

## CONTRATO DE TRANSPORTE AEROLÍNEA DE ANTIOQUIA S.A.

### Definiciones:

**ADA:** Nombre comercial que corresponde a Aerolínea de Antioquia S.A. con NIT. 800.019.344-4 empresa de transporte aéreo de pasajeros y carga.

**Armas:** Objetos destinados o que pueden usarse para atacar. Armas de fuego, cortopunzantes, corto contundentes, etc.

**Autoridades:** Se entiende por autoridades a la Policía Nacional, Aeroportuaria, fuerzas militares, agentes de migración, miembros de la Aeronáutica Civil, Superintendencias, Organismos de Control.

**Cambios Operacionales:** Son las circunstancias internas o externas relacionadas con la operación que pueden cambiar las condiciones de los vuelos programados.

**Canales de comercialización directos:** Son los medios o centros de atención que ADA tiene a disposición de sus usuarios, como página web, oficinas, aeropuertos, call center.

**Cancelación:** Anulación.

**Certificado Médico:** Documento vigente emitido por un profesional de la salud que acredita la condición idónea de un pasajero para el uso del transporte aéreo en las aeronaves de ADA.

**Conexión:** Punto donde se realiza el enlace entre un vuelo y otro de la misma compañía. Esta acción puede implicar cambio número de vuelo o de equipo.

**Confirmación de la reserva:** Proceso a través del cual el pasajero da aviso a ADA vía telefónica o presencial de la utilización del trayecto reservado y confirmado con tiquete expedido.

**Counter:** Módulo de atención de ADA ubicado en un aeropuerto y destinado al registro de los pasajeros, equipaje y/o carga anterior a la salida de un vuelo.

**Cupón de Vuelo:** documento impreso o electrónico que contiene el derecho a utilizar los servicios de transporte aéreo en ADA bajo las condiciones y circunstancias allí señaladas.

**Equipaje de mano:** Aquel que el pasajero conserva consigo, bajo su responsabilidad y custodia durante el vuelo, cuyo transporte es autorizado por ADA de acuerdo con las condiciones del manual del usuario. Se entiende como equipaje de mano u objetos de mano, aquellos elementos requeridos por el pasajero que no sean prohibidos o peligrosos y cuyo peso y volumen permita su transporte en los portaequipajes ubicados arriba de los asientos en equipo Dornier 328 o debajo de estos. Su peso no afectará el peso máximo admisible del equipaje de cada pasajero.

**Equipaje Facturado o Permitido:** Conjunto de artículos y objetos personales que se transportan en virtud de este mismo contrato que cumple las siguientes características: Artículos personales como ropa, zapatos, elementos de aseo necesarios para la permanencia en el lugar de destino.

**Etiqueta de equipaje:** es aquella que se adhiere a la pieza de equipaje en el momento de registro o check in en el aeropuerto con el fin de identificarla a través de un número, código o record y que debe ser idéntica al talón de equipaje que se le entrega al pasajero para su posterior entrega.

**Etiqueta de Responsabilidad Limitada (RL):** es aquella que se adhiere a la pieza de equipaje en el momento de registro o check in en el aeropuerto con el fin de

identificarla y de registrar en ella las condiciones especiales de la pieza como exceso de peso, transporte condicional, en mal estado, frágil, registro atrasado, entre otros. El pasajero acepta el transporte de la pieza bajo las condiciones especiales contenidas en la etiqueta RL y asume la responsabilidad por los daños, mermas o pérdidas que se genere por estas condiciones y exonera de responsabilidad a ADA por cualquier reclamo o perjuicio con ocasión de la condición especial de la pieza.

**Exceso de equipaje:** Toda pieza que exceda de los diez (10) kilos de peso o del volumen o dimensiones permitidas por pasajero.

**Hora de presentación:** espacio de tiempo o momento en el que el pasajero debe presentarse ante el punto de atención determinado por ADA para realizar el proceso de chequeo o registro.

**Itinerario:** Programación de vuelos operados por ADA en un determinado espacio de tiempo. El itinerario incluye las horas de salidas y llegadas, números de vuelos, conexiones, equipos, tiempos en tránsito, programación de tripulaciones, origen destino, entre otros.

**Menor recomendado:** Persona que al momento de viaje se encuentre entre los cinco (5) y los once (11) años de edad y que viaje sin acompañante.

**Mercancías Peligrosas y/o Prohibidas:** Todo objeto o sustancia que pueda constituir un riesgo para la salud, la seguridad, los bienes o el medio ambiente y que figure en la lista de mercancías peligrosas de las Instrucciones Técnicas o esté clasificado conforme a dichas Instrucciones.

**Nibra o Infante:** Sigla que significa niño de brazos. Persona menor de dos (2) años de edad. Debe viajar en compañía de un adulto responsable. El infante no ocupará asiento en la aeronave.

**Nimed:** Sigla que significa niño en edad media. Persona cuya edad oscila entre los dos (2) y los 11 años.

**No Show:** Valor adicional que debe pagar el pasajero por no presentarse al vuelo programado y no haber cancelado la reserva como mínimo con tres (3) horas de anticipación a la salida de este.

**Pasabordo:** Documento emitido por ADA que acredita al titular de un ticket la condición de chequeado o registrado para un vuelo.

**Pasajero en condición de Discapacidad:** persona que como consecuencia de una o más deficiencias físicas, psíquicas o sensoriales, congénitas o adquiridas, ya sea de carácter permanente o transitorio vea obstaculizada, disminuida o afectada sus capacidades motrices, locomotoras, psíquicas, sociales, entre otras.

**Pasajero:** persona que va a ser o es transportada en virtud de este contrato.

**Penalidad:** Valor adicional que debe pagar el pasajero por realizar cambios en su ticket expedido como cambio de nombre, fecha, hora, ruta, reembolso, cambio de datos del ticket por error de digitación, entre otros.

**Reembolso:** Devolución parcial o total del valor del ticket no utilizado que ADA hace al pasajero por solicitud expresa de este o por políticas internas. De acuerdo a la tarifa del ticket el proceso de reembolso podrá tener condiciones especiales como penalidades, plazos para reembolso, medio de pago. Para el caso de tarifas no reembolsables no será efectiva la solicitud de devolución.

**Reserva:** Asignación de un cupo en una aeronave de ADA, informando los datos generales del pasajero como nombre, número de documento de identidad, dos números telefónicos de contacto, origen, destino, fecha y hora de viaje, entre otros. Esta asignación se puede realizar a través de los canales de comercialización de ADA. Toda reserva tiene un plazo para que sea expedido el tiquete que confirma la utilización del cupo. Una vez expirado el plazo sin que se haya realizado la compra del tiquete, la reserva es anulada por el sistema de manera automática, sin que haya lugar a que se conserven ninguna de las condiciones iniciales.

**Talón de equipaje:** Es la parte de la etiqueta de equipaje que se le entrega al pasajero en el momento del registro o check in, y que debe presentarse en el aeropuerto de destino para la entrega de la pieza. Cada pieza que se transporte como equipaje registrado o facturado deberá llevar un talón de equipaje el cual tiene una numeración, código o record igual a de la etiqueta de aforo. El talón de equipaje original debe ser presentado por el pasajero para reclamar las piezas en el lugar de destino, o en caso de reclamaciones por pérdidas, averías o retiro del vuelo.

**Tarifa:** es el precio que se paga por la prestación del servicio de transporte aéreo de ADA. Las tarifas están sujetas a condiciones de utilización que se refieren, entre otros, a periodos de vigencia y/o validez en el tiempo, restricciones de endosos y reembolsos, condiciones de pago, utilización en determinados días, horas, rutas o vuelos, tiempo mínimo o tiempo máximo de estadía en el lugar de destino, días específicos de viajes, etc. Estas tarifas pueden cambiar sin previo aviso, y se cobrará la diferencia al pasajero, de acuerdo a las condiciones de la misma. Los impuestos que graven el transporte, así como las tasas aeroportuarias aplicables, son a cargo del pasajero. Las condiciones de la tarifa adquirida pueden consultarse en las observaciones del tiquete, en nuestras oficinas, línea gratuita nacional o a través del sitio web: [www.ada-aero.com](http://www.ada-aero.com)

**Tarifa Neta:** Es el precio del tiquete sin incluir los impuestos y cargos como tarifa administrativa, IVA, tasas aeroportuarias. La tarifa tiene condiciones y restricciones de acuerdo a fechas de viaje, categoría, tiempo de estadía y utilización, promociones, descuentos aplicables, condiciones de pago, entre otros.

**Tasa Aeroportuaria:** Valor que paga el pasajero por el uso de las instalaciones aeroportuarias. Este concepto puede ser recaudado por ADA e incluido en el tiquete o puede ser cobrado por el operador aeroportuario en el lugar de origen.

**Tiquete:** Documento impreso o electrónico emitido por ADA o por una agencia de viajes autorizada que acredita el derecho de un pasajero de utilizar el servicio de transporte aéreo de ADA bajo las condiciones de tiempo, modo y lugar establecidas en ese documento, correspondientes a la reserva elaborada.

**Tránsito:** Tiempo de espera que realiza un pasajero en un aeropuerto intermedio entre su origen y su destino final. Así mismo se entiende la permanencia de una aeronave en un aeropuerto para la realización de actividades técnicas, de aprovisionamiento de combustible u operacionales para su siguiente vuelo.

**Trayecto:** Tramo que se realiza entre un lugar de origen y un destino.

## ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente contrato regirá para todos los acuerdos de transporte de personas que AEROLÍNEA DE ANTIOQUIA S.A. quien en adelante se llamará ADA, celebre bajo cualquier modalidad, como chárter, transporte de grupos, convenios corporativos, ventas a través de terceros, ventas web y demás.

## PASAJEROS

**Identificación:** Para realizar los procesos de reserva, compra, check in, registro, abordaje y embarque de cualquier pasajero (adultos y niños) deberán identificarse plenamente mediante los documentos originales válidos de acuerdo a lo establecido por la Ley. Es responsabilidad de estos presentar sus documentos de identificación válidos. ADA podrá negar el transporte a aquellos que no se identifiquen plenamente asumiendo por parte del pasajero todos los costos y consecuencias de dicha negativa de transporte.

**Suspensión o negativa de transportar:** ADA podrá suspender, cancelar o negar el transporte de un pasajero en cualquiera de los siguientes eventos:

Por incumplimiento de las condiciones de este contrato de transporte.

Por atentar o poner en riesgo las condiciones de seguridad de los empleados, aeronaves, proveedores, demás pasajeros, equipaje, carga o cualquier otro recurso de ADA.

Por no haber pagado el tiquete o boleto de viaje, a pesar de poseer reserva confirmada, o cuando presente documentos alterados, fraudulentos o reportados como extraviados o robados.

Cuando no acate las recomendaciones de seguridad que ADA, las autoridades administrativas, militares o de policía le impartan o instruyan.

Por encontrarse intoxicado, embriagado o con afecciones de salud que tengan en riesgo su integridad o la de los demás pasajeros.

Por presentar comportamientos agresivos o irrespetuosos con otros pasajeros, empleados de ADA, personal de aeropuertos o autoridades.

Por motivos de fuerza mayor, caso fortuito o culpa exclusiva del pasajero.

Por pretender viajar solo cuando sus condiciones de seguridad, salud o capacidad lo obliguen a viajar en compañía de otra persona.

Por no cumplir las normas y/o requisitos de ADA para el transporte de pasajeros jurídicos, enfermos, mujeres embarazadas, menores recomendados, personas discapacitadas o pasajeros en condiciones de seguridad especiales definidos en este contrato.

ADA no estará obligada a realizar devolución o reembolso del valor del tiquete, a devolver al lugar de origen ni a continuar prestando el servicio, si el pasajero se encuentra en conexión en un aeropuerto intermedio y la suspensión, cancelación o negativa de prestar el servicio obedece al incumplimiento del pasajero de las medidas de seguridad y comportamiento.

## RESERVAS

Para realizar la reserva de un cupo debe suministrarse la siguiente información:

- Nombre y apellidos completos del pasajero
- Número de documento de identidad
- Un número telefónico de origen y un número telefónico de destino donde pueda ubicarse fácilmente al pasajero
- Origen y destino deseados
- Correo electrónico del pasajero
- Condiciones especiales de salud o seguridad.
- Informar si viaja acompañado de menores.
- Las reservas son personales e intransferibles y deben contener información veraz. En caso de información ficticia, ADA podrá cancelar la reserva inmediatamente sin responsabilidad alguna frente al pasajero.

### **Para cancelar una reserva por parte del Pasajero se requiere:**

- Que la cancelación la realice la misma persona que la reservó o el pasajero directamente, a través de cualquiera de los medios o canales de comercialización directos de ADA.
- Si la cancelación es vía telefónica, la persona que cancela deberá responder asertivamente el 100% de las preguntas de verificación relacionadas con la reserva.
- ADA podrá cancelar una reserva en los siguientes casos:
- Por solicitud expresa de El Pasajero o contacto de la reserva
- En los previstos en este contrato de transporte, por encontrar duplicidad en la lista de pasajeros del vuelo y en los demás casos que establezca la ley y los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia.
- Por cumplimiento del plazo otorgado para la compra del tiquete.
- Por la omisión del pasajero de confirmar telefónica o presencialmente su viaje con veinticuatro (24) horas de anticipación a la hora programada para el mismo.
- Cuando el pasajero habiendo comprado un tiquete round trip no utilice el trayecto de ida y no haya manifestado su intención de utilizar el trayecto de regreso, como mínimo una hora antes de la hora de salida del primer trayecto.
- Por solicitud de una autoridad competente. Para que el Pasajero pueda modificar una reserva se requiere:
- Que solicite la modificación la misma persona que la reservó o el pasajero directamente, a través de cualquiera de los medios o canales de comercialización ofrecidos por ADA.
- Si la modificación es vía telefónica, la persona que modifica deberá responder asertivamente el 100% de las preguntas de verificación relacionadas con la reserva.
- Sujetarse a la disponibilidad del nuevo itinerario, horario, ruta.
- Realizar los pagos por concepto de penalidades y/o diferencias de tarifa a las que haya lugar de acuerdo a las condiciones de la tarifa del tiquete.
- ADA podrá realizar la modificación de una reserva dando aviso al pasajero de acuerdo a lo establecido en los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia.
- El pasajero deberá consultar los horarios de atención en oficinas y call center o ingresar a la página web: [www.ada-aero.com](http://www.ada-aero.com)

## 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.

## CONSENTIMIENTO PARA TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

El pasajero autoriza a ADA a realizar el tratamiento, recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión, transmisión y transferencia de los datos personales suministrados con ocasión a este contrato de transporte para su correcta prestación, ejecución y control.

Esta información podrá ser utilizada para las reservas, modificaciones, cancelaciones, reconfirmaciones, envío de información, comercialización del producto, reembolsos, atención de comunicaciones, respuestas de recursos, quejas, sugerencias, registros contables, así como la atención de requerimientos de autoridades competentes. En este proceso podrán intervenir proveedores, terceros, agentes, agencias.

La información entregada podrá ser almacenada y tratada por el término de diez (10) años, tiempo en el cual ADA garantizará la confidencialidad en el manejo de la información conforme a su política de tratamiento de datos personales, la cual se podrá consultar en el sitio web: [www.ada-aero.com](http://www.ada-aero.com).

## FORMAS DE PAGO

Los tiquetes podrán ser pagados por los siguientes medios:

- En efectivo en cualquiera de las oficinas directas de ADA.
- Con tarjetas de crédito y débito nacionales a través del sitio web [www.ada-aero.com](http://www.ada-aero.com)
- A través de una agencia de viajes que tenga contrato vigente con ADA.
- A través del Call Center de ADA con tarjetas débito y crédito nacionales e internacionales o utilizando el servicio de tiquete a domicilio.
- A través de los sistemas de recaudos o convenios con terceros.

## SERVICIOS ESPECIALES

El pasajero deberá informar en el mismo momento de la reserva las condiciones especiales de él o de sus acompañantes para la prestación efectiva del servicio de transporte.

Se consideran servicios especiales los siguientes:

- Transporte en silla de ruedas

- Transporte en compañía de un nibra (niño en brazos menor de dos años de edad)
- Limitaciones físicas para moverse
- Estado de embarazo y edad gestacional
- Transporte de animal para discapacitados
- Acompañamiento siquiátrico, médico o jurídico
- Uso de ventiladores, respiradores, oxígeno
- Transporte de menores recomendados
- Transporte de adultos recomendados
- Condiciones de salud especiales como cirugías, lesiones, enfermedades
- Extensiones de cinturones de seguridad
- Guacales para mascotas
- Transporte de mascotas en cabina de pasajeros

### **TRANSPORTE DE MENORES**

Una persona adulta podrá viajar únicamente con un (1) infante. Ningún infante, niño o persona en condiciones de salud o seguridad especiales podrá viajar en las salidas de emergencia.

Para el transporte de niños menores de diez días de nacido el acompañante del menor deberá presentar un certificado médico en el que se autoriza dicho transporte, y el registro civil de nacimiento original. ADA podrá negar la prestación del servicio de transporte a estos menores si considera que la información o documentación presentada no brinda garantías suficientes para el transporte seguro de estos infantes.

Parágrafo: Para todos los efectos, estas edades se deben acreditar al momento de realización de viaje a través de documentos de identidad originales.

### **TRANSPORTE DE PASAJEROS RECOMENDADOS**

Podrán viajar como recomendados los adultos que lo requieran y aquellos menores entre los cinco (5) y los once (11) años que viajen solos y que no presenten ninguna circunstancia o condición especial de seguridad o salud. Este servicio podrá tener un costo adicional al tiquete, el cual será informado en el momento de la solicitud del servicio en la elaboración de la reserva. El servicio de menores recomendados para personas entre los doce (12) y diecisiete (17) años no es obligatorio y su elección deberá ser manifestada al momento de realización de la reserva.

No podrán transportarse más de tres (3) personas recomendadas en un mismo vuelo. Este servicio será prestado en los vuelos que se realicen entre las 5:50 a.m. y las 3 p.m.

En caso de presentarse retrasos en los itinerarios, ADA podrá negar la prestación de este servicio por considerar que no cuenta con las garantías necesarias para el cuidado y atención que requiere una persona recomendada. En este caso, ADA deberá reacomodar a la persona en el vuelo más próximo sin que haya lugar a cobros adicionales.

La persona que hace entrega del menor o adulto recomendado en el aeropuerto de origen deberá suministrar sus datos y los de la persona que recibe el menor o adulto

en el aeropuerto de destino, tales como nombre, número de documento de identidad, dirección, teléfono fijo y celular. En caso de que la persona autorizada para la recepción del menor o adulto en el aeropuerto de destino no se presente, el recomendado sólo será entregado a la persona autorizada por un familiar en el primer o segundo grado de consanguinidad mediante carta autenticada y reconocida en Notaría. La persona que hace entrega del recomendado en el aeropuerto de origen deberá permanecer en él hasta que el vuelo haya despegado. El recomendado no podrá llevar equipaje de mano a no ser que sea de uso médico o quirúrgico. Si el recomendado debe realizar tránsito en un aeropuerto intermedio con tiempo de espera, deberá contar con dinero para sufragar sus posibles gastos. El recomendado deberá portar en todo momento la escarapela entregada por ADA para su plena identificación.

El responsable del recomendado en el aeropuerto de origen deberá verificar y corroborar que la persona a quien hace entrega del recomendado es personal autorizado de ADA, quienes deben encontrarse debidamente uniformados y carnetizados.

### **TRANSPORTE DE PASAJEROS ENFERMOS**

Al momento de elaborar o solicitar la reserva, se deberá dar aviso a ADA sobre las condiciones de salud especiales que presente el pasajero y consultar los procedimientos para su transporte.

En términos generales un pasajero enfermo, con cirugías o lesiones recientes, o próximos a ser intervenidos requiere la autorización del médico tratante, la cual debe haberse expedido a más tardar 24 horas antes de la hora programada de salida del vuelo. ADA exigirá la presentación de dicha certificación, en la que debe constar que dicha persona sí puede transportarse en las aeronaves de ADA.

La no presentación de dicha certificación médica constituirá por sí sola una causal de negativa de prestación del servicio de transporte, hasta tanto el pasajero la presente o recupere su salud plenamente y esta medida no constituirá discriminación de ningún tipo.

En caso de que el pasajero requiera de un servicio o autorización especial de vuelo, como servicio de silla de ruedas, transporte de oxígeno, acomodación especial, abordaje prioritario y demás, se deberá dar aviso a ADA a más tardar al momento de elaboración de la reserva.

Los pasajeros con algún tipo discapacidad permanente deben dar aviso de su condición al momento de elaborar la reserva, aunque no requieran certificación médica para realizar el viaje. En los casos anteriores habrá prioridad de atención, check in, ingresos, abordajes y demás servicios prestados por ADA y no podrán viajar en salidas de emergencia.

### **TRANSPORTE DE MUJERES EMBARAZADAS**

Las mujeres en estado de embarazo deben dar aviso a ADA de su condición, aunque esta aún no sea aparente al momento de realizar la reserva. No podrán



viajar mujeres en estado de embarazo con un período de gestación superior a las treinta (30) semanas, a menos que el viaje sea estrictamente necesario.

Toda mujer embarazada independientemente del número de semanas de gestación, deberá presentar a ADA 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 y diligenciar los formatos de responsabilidad de ADA y deberá diligenciar los formatos exigidos por ADA.

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

Las mujeres en estado de embarazo no podrán viajar en salidas de emergencia.

## **TRANSPORTE DE ANIMALES**

ADA transportará en bodega animales domésticos que no representen peligro para la seguridad aérea, bajo los siguientes procedimientos:

- El pasajero deberá informar a ADA veinticuatro (24) horas antes a la salida del vuelo sobre el transporte de un animal doméstico o animal compañía de discapacitados.
- En caso de una mascota que necesite ser transportado sin acompañante, deberá dirigirse al área de carga del aeropuerto.
- El propietario del animal deberá solicitar el servicio de guacal en caso de no contar con uno propio.
- El costo del servicio de transporte de animales es adicional al tiquete.
- Al momento del registro se deberá presentar los certificados de vacunación del animal o carné vigente de vacunación.
- El transporte de animales domésticos es sujeto a cupo ya sea que viaje con acompañante o sin él.
- El peso máximo del animal doméstico incluido el guacal no podrá ser superior a 35 kilogramos.
- En caso de que el animal viaje acompañado, el pasajero deberá viajar en el mismo vuelo.
- Sólo se permite un animal por guacal
- Los animales de rescate, de soporte emocional o entrenados especialmente para acompañar personas en estado de discapacidad son permitidos dentro de la cabina sin guacal, con las indicaciones que ADA le proporcione, siempre y cuando estén bajo control y responsabilidad absoluta del pasajero.
- ADA se reserva el derecho a negar el transporte de algún animal si considera que no se cuenta con las condiciones de seguridad para viajar.

## **TRANSPORTE DE MASCOTAS EN CABINA DE PASAJEROS**

En **AEROLÍNEA DE ANTIOQUIA S.A.** podrás llevar tu mascota en la cabina de pasajeros, siempre y cuando esta no provoque riesgos para la seguridad aérea o para la salubridad, ni molestias para los demás pasajeros a bordo. En todo caso, el

transporte de mascotas en cabina de pasajeros estará sujeto a disponibilidad de cupos y deberá cumplir con las siguientes condiciones para su transporte:

1. Sólo se permiten perros y gatos
2. La mascota debe ser de tamaño pequeño, con una edad mínima de 8 semanas
3. Deberá tener un peso máximo de **5 kg (Mascota + Guacal)**
4. La mascota debe contar con el carné o certificado de vacunación debidamente expedido por un médico veterinario, el cual deberá indicar su número de matrícula profesional en dicho certificado
5. La mascota deberá viajar en un guacal flexible o maleable con ventilación adecuada y debe cumplir con las siguientes dimensiones: **40 x 25 x 30.**
6. La mascota transportada en cabina de pasajeros, no debe ingerir alimentos 6 horas antes del vuelo.
7. Sólo se podrá llevar en un guacal, una mascota
8. El pasajero debe ubicar el guacal debajo del asiento inmediatamente delante del suyo, evitando causar molestias a los demás pasajeros y evitando obstruir las salidas de emergencias y pasillos.
9. El pasajero será responsable de las precauciones y medidas necesarias para la conservación de las condiciones mínimas de higiene y sanidad de su mascota. Del mismo modo, el pasajero será responsable de todo daño o perjuicio que su mascota pueda ocasionar a los demás pasajeros, a la tripulación y a la aeronave, eximiendo de toda responsabilidad a Aerolínea de Antioquia S.A.
10. No se podrán transportar en un mismo vuelo o aeronave más de **2** mascotas. En todos los casos, el transporte de la mascota estará sujeto a disponibilidad de cupo, en atención a las limitaciones de peso y balance de la aeronave.
11. No se transportarán en cabina de pasajeros animales o mascotas consideradas potencialmente peligrosas de acuerdo a lo estipulado en el artículo 126 del Código Nacional de Policía y Convivencia, como tampoco aquellas mascotas que muestren un comportamiento agresivo a criterio del transportador.
12. La mascota deberá viajar en el guacal y no se podrá abrir dicho contenedor durante el vuelo, a menos que sea indispensable para la preservación mínima de higiene de la mascota, previa autorización del transportador.
13. Aerolínea de Antioquia S.A. no suministrará guacal o contenedor para el transporte de mascotas en cabina de pasajeros. No obstante, ADA ofrecerá el servicio de guacal, cuando el pasajero decida transportar su mascota por bodega, en este caso el servicio tendrá un valor adicional y se ajustará a las políticas ya establecidas para el transporte de Animales.
14. El servicio de transporte de mascotas en cabina, deberá ser solicitado con una antelación **no inferior a 48 horas** a la salida del vuelo y se podrá realizar a través del correo electrónico [serviciosespeciales@ada-aero.com](mailto:serviciosespeciales@ada-aero.com). La confirmación del servicio se hará por el mismo medio, con una antelación mínimo de 24 horas a la salida del vuelo.

15. El servicio de transporte de mascotas en **cabina de pasajeros**, no tendrá costo alguno, siempre y cuando cumpla con las condiciones anteriormente mencionadas y haya disponibilidad de cupo.
16. Teniendo en cuenta los numerales 3 y 5, el pasajero deberá elegir entre el equipaje de mano y el guacal con la mascota, en ningún caso se podrán llevar los dos al tiempo.
17. Los perros lazarillos y de asistencia emocional pueden viajar en la cabina de pasajeros, previo a la documentación que lo certifique.
18. El pasajero deberá leer y firmar el formato establecido por la Aerolínea, respecto a las **CONDICIONES PARA EL TRANSPORTE DE ANIMALES VIVOS**.

## **TRANSPORTE DE PASAJEROS EN CONDICIONES JURÍDICAS ESPECIALES**

Se denomina pasajero en condiciones jurídicas especiales aquellos que viajan a órdenes de cualquier autoridad judicial, administrativa, policiva, o quienes se encuentran privados de la libertad por estar sindicados o condenados de algún delito, sobre quienes deben observarse estrictamente medidas especiales de seguridad.

La persona o funcionario responsable de la custodia de dicho pasajero deberá, al ingresar al aeropuerto de origen, contactar a las autoridades de policía, a las de seguridad aeroportuaria y a ADA, reportando a dicho pasajero a efectos de que se adopten las medidas pertinentes. En caso de inobservancia de las medidas en cuestión, ADA rechazará o negará la prestación del servicio de transporte a este pasajero.

Estos pasajeros deberán ser los primeros en abordar y los últimos en desembarcar y no podrán viajar en las salidas de emergencia. Los custodios deberán suscribir los formatos que ADA tiene establecidos para este tipo de transporte.

## **CONDICIONES GENERALES DEL TIQUETE**

El tiquete es el documento físico o electrónico expedido por ADA o por cualquiera de sus agentes autorizados, que contiene el nombre y apellidos del pasajero, número de documento de identidad, el origen, destino, hora de salida, tarifa y que le otorga el derecho al pasajero sobre la prestación efectiva del servicio de transporte. Al momento de check in o registro, el tiquete debe encontrarse pagado o válidamente emitido mediante cualquier convenio de agencia o corporativo. Las condiciones de las tarifas del tiquete podrán ser consultadas en el sitio web [www.ada-aero.com](http://www.ada-aero.com) link código tarifario.

Los cambios de fecha, hora, ruta y nombre, las cancelaciones, las no presentaciones al vuelo (No Show) y los reembolsos podrán generar el cobro de penalidades, sanciones y/o diferencias de tarifas, de impuestos o tasas. Los cambios de fecha, hora y ruta son sujetos a la disponibilidad de cupos.

## VIGENCIA DEL TIQUETE

Por regla general un tiquete tiene una vigencia de un año contado a partir de su fecha de expedición, sin embargo, algunas tarifas podrán establecer vigencias diferentes las cuales pueden ser consultadas en la página web [www.ada-aero.com](http://www.ada-aero.com) link código tarifario. En ningún caso un tiquete podrá tener una vigencia superior a un (1) año.

En caso de que un tiquete manual se extravíe o se destruya el pasajero deberá interponer una denuncia por pérdida o destrucción, realizar el procedimiento que ADA tiene establecido y deberá agotarse la vigencia del tiquete que en todo caso se entenderá cumplida transcurrido un (1) año contados a partir de la fecha de la denuncia. Terminada la vigencia del tiquete el pasajero podrá solicitar la reexpedición de un nuevo tiquete realizando los pagos adicionales a los que hubiere lugar o el reembolso si la tarifa así lo permite.

## DEVOLUCIONES

Un pasajero podrá solicitar la devolución del valor del tiquete, en los siguientes casos:

1. **Reembolso:** dando aviso a ADA con al menos veinticuatro (24) horas de antelación, sólo si la tarifa es reembolsable, por desistimiento, caso en el cual deberá pagar la penalidad por reembolso establecida para la tarifa la cual puede ser consultada en el sitio web [www.ada-aero.com](http://www.ada-aero.com) link código tarifario.
2. **Desistimiento:** Es la posibilidad que tiene un comprador de un tiquete aéreo de solicitar la devolución del valor del tiquete. Las condiciones para que opere el desistimiento son las siguientes: a. Aplica para ventas hechas por canales tradicionales y presenciales (oficinas, agencias de viajes, aeropuertos), b. El pasajero debe dar aviso a la Aerolínea sobre la no utilización del tiquete con por lo menos 24 horas de anticipación a la salida del vuelo. c. Aplica para las tarifas de naturaleza reembolsables. d. La Aerolínea cuenta con 30 días calendario para realizar la devolución y e. Puede retener hasta un 10% del valor de la tarifa sin impuestos como penalidad.
3. **Retracto:** Es la posibilidad que tiene un comprador de un tiquete aéreo de solicitar la devolución del valor de su dinero, sea cualquiera la naturaleza de la tarifa adquirida (reembolsables y no reembolsables). Las condiciones para que opere el retracto son las siguientes: a. Que la compra se haya hecho por medios no tradicionales o no presenciales como la página web. b. El solicitante tiene cuarenta y ocho (48) horas a partir de la fecha y hora de compra, para presentar la solicitud del retracto. c. Debe haber como mínimo ocho (8) días calendario entre la fecha y hora de la solicitud del retracto y la fecha y hora del viaje. d. En este caso la Aerolínea

también cuenta con treinta (30) días calendario para realizar la devolución y podrá retener hasta un 10% del valor de la tarifa sin impuestos como penalidad.

4. Los tiempos y formas de pago del reembolso dependerán de la forma de pago inicial del tiquete. Si el tiquete se pagó en efectivo, el reembolso debe realizarse dentro de las 6 horas hábiles siguientes. Si el tiquete se pagó con tarjetas de crédito, créditos, o medios electrónicos, la orden para que la entidad financiera haga la devolución deberá realizarse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes.
5. Todas las devoluciones serán realizadas en pesos colombianos. 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.

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 necesarias. Los formatos que ADA tiene establecidos para los procesos de reembolso, deberán diligenciarse con letra clara y legible, con datos veraces y con número de cuenta bancaria, dos (2) números de teléfonos y correo electrónico.

## **EQUIPAJE**

Por regla general todo pasajero tendrá derecho a transportar consigo en el mismo vuelo diez (10) kilos de equipaje facturado o permitido y cinco (5) kilos de equipaje de mano, para cualquiera de las aeronaves pertenecientes a la flota de ADA. En algunos casos ADA podrá reducir o aumentar el peso o dimensiones del equipaje facturado o permitido, dando aviso previo a la compra del tiquete. La expedición del tiquete se entenderá como señal inequívoca de aceptación de las condiciones sobre las restricciones de peso y volumen del equipaje.

Se considera EQUIPAJE DE MANO únicamente los siguientes artículos:

- Bolso de dama
- Maletín ejecutivo
- Computador portátil.
- Maletines para accesorios de bebé
- Portafolios
- Bastones
- Caminadores
- Equipos fotográficos o de vídeo
- Concentradores de oxígeno portátiles

- Elementos médicos como auxiliares de movilidad
- Cualquier otro artículo que pueda ser transportados dentro de la cabina de pasajeros de acuerdo a la normatividad aeronáutica vigente y que cumpla con las dimensiones y peso establecidas por el transportador de acuerdo al equipo.  
En cualquier caso, el conjunto de artículos llevados a la mano, no deben tener un peso superior a cinco (5) kilogramos, y éste debe caber debajo de las sillas de la aeronave. En caso contrario, ese equipaje no será considerado de mano y deberá ser transportado en las bodegas de equipaje siempre que su contenido cumpla con lo estipulado en el Manual de Mercancías Peligrosas, Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, Código de Comercio y demás normas concordantes.  
Se prohíbe el transporte de artículos peligrosos tanto en el equipaje de mano como en el equipaje facturado o permitido. Se consideran peligrosos objetos cortantes, punzantes, corto punzantes, corto contundentes, líquidos, geles, spray o aerosoles, los líquidos, gases o materiales o sustancias corrosivas, explosivas, venenosas, inflamables, radioactivas, infecciosas o ilegales.

### **EQUIPAJE CONDICIONAL**

Toda pieza que exceda de los diez (10) kilos de peso permitidos se considerará equipaje condicional y solo podrá ser transportado bajo las siguientes condiciones:

- Que el pasajero pague el valor del exceso de equipaje facturado por ADA.
- Que haya disponibilidad en la aeronave, pues todo exceso de equipaje es sujeto a cupo. En caso de que la pieza que presenta el exceso de equipaje no pueda viajar en el mismo vuelo del pasajero, por condiciones operacionales, técnicas, meteorológicas o por razones de peso y balance de la aeronave, ADA procurará transportarla en el siguiente vuelo con capacidad disponible.
- Cuando un pasajero lleve consigo varias piezas cuyo peso sea superior a diez (10) kilos, deberá indicar a ADA cuál de ellas tiene prioridad para ser embarcada en su mismo vuelo. En todo caso la pieza señalada como prioritaria no podrá exceder de diez (10) kilos.

### **OBJETOS PROHIBIDOS EN EL EQUIPAJE**

El pasajero no podrá incluir en su equipaje facturado o permitido artículos frágiles o perecederos, dinero, joyas, piedras o metales preciosos, platería, documentos negociables, títulos u otros valores; dinero en efectivo, pasaportes, cámaras fotográficas o de video, filmadoras, computadoras, tabletas electrónicas, teléfonos móviles, calculadoras, lentes, botellas con licor o perfumes, entre otros. Tales elementos deben ser transportados a la mano, o en el equipaje de mano, si sus características lo permiten, bajo la custodia y responsabilidad del propio pasajero.

### **EQUIPAJE EN MAL ESTADO**

Cuando un pasajero presente ante ADA un equipaje en mal estado, antes de iniciar su viaje, ADA se reservará el derecho de aceptar transportarlo. En todo caso, ADA registrará el daño pre existente en la etiqueta denominada Responsabilidad Limitada, en formatos o en cualquier otro documento necesario para consignar el hecho.

## **TRANSPORTE DE ARMAS DE FUEGO**

Previamente a la fecha de su viaje el Pasajero deberá consultar con ADA el procedimiento existente para el transporte de las armas de fuego, el cual podrá ser diferente dependiendo del lugar de origen. Sin embargo, el procedimiento generalizado es el siguiente:

- Presentarse en el módulo de chequeo una hora y media antes a la salida del vuelo
- Informar inmediatamente a ADA sobre el porte del arma de fuego
- Diligenciar con claridad y veracidad los formatos que ADA le indique
- Agotar los procedimientos que la Policía Nacional, Aeroportuaria o la autoridad competente le indique para la autorización del transporte de armas de fuego.
- Entregar el arma de fuego a ADA con la munición y demás accesorios para ser embalados
- Reclamar el arma de fuego al momento de llegada al destino en las condiciones que ADA y la Autoridad competente le indiquen.
- En ningún caso se podrá transportar más de un (1) arma de fuego por pasajero, su calibre no puede ser superior 9.652 milímetros y sólo se permiten dos cargas por arma.

## **INSTRUMENTOS MUSICALES Y EQUIPOS DEPORTIVOS**

Se permitirá como equipaje facturado el transporte de instrumentos musicales o equipos deportivos como equipos de pesca, bicicletas, tablas de surf (1.80cms de alto x 70 cms de ancho), equipo de arquería, de golf, bolsas de dormir, pelotas de fútbol sin aire, tiendas de campaña, raquetas de tenis, equipos de buceo y para esquiar. En caso de presentarse exceso de peso se deberá sujetarse a lo establecido para el equipaje condicional de este contrato.

Los instrumentos musicales que no puedan ser transportados en las bodegas de equipaje por sus condiciones de peso y medidas, podrán viajar en una silla asignada al lado de la silla del pasajero. En este caso el Pasajero deberá pagar el valor del ticket correspondiente a la silla del instrumento, al valor de la tarifa disponible al momento de hacer la reserva.

Todos los instrumentos y equipos deportivos deben viajar en estuche de cara dura. La responsabilidad de este equipaje cuando viaje en estuches diferentes será exclusiva de El Pasajero.

## **ENTREGA DE EQUIPAJE**

Sólo será entregado un equipaje a la persona que presente el talón, etiqueta o registro de equipaje perteneciente a cada pieza, las cuales deberán de coincidir en números, códigos y/o records con la que se adhiere a la pieza. En caso de pérdida del talón, etiqueta o registro del equipaje, el pasajero deberá diligenciar los formatos establecidos por ADA, entregar una copia de la cédula de ciudadanía, hacer reconocimiento del contenido y en algunos casos se le solicitará denuncia por pérdida del talón. En caso de que el equipaje pertenezca a un menor de edad, el trámite deberá ser adelantado por sus representantes legales.

## **EQUIPAJE NO RECLAMADO**

Pasado un (1) mes de la fecha de llegada del equipaje sin que el pasajero o un representante suyo acudan a retirarlo, con el respectivo talón o etiqueta de equipaje, ADA lo requerirá para que dentro de los dos (2) meses siguientes retire el correspondiente equipaje.

Una vez realizado el requerimiento y hayan transcurridos dos meses sin que el equipaje haya sido reclamado, ADA dispondrá del equipaje abandonado ya sea destruyéndolo, reutilizándolo, donándolo o archivándolo. En este caso ADA no asumirá ninguna responsabilidad por el destino de este equipaje abandonado. Lo mismo ocurrirá con los objetos abandonados, olvidados y/o no reclamados en las aeronaves y demás espacios destinados a la operación que sean de competencia de ADA.

## **DAÑOS, MERMA, AVERÍA O PÉRDIDA DEL EQUIPAJE**

En caso de daños, mermas, averías o pérdidas del equipaje el pasajero deberá presentar reclamación por escrito, diligenciando los formatos establecidos por ADA en el mismo momento de entrega del equipaje registrado o facturado o en casos especiales dentro de los siete (7) días después de recibido el Equipaje Registrado. Una vez recibido el equipaje transportado sin observaciones se presumirá cumplido el contrato.

La recepción de la reclamación no constituye aceptación de la responsabilidad por el daño, merma, avería o pérdida, ni la correspondiente indemnización. Una vez se haya hecho la reclamación por escrito, ADA dispondrá de veintiún (21) días hábiles para la realización de la investigación sobre lo sucedido con el daño, merma, avería o pérdida del equipaje, al cabo de los cuales, le dará respuesta por escrito al reclamante del resultado de la labor investigativa y le informará en caso de que haya lugar, las condiciones para acceder a la indemnización correspondiente. ADA será responsable de la pérdida o avería de la mercancía y equipaje registrado, cuando el hecho que causó el daño ocurra a bordo de la aeronave o hallándose aquellos bajo la custodia del transportador, sus agentes, dependientes o consignatarios.

La responsabilidad de ADA en estos casos estará regulada por el contenido de los artículos 1886 y 1887 del Código de Comercio de Colombia. Si la mercancía o el equipaje facturado se transportan bajo la manifestación del valor declarado aceptado por el transportador, éste responderá hasta el límite de ese valor.

En cualquier caso, el criterio de indemnización estará determinado por el peso de la pieza extraviada, averiada o mermada y no por el contenido de la misma.

## **PRESENTACIÓN PARA REGISTRO O CHECK IN**

El pasajero deberá presentarse en el módulo de chequeo o counter de atención de ADA en el aeropuerto de origen con una anticipación no menor a sesenta (60)



minutos a la salida del vuelo estipulada por ADA; de no hacerlo así, ADA podrá disponer del cupo cancelando su reserva de manera inmediata. ADA podrá incrementar el tiempo de presentación en el módulo de chequeo dando aviso al pasajero anticipadamente, en casos como temporadas vacacionales o cuando las circunstancias así lo requieran.

Una vez el pasajero haya realizado su registro o check in deberá pasar a la sala de espera de manera inmediata, ubicarse en la zona de abordaje de ADA y estar atento a los llamados de salida de su vuelo.

### **CAMBIOS EN LOS DATOS DEL TIQUETE**

Una vez emitido el tiquete y de acuerdo a su clase tarifaria, el pasajero deberá pagar sanciones, penalidades y/o diferencias de tarifas de acuerdo a la siguiente clasificación:

**Cambio de nombre:** Se entiende por cambio de nombre la solicitud que hace un titular de un tiquete para que el mismo sea puesto a nombre de otra persona. Se entiende aceptado el pago por penalidad por parte del titular del tiquete al momento de solicitar la modificación.

**Cambio de fecha:** Se entiende por cambio de fecha la solicitud que hace un titular de un tiquete para que el mismo sea puesto en una fecha diferente a la que originalmente tiene el tiquete, en cualquiera de sus trayectos. Se entiende aceptado el pago por penalidad por parte del titular del tiquete al momento de solicitar la modificación.

**Cambio de hora:** Se entiende por cambio de hora la solicitud que hace un titular de un tiquete para que el mismo sea cambiado de hora a la que originalmente tiene el tiquete. Se entiende aceptado el pago por penalidad por parte del titular del tiquete al momento de solicitar la modificación.

**Cambio de ruta:** Se entiende por cambio de ruta la solicitud que hace un titular de un tiquete para que al mismo le sea cambiado el origen, el destino o ambos. Se entiende aceptado el pago por penalidad por parte del titular del tiquete al momento de solicitar la modificación.

**Diferencia de tarifa:** Es el valor que se obtiene de la resta que se hace entre la tarifa disponible en el sistema al momento de solicitarse el cambio de cualquiera de las condiciones del tiquete (nombre, fecha, hora, ruta, datos personales del pasajero) y el valor original del tiquete que desea cambiarse. Esta diferencia deberá ser pagada por el titular a ADA para realizar cualquier cambio de los anteriormente mencionados. En ningún caso el tiquete podrá ser revisado a un tiquete con precio igual o inferior al original.

ADA podrá negar el transporte si el pasajero se negara a pagar cualquiera de los cargos relacionados en este contrato.

La vigencia del presente contrato será de un año a partir de la fecha de expedición del tiquete, o la fecha que éste especifique, según las condiciones de la tarifa.

### **TRANSPORTE DE OBJETOS VALIOSOS**

No está permitido transportar en el equipaje facturado artículos como joyas, cámaras, computadores, dinero en efectivo, objetos valiosos, divisas, piedras o

metales preciosos, platería, documentos negociables, títulos valores, pasaportes, cámaras fotográficas o de video, filmadoras, computadoras, tabletas electrónicas, teléfonos móviles, calculadoras, lentes, botellas con licor o perfumes, entre otros. Los pasajeros que transporten objetos valiosos como piedras o metales preciosos, dinero en efectivo, divisas, joyas entre otros estos elementos, cuyo valor sea inferior a los cincuenta (50) salarios mínimos legales, deberán hacerlo en su equipaje de mano, si sus características lo permiten, bajo la custodia y responsabilidad del propio pasajero.

ADA no permite el transporte de objetos valiosos cuyo valor sea superior a los cincuenta (50) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento del vuelo, ni en el equipaje de mano ni en el equipaje facturado. Sólo se aceptará el transporte de objetos valiosos cuyo valor sea superior a los cincuenta (50) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento del vuelo, a través de una empresa transportadora de valores, bajo el establecimiento del protocolo de transporte y de las medidas de seguridad necesarias para este tipo de transporte.

### **NEGACIÓN DEL SERVICIO**

ADA se abstendrá de chequear, registrar y/o embarcar a cualquier persona que realice, promueva, incite, facilite o permita conductas que atenten contra la seguridad de los pasajeros, empleados, proveedores o aeronaves, especialmente las conductas contempladas en el numeral 3.10.2.25.1. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia.

### **SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO**

ADA recibirá y atenderá las quejas, reclamos o sugerencias de los pasajeros, ofreciendo las soluciones inmediatas que sean pertinentes de acuerdo a las circunstancias, y en su defecto, deberá transferir inmediatamente el requerimiento correspondiente a la persona o dependencia que deba darle solución a la mayor brevedad posible.

Este sistema se activa en cada aeropuerto, con una (1) hora de anticipación a la hora de salida de los vuelos y hasta una (1) hora después del despegue de los mismos. Todo el personal de ADA se encuentra capacitado para activar el sistema de atención al usuario.

En los módulos de atención los pasajeros podrán encontrar los formatos para manifestar por escrito sus comentarios, los cuales se encuentran en idioma español e inglés. Este sistema también será aplicable para la reclamación de los pasajeros cuando consideren que se vulneran sus derechos de protección de datos personales, suministrados a transportadores aéreos, sus agentes o intermediarios.

Las partes acuerdan que las regulaciones que regirán el presente contrato serán las contenidas en los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, en especial las relacionadas con las compensaciones y resarcimientos.

## AVISO DE PRIVACIDAD

**Responsable del Tratamiento:** Aerolínea de Antioquia S.A.

Nit: 800.019.344-4

**Dirección:** Calle 6 No. 65E-49 Hangar 7 Aeropuerto Olaya Herrera. Medellín.

**Teléfono:** 018000 514 232 ó 4444232 en Medellín

**Dirección Electrónica:** [servicioalcliente@ada-aero.com](mailto:servicioalcliente@ada-aero.com)

**Tratamiento y Finalidad:** Los datos personales suministrados por los Titulares a AEROLÍNEA DE ANTIOQUIA S.A. ADA S.A. será tratados exclusivamente para fines de una prestación efectiva de los servicios o productos adquiridos relacionados con el transporte de pasajeros y carga, ya sea directamente o a través de terceros, para fines publicitarios o de promoción o comercialización de nuestros servicios, para estudios o investigaciones de mercados, para aplicación de políticas de viajero frecuente y para informes a la autoridades administrativas, judiciales o de control. El pasajero, usuario o cliente en general al aceptar esta política de privacidad en calidad de titular de datos o información autoriza a ADA para realizar el tratamiento, recolección, uso, almacenamiento, procesamiento, grabación, transmisión o transferencia de los mismos, destinados a la prestación de los servicios propios del responsable de los datos.

Estos datos podrán ser utilizados entre otros para los siguientes procesos:

Reservas, cancelaciones, modificaciones, reconfirmaciones, aviso de cambios de itinerarios, atención de quejas, comentarios y sugerencias, reembolsos, programas de fidelización, verificación de tarjetas de crédito, identificación de fraudes, prevención de lavado de activos, comercio, promoción y gestión electrónica. Para compartir datos con terceros cuyos servicios sean similares y con fines relacionados con la comercialización, publicidad y promoción de nuestros productos. Igualmente para suministrar datos a las Autoridades judiciales, de control, administrativas o gubernamentales y para la defensa y protección de los derechos de ADA. Para permitir el acceso a terceros con quienes se contraten los servicios de almacenamiento y procesamiento de la información, software, y demás servicios electrónicos.

### **Derechos del Titular:**

- a. A acceder en forma gratuita a los datos personales almacenados
- b. A conocer, actualizar y rectificar su información en cualquier momento.
- c. A presentar reclamaciones por el uso dado a sus datos suministrados y almacenados.
- d. A revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato.
- e. A presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio las quejas que considere pertinentes para hacer valer su derecho al Habeas Data frente a la compañía.
- f. Derecho a solicitar en cualquier momento una prueba de la autorización otorgada a Aerolínea de Antioquia S.A.
- g. A abstenerse de responder las preguntas sobre datos sensibles. Tendrá carácter facultativo las respuestas que versen sobre datos sensibles o sobre datos de las niñas y niños y adolescentes.

La política de Tratamiento de la Información de Aerolínea de Antioquia S.A. se encuentra disponible en cualquier momento en:

<http://www.adaaero.com/Media/Default/PDF/Tratamiento%20datos%20personales.pdf>

## **POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES AEROLÍNEA DE ANTIOQUIA S.A.**

Este documento contiene la política de tratamiento de información y datos personales de Aerolínea de Antioquia S.A. Nit. 800.019.344-4 quien en adelante se denominará ADA domiciliada en la Calle 6 No. 65E-49Hangar 7 Aeropuerto Olaya Herrera, Medellín. En ella encontrará las definiciones, finalidad de la información recolectada y tratada por la Compañía, así como los derechos de los titulares y procedimientos que deben agotarse para el ejercicio de dichos derechos.

### **Definiciones:**

- 1. Datos privados: los que por su naturaleza reservada o íntima sólo son importantes para el titular.
- 2. Datos Semiprivados: Aquellos que no son íntimos o reservados y cuyo conocimiento o divulgación le interesa a su titular y a sectores determinados de la sociedad, como los datos crediticios o financieros.
- 3. Datos públicos: Son los datos que no son semiprivados, privados o sensibles. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio, a su calidad de comerciante o de servidor público y los contenidos en el registro civil. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.
- 4. Datos sensibles: Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promuevan intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos.
- 5. Transferencia: La transferencia de datos tiene lugar cuando el responsable y/o Encargado del Tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es Responsable del Tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.
- 6. Transmisión: Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un Tratamiento por el Encargado por cuenta del responsable.
- 7. Pertinencia: ADA sólo solicitará datos personales para el desarrollo de su objeto social, relacionados con las actividades de transporte aéreo de pasajeros y/o carga, servicios de personas recomendadas, entregas puerta a puerta, entregas de equipaje, resarcimientos, envío de información o tiquetería a domicilio, procesos de cobro, facturación y pago, cotizaciones, reclamos, garantías, atención

personalizada y para la ejecución de actividades de seguridad aérea y aeroportuaria.

- 8. Titular: Persona natural dueña de los datos personales suministrados a los responsables del tratamiento de los datos.
- 9. Responsable del Tratamiento de Datos: Para efectos del contenido de este documento, el responsable del tratamiento de datos personales es Aerolínea de Antioquia S.A. quien decide sobre las bases de datos y el tratamiento de los datos personales que ellas contengan.
- 10. Encargado del tratamiento de datos: persona natural o jurídica que por cuenta del responsable realiza el tratamiento de datos. ADA podrá realizar el tratamiento de datos personales a través de intermediarios, terceros, o encargados.

## **ACEPTACIÓN DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

El pasajero, proveedor, cliente o usuario en general al aceptar esta política de tratamiento de datos personales en calidad de titular de datos o información autoriza a ADA de manera expresa, previa e informada para realizar el tratamiento, recolección, uso, cesión, almacenamiento, procesamiento, grabación, transmisión o transferencia de los mismos, destinados a la prestación de los servicios propios del responsable de los datos.

## **DERECHOS DE LOS TITULARES DE DATOS O INFORMACIÓN**

Los titulares de datos personales o información tienen los siguientes derechos:

1. A conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento. Este derecho aplica para datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
2. A solicitar prueba de la autorización otorgada al responsable del tratamiento exceptuando los casos en que no se requiere autorización para el tratamiento.
3. A ser informado del uso o finalidad que les ha dado a sus datos personales.
4. A presentar quejas o reclamaciones ante la Superintendencia de Industria y Comercio por infracciones a lo dispuesto en la Ley.
5. A revocar la autorización y/o solicitar la supresión de los datos personales cuando considere que ADA no respetó los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.
6. A acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento. ADA deberá conservar prueba de la autorización otorgada por los Titulares de datos personales para el Tratamiento de los mismos.

## **FINALIDAD DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

Los datos personales suministrados por los Titulares a ADA será usados exclusivamente para fines propios del desarrollo de su objeto social y de una prestación efectiva de los servicios o productos contratados, adquiridos o cotizados relacionados con el transporte de pasajeros y carga, ya sea directamente o a través

de terceros, para fines publicitarios, de promoción o comercialización de nuestros servicios, para estudios o investigaciones de mercados, para aplicación de políticas de viajero frecuente, para informes o contestaciones a la autoridades administrativas, judiciales o de control, y para la cotización, adquisición, pago, reclamos, solicitudes, garantías y devoluciones relacionadas con sus proveedores. Los datos o información personal podrán ser utilizados entre otros para los siguientes procesos: Reservas, cancelaciones, modificaciones, reconfirmaciones, cotizaciones, aviso de cambios de itinerarios, atención de quejas, comentarios y sugerencias, reembolsos, programas de fidelización, verificación de tarjetas de crédito, identificación de fraudes, prevención de lavado de activos, comercio, promoción y gestión electrónica, para compartir datos con terceros cuyos servicios sean similares y con fines relacionados con la comercialización, publicidad y promoción de nuestros productos. Igualmente, para suministrar datos a las Autoridades judiciales, de control, administrativas o gubernamentales y para la defensa y protección de los derechos de ADA. Para permitir el acceso a terceros con quienes se contraten los servicios de almacenamiento y procesamiento de la información, software, y demás servicios electrónicos.

## **DATOS SENSIBLES**

Los titulares de datos o información tienen la facultad de no entregar y/o autorizar el tratamiento de sus datos sensibles. ADA no solicitará datos relacionados con el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, orientación política o relacionados con tendencias sexuales. En caso de ser absolutamente necesaria la solicitud de datos sensibles para la prestación efectiva del servicio, se deberá informar al Titular el carácter facultativo de la entrega de dichos datos y el uso que se le dará a los mismos. En algunos casos la omisión o retraso en la entrega de datos sensibles podrá afectar la prestación del servicio de acuerdo con lo establecido en el numeral 3.10.1.13 parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia.

## **CASOS EN LOS CUALES NO SE REQUIERE AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS**

1. Cuando con ella se responda a requerimientos de autoridades judiciales, administrativas o de control que esté actuando en ejercicio de sus funciones legales.
2. Cuando se trate de datos de naturaleza pública o los relacionados con el registro civil de las personas.
3. En los casos de urgencia médica o sanitaria.
4. Cuando la información se requiera para fines históricos, estadísticos y científicos.

## **GARANTÍA DE SEGURIDAD**

ADA garantiza que el tratamiento de los datos personales recolectados será realizado de manera segura, responsable, íntegra y veraz con fines lícitos y respetuosos de la Constitución y Ley colombiana. Igualmente garantiza que el tratamiento de todos los terceros involucrados en los procesos de almacenamiento, grabación, procesamiento, recolección, uso, transmisión o transferencia se acogerán a la presente política y los contratos deberán contener acuerdos de confidencialidad que garanticen la seguridad y privacidad de la información. En el manejo de esta información pueden estar involucrados terceros proveedores, intermediarios, gestores turísticos, entidades financieras, plataformas de pago, agencias y agentes de viajes nacionales o extranjeros. Los pasajeros, clientes, proveedores y usuarios en general deciden aceptar el uso y tratamiento de sus datos personales conforme los términos de esta Política en los siguientes casos:

- a. Cuando entrega o facilita datos personales a través de nuestros puntos de venta, oficinas, call center, aeropuertos, correos electrónicos o redes sociales.
- b. Cuando navega o adquiere un servicio a través de nuestra página web [www.ada-aero.com](http://www.ada-aero.com)
- c. Cuando envía un correo electrónico a cualquiera de nuestros empleados.
- d. Cuando envía, solicita o recibe una cotización.
- e. Cuando suscribe un contrato de prestación de servicios.
- f. Cuando realiza un requerimiento, interpone una queja, solicita información o cuando establece alguna interacción de orden comercial, técnico, legal, social, financiero o administrativo con ADA, y/o sus empleados.

Está absolutamente prohibido a cualquier empleado, directivo, contratista, proveedor o intermediario dar a los datos personales un uso diferente al cual le fue informado al titular. Igualmente está prohibido sustraer, entregar o confirmar a personas diferentes al titular de los datos personales, o en el caso de los menores a los representantes legales o acudientes, la información personal que repose en cualquier base de datos de ADA.

## **VIGENCIA DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

La información suministrada por los pasajeros, usuarios, proveedores, o clientes podrá ser almacenada de manera indefinida cuando se considere necesario.

## **VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN**

ADA presume la veracidad de la información suministrada por los pasajeros, usuarios, tarjetahabientes, proveedores o clientes y no estará obligada a realizar verificaciones o autenticaciones de la misma. Por lo tanto, no será responsable por los perjuicios o daños que la falta de veracidad de la misma ocasione a terceros o al titular de los datos. Será deber de estos entregar información oportuna, veraz y suficiente para la prestación eficaz de los servicios.

## **PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE CONSULTAS, SOLICITUDES O RECLAMOS**

Los titulares de la información podrán consultar sus datos personales una vez al mes de forma gratuita. En caso de que el número de consultas sea igual o superior a dos en el mes, el titular deberá asumir los gastos de envío, reproducción y certificación de documentos. ADA garantiza la seguridad y confidencialidad de los datos suministrados por el pasajero, proveedor, usuario o cliente conforme a su Política de Tratamiento de Datos Personales.

Cualquier cambio sustancial en las políticas de Tratamiento, será comunicado oportunamente a los Titulares de los datos personales de una manera eficiente, antes de implementar las nuevas políticas. Los titulares de datos personales podrán revocar la autorización para el tratamiento de datos personales en cualquier momento, con el simple envío de su solicitud al área de Servicio al Cliente y la acreditación de su identidad. El trámite tendrá una duración de quince (15) días calendario y será gratuito.

Los derechos de los Titulares establecidos en la Ley y en la presente política podrán ejercerse por las siguientes personas:

- a. Por el Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición el responsable.
- b. Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad.
- c. Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- d. Por estipulación a favor de otro o para otro.

Los datos personales de los niños y adolescentes menores de edad deberán ser suministrados por el representante legal del menor o quien esté facultado legalmente para hacerlo. ADA garantiza el tratamiento adecuado de los datos personales de los niños y adolescentes menores de edad, en pro del respeto de los derechos fundamentales de los menores y solicitará su opinión cuando sea necesario. Los derechos de los niños o adolescentes se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos.

## **CANALES DE ATENCIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

El área de Servicio al Cliente está encargada de atender las inquietudes, reclamos, trámites de supresión, revocatoria, aclaraciones, actualizaciones, rectificaciones y demás solicitudes relacionadas con el tratamiento de datos personales. Puede enviar sus solicitudes a la Calle 6 No.65E-49 Hangar 7 Aeropuerto Olaya Herrera en Medellín, comunicarse a la línea nacional 018000514232 o al correo electrónico: [servicioalcliente@ada-aero.com](mailto:servicioalcliente@ada-aero.com)