar actos que afecten la seguridad del vuelo, asumir cualquier conducta perturbadora que atenta contra el orden, la moral o la disciplina a bordo o en general cualquier estado o conducta que implique molestias a los demás pasajeros, podrán ser considerados por la aerolínea para dar por terminado el contrato de transporte aéreo y dependiendo de las circunstancias interrumpir el vuelo que ya se hubiese iniciado, absteniéndose en ese momento de transportarlo hasta su destino final, así mismo, tenga en cuenta que es su deber atender completamente las instrucciones dadas por la tripulación.

**Terminado su viaje,  
no olvide...**



En caso de haber registrado su equipaje para transporte en bodega, diríjase a las bandas de equipaje, verifique si se encuentra en el mismo estado en el que fue entregado. Si su equipaje no llega en el mismo vuelo, llega saqueado o averiado, diríjase de inmediato a la oficinas de la aerolínea ubicadas en el aeropuerto para que le sea entregado el formato de irregularidades de equipajes, "PIR" documento que debe diligenciar en su totalidad y entregar al personal encargado para que la aerolínea realice las investigaciones y gestiones que sean necesarias para brindar una solución.

# Rights and responsibilities of users and the airline **in Colombia**

## **Previous information and travel reservations**

### **Dear Passenger:**

Check prices offered by LATAM and review the conditions and/or restrictions at the time of reserving or purchasing your tickets, whether through [www.latam.com](http://www.latam.com), LATAM Sales Offices, the Contact Center or your preferred travel agency. When booking your reservation, provide true information, thus complying with the information obligation, which will in turn allow the airline to inform you in a timely and efficient manner in the event of any change affecting your itinerary. This information must contain at least: full name, identification document, address, email and contact phone numbers both for your origin and destination. Likewise, provide the name, address and phone number of a person that can be reached in case of any contingency or incident, indicating their location. To provide this information, you must have the proper authorization to manage that data. The conditions and restrictions for booking special services, such as unaccompanied minors, oxygen, medical disabilities, wheelchair, and pet transportation services, among others, are available at [www.latam.com](http://www.latam.com) – Home Colombia. In the event that one of these services is required, the airline or travel agency must be informed at the time of purchase and up to 24 hours before the flight departure. For the transportation of passengers with disabilities, it is your responsibility to inform the person's disability, since, in accordance with air safety regulations, when passengers cannot fend for themselves and/or are not able to follow instructions, airlines must take into account certain characteristics for their transportation; this information must be provided 24 hours before the flight departure at the latest. For sick passengers, the airline will request a medical certification, which must be issued no more than twelve (12) hours prior to flight departure, evidencing the health conditions of the passenger and their suitability for travel. In the case of pregnant women, said medical certification must take into account the distance and flight time and be issued within ten (10) days prior to the flight. Likewise, remember that it is the passenger's responsibility to consult with the embassies or Governments of the countries of origin, layover, connection and destination about the documentation required to enter or temporarily stay therein (citizen or foreign identification card, passport, visa, vaccination certificate, invitation letters, hotel reservation, among others), to avoid being denied boarding. To make your check-in easier, go to the airline counter with your ticket, valid identification document and the abovementioned documents that apply to you according to your flight itinerary. For transportation of minors, it is the airline's responsibility to demand at the time of Check-in, the minor's identification document, whether Identity Card and/or Birth Certificate, which must comply with the conditions established by applicable law.

In addition to the above, for international flights, immigration authorities request for minors that are travelling without one of the parents or without either of them, an authorization certified by a notary or consular authority that includes the destination, purpose for the trip, date of departure and reentry into the country and the person responsible of accompanying them during the flight and/or for picking them up. However, at the time of ticket purchase, ask the airline if the minor must obtain the service for unaccompanied minors for the trip or whether they can travel by themselves. Also, verify directly with competent authorities what additional documents or requirements are needed for the trip.

## **Keep in mind after your purchase and before your flight**

Once the purchase is made, take note of the reservation record (numbers and letters) and your ticket number, which will be useful for the confirmation, changes or cancellations to your trip; review and keep in mind the conditions and limitations for both checked bags and carry-on bags for the itinerary of the chosen flight.

### **Purchase Retraction - Refunds**

For tickets issued after December 12, 2019 the Right to Withdrawal established in the Consumer Statute, Law 1480/2011, will apply as follows: Purchases made through non-traditional or remote means (Contact Center and/or Website). It must be exercised within five (5) business days from the day of purchase. It applies, as long as the service has not been executed during the same five (5) business days. No withholding can be generated. There is no refund of the administrative fee, in accordance with Resolution 3596/2006. For purchases made before the indicated date, the provisions of the Colombian Aeronautical Regulations apply as follows: if your purchase was made through non-traditional or remote channels of the airline and travel agencies (Websites or Contact Center), you may withdraw from the same as long as you report within forty-eight (48) hours following the completion of the purchase and eight (8) or more calendar days between the date of the request and the date of the flight if the ticket is domestic, or fifteen (15) calendar days if the ticket is international. The airline may withhold the amount of COP60,000 for domestic flights or USD50 for international flights without exceeding in either case 10% of the value paid for fare, i.e. excluding rates, taxes and administrative fee. The airline or travel agent that sold the ticket shall reimburse the money to the passenger within a maximum term of thirty (30) calendar days following the withdrawal communication. The passenger shall be entitled to the return of the airport fee. Fees, taxes and/or contributions that by law cannot be reimbursed are excluded, and if the passenger exercises his right to withdrawal before the travel agency that sold the ticket as an intermediary, it shall reimburse the money, once the airline provides the relevant sum, notwithstanding the thirty (30) day term provided in the previous paragraph to make the money reimbursement to the passenger.

### **Cancellation of Your Trip - Refunds**

Regardless of the purchase channel used, you may cancel your trip, as long as you inform the airline or travel agency, at least 24 hours prior to the start of the flight. The airline may withhold a percentage not exceeding 10% of what was paid for the fare, that is, excluding rates, taxes and administrative fee. The aforementioned does not apply for promotional fares, which are subject to the conditions established for them for changes and refunds. For the purpose of the requested refund, whether by retraction or cancellation, the means of payment used at the time of purchase will be taken into account; consequently, the refund will be refunded to the financial entity in a term not exceeding 5 business days when payment was made by credit card, or not exceeding 30 calendar days when payment was made by debit card or cash.

## **Plan your trip and fly hassle-free**

You must arrive at the airport two (2) hours in advance for domestic flights and three (3) hours in advance for international flights. For trips with connecting flights, we recommend that the reservation is made with a time interval of 4 hours between flights, so you have enough time to carry out the required procedures and avoid missing your flight.

Keep in mind that by arriving early you will have enough time to Check-in, and complete the police, migration and safety control procedures before boarding. If you choose to Check-in online, keep in mind the recommendations, restrictions and conditions that are given to you by the airline during this procedure.

Remember that items that are difficult to transport, such as jewelry, money in cash, cameras, cellphones, computers, among others, are not allowed in your checked bags. You are responsible of carrying these items in your carry-on bags and under your custody, along with medications verified by medical prescription, necessary food for babies and small children and items for passengers with special dietary needs.

Keep in mind that certain items are not allowed in your carry-on bags, such as: packages or containers that contain more than 100 ml (liquids, gels, sprays), sharp objects of any kind, hazardous items, among others.

Once the Check-in process is successfully completed with the airline, with your boarding pass in hand, immediately go the corresponding safety filter to reach the boarding gates and follow the instructions given by the staff in charge. Once you enter, identify the location of the gate informed at the time of Check-in and arrive at the gate in the least time possible, considering that these boarding gates are directly assigned by the airport and, sometimes, unexpected changes may occur. Finally, always be aware of the boarding call and the instructions to board the aircraft provided by the airline ground crew.

Dear Passenger, keep in mind that in the development of the operation, delays in the schedule may occur due to weather conditions, obstructions, air traffic, among other associated situations considered force majeure not attributable to the carrier, that release the airline from liability and therefore, the airline is not obliged to grant compensations established for delays and/or cancellations that derive from these events. For other cases where passengers are affected by the airline's liability, compensation will be granted in accordance with what is established in the Colombian Aviation Regulations and other concordant regulations.

Remember that acting in a way that affects the safety of the flight, assuming any disturbing behavior that affects the order, morale or discipline on board or any state or conduct that in general causes a disturbance for the other passengers, may be considered by the airline to terminate the air transport agreement and, depending on the circumstances, to interrupt the flight that had already begun, in that moment refraining from transporting you to your final destination. Likewise, take into account that it is your responsibility to completely follow the instructions given by the crew.



**Ante cualquier eventualidad, contáctenos en:**

In case of any eventuality, contact us at:

► **Página Web:**

Website:

[www.latam.com](http://www.latam.com) / Link Centro de Ayuda /  
Sugerencias y reclamos.

.....

► **Contacto presencial:**

In-Person Contact:

**Oficinas de Ventas.**

Sales Offices.

.....

► **Teléfonos de contacto:**

A través de nuestro Contact Center:

**Contact Telephones:**

Through our Contact Center:

Desde Bogotá y celulares (571) 745 20 20,  
desde otras ciudades 01 800 094 9490.

In Bogotá and cellphones (571) 745 20 20,  
In other cities 01 8000 949490.

