

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

Definiciones:

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

Aerolínea: Empresa de servicios aéreos comerciales de transporte público, que para efectos del presente contrato será AEROLÍNEA DE ANTIOQUIA S.A.S. o ADA

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.

Contrato de Transporte: Documento que establece los términos y condiciones para la ejecución efectiva del transporte aéreo de pasajeros y que se perfecciona por el solo acuerdo de las partes.

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 tiquete 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 tiquete expedido como cambio de nombre, fecha, hora, ruta, reembolso, cambio de datos del tiquete por error de digitación, entre otros.

R.A.C.: Reglamentos Aeronáuticos de Colombia

Reembolso: Devolución parcial o total del valor del tiquete no utilizado que ADA hace al pasajero por solicitud expresa de este o por políticas internas. De acuerdo a la tarifa del tiquete 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 gravan 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

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.

Transportador aéreo: Empresa de servicios aéreos comerciales de transporte público, que con la debida autorización se compromete mediante remuneración, a trasladar personas o cosas de un lugar a otro, bajo los términos de un contrato de transporte aéreo.

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

NORMAS APLICABLES AL CONTRATO DE TRANSPORTE

Al presente contrato le serán aplicables las normas establecidas en el libro V del Código de Comercio Colombiano y las consagradas en la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia RAC.

ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente contrato regirá para todos los acuerdos de transporte de personas que AEROLÍNEA DE ANTIOQUIA S.A.S. 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.

- 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
- 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.
- Si la información dada por el pasajero fuera errónea, incompleta o inexacta, no será responsabilidad del transportador aéreo, la falta de aviso al pasajero sobre los cambios que ocurran en los vuelos e itinerarios, ni por los servicios que se puedan afectar por la falta de tal información

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

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 como teléfono, fax, correo electrónico, mensaje de texto, pagina web entre otros, 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.

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
- 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 movilizarse
- 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

- (a) Para el transporte de menores de edad, los padres o sus representantes debidamente acreditados, deberán presentar el registro civil de nacimiento o la tarjeta de identidad desde los 7 años, estos documentos deberán ser en original.
- (b) Un pasajero adulto puede viajar en trayectos nacionales únicamente con un (1) 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.
- (c) 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, siempre y cuando no se traten de tarifas promocionales.
- (d) 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 en el capítulo de transporte de pasajeros recomendados. ADA 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, adquiera el tiquete, al momento de hacerlo.
- (e) Los padres o representantes legales del menor deberán dar los datos personales de la persona autorizada para recibir o 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.
- (f) 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.
- (g) 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.
- (h) Ningún infante, niño o persona en condiciones de salud o seguridad especiales podrá viajar en las salidas de emergencia.

Para el transportes de menores de que trata esta parte, ADA se sujetará 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, ADA 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 con posterioridad a la vigencia de la presente resolución.

Nuestro Código de Conducta podrá consultarse en la página web siguiendo el siguiente enlace: <https://www.ada-aero.com/Media/Default/PDF/codigoconductaada.pdf>

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 ESPECIALES

Los pasajeros con alguna limitación y los adultos mayores, que requieran asistencia especial, así como los niños menores de cinco (5) años y las mujeres embarazadas, junto con sus acompañantes (en caso de ser necesario), tendrán prelación para el embarque.

La aerolínea deberá brindar a estos pasajeros la asistencia necesaria para su ubicación en la aeronave y en lo posible asignarles el asiento más cómodo en su clase.

En el caso de enfermos graves que requieran viajar con un médico, la aerolínea deberá asignar cupo y embarcar prioritariamente tanto al enfermo como al médico acompañante.

Para el transporte de enfermos, la aerolínea, el pasajero y las dependencias de Sanidad Portuaria de los aeropuertos deberán cumplir lo dispuesto en el Capítulo VIII del Manual de Operaciones Aeroportuarias.

ADA deberá contar con el equipamiento y la logística apropiada para el embarque, desembarque y movilización segura de este tipo de pasajeros, evitando todo procedimiento que de forma alguna pueda ponerlos en riesgo, causarle dolor, o agravar su condición.

CUIDADOS PARA PASAJEROS ENFERMOS, DEMENTES O MENORES

En aplicación del artículo 1005 del Código de Comercio, cuando la aerolínea 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.

Para el transporte de tales pasajeros, este deberá presentar un certificado suscrito por un médico, expedido con una antelación no superior a doce (12) horas al vuelo, 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 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 con una antelación no superior a doce (12) horas al 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 deberá diligenciar los formatos exigidos por ADA, como lo es el formato de exoneración de responsabilidad.

La certificación médica antes indicada deberá tener en cuenta el trayecto y tiempo de duración del vuelo y ser expedida dentro de las 24 horas antes del vuelo.

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

DAÑOS AL PASAJERO

Conforme a lo dispuesto en los artículos 1880 y 1881 del Código de Comercio Colombiano, el transportador es responsable del daño causado en caso de muerte o lesión del pasajero, con la sola prueba de que el hecho que lo causó se produjo a bordo de la aeronave o durante cualquiera de las operaciones de embarque o desembarque, a menos que el transportador pruebe hallarse en cualquiera de las causales de exoneración consagradas en los ordinales 1o. y 3o. del artículo 1003 del mismo código, es decir, cuando los daños ocurran por obra exclusiva de terceras personas, cuando ocurran por culpa exclusiva del pasajero, por lesiones orgánicas o enfermedad anterior al vuelo que no hayan sido agravadas a consecuencia de hechos imputables a dicho transportador y a condición de que acredite igualmente que tomó todas las medidas necesarias para evitar el daño o que le fue imposible tomarlas. Dichas operaciones comprenden desde que los pasajeros se dirigen a la aeronave abandonando el terminal, muelle o edificio del aeropuerto hasta que ellos acceden a sitios similares.

Todas las reclamaciones están sujetas a las investigaciones y pruebas pertinentes con el fin de determinar el perjuicio realmente sufrido por el pasajero y en caso de responsabilidad del transportador la indemnización en ningún caso excederá el límite establecido en el artículo 1881 del Código de Comercio. ADA no responderá por daños o perjuicios indirectos o consecuenciales.

Lo anterior no impide que el pasajero por su cuenta adquiera seguros de vida o de viaje.

DEBERES DEL PASAJERO

El pasajero deberá abstenerse de todo acto que pueda atentar contra la seguridad del vuelo, contra su propia seguridad o la de las demás personas o cosas a bordo, así como de cualquier conducta que atente contra el buen orden, la moral o la disciplina a bordo o en los aeropuertos; o que de cualquier modo implique molestias a los demás pasajeros. Particularmente los pasajeros deberán abstenerse de:

a. Desabrochar su cinturón de seguridad, levantarse de su asiento o permanecer de pie al interior de la aeronave mientras esta se encuentre en movimiento, en tierra o en vuelo, contrariando las instrucciones de la tripulación.

b. Operar durante el vuelo o sus fases preparativas, teléfonos celulares o satelitales, radios transmisores o receptores portátiles computadores, y demás equipos electrónicos que puedan

interferir con los sistemas de vuelo, comunicaciones o navegación de la aeronave, contrariando las instrucciones de la tripulación.

c. Sustraer, o hacer mal uso de los chalecos salvavidas y demás equipos de emergencia u otros elementos existentes a bordo de la aeronave o en los aeropuertos, o manipularlos innecesariamente.

d. Abrir o manipular innecesariamente cualquier salida de emergencia en las aeronaves o aeropuertos.

e. Obstruir el acceso a las salidas normales o de emergencia de la aeronave o la circulación de personas al interior de la misma, mediante la colocación inapropiada de equipajes de mano u otros objetos, o entorpecer indebidamente los procedimientos de evacuación.

f. Obstruir las alarmas y sistemas de detección de incendio u otras contingencias instaladas en la aeronave.

g. Fumar en cualquier parte de la aeronave durante operaciones nacionales, o en áreas no autorizadas de la aeronave durante aquellas operaciones internacionales, en las que sea permitido hacerlo.

h. Asumir actitudes o expresar comentarios que puedan generar pánico entre los demás pasajeros. i. Agredir física o verbalmente a cualquiera de los pasajeros o tripulantes de la aeronave o personal de tierra al servicio de la misma, o a representantes de la autoridad aeronáutica.

j. Causar indebidamente, molestias o cualquier tipo de perturbación a otros pasajeros.

k. Llevar consigo a bordo de la aeronave o en los aeropuertos, armas, o elementos cortantes, punzantes o contundentes que puedan ser utilizados como arma.

l. Llevar consigo, o en el equipaje de mano o facturado, cualquier elemento clasificado como mercancía peligrosa, o elementos o sustancias prohibidas, en violación de las normas de seguridad aplicables.

m. Asumir conductas o ejecutar actos obscenos a bordo de las aeronaves o en los aeropuertos.

n. Consumir durante el vuelo, alimentos o bebidas no suministrados por el transportador, sin su autorización.

ñ. Embarcar o permanecer a bordo de la aeronave en avanzado o evidente estado de intoxicación alcohólica o bajo el efecto de sustancias psicoactivas, drogas prohibidas, o ingresar a ella tales drogas.

o. Ingresar a la aeronave o permanecer en ellas sin autorización de la aerolínea, o de la tripulación, o negarse a desembarcar cuando se le haya dado instrucciones en tal sentido.

p. Moverse masiva o tumultuariamente al interior de la aeronave, de modo que pueda verse afectado su centro de gravedad, salvo caso de emergencia que lo ameriten.

q. Obstruir o impedir por cualquier medio la movilización, remolque o rodaje de la aeronave en que viaja o ha de viajar, o de cualquiera otra.

r. Desacatar las instrucciones de la tripulación, fomentar desorden o incitar a otros a que lo hagan. s. Llevar animales vivos o mascotas en la cabina de pasajeros en los casos en que no sea permitido, contrariando las normas vigentes al respecto, o las instrucciones de la tripulación.

t. Llevar consigo o en el equipaje de mano o registrado, objetos valiosos, dinero en efectivo, divisas, piedras o metales preciosos, cuyo valor exceda los cincuenta (50) salarios mínimos legales mensuales vigentes, sin declararlos al transportador (sin perjuicio de la declaración que deba hacerse a la autoridad aduanera u otras que sean competentes) o en cantidades tales que, declaradas o no, puedan en manera alguna, poner en peligro la seguridad del vuelo o de las personas a bordo o en los aeropuertos.

u. Ejecutar cualquier acto que innecesariamente, imponga demoras a la salida del vuelo u obligue a su interrupción o desvío.

v. Cualquier otro acto o hecho que se considere como indebido por parte de la aerolínea o de la autoridad aeronáutica y que se encuentre definido en las condiciones generales del contrato de transporte o en las normas aeronáuticas, penales o policivas, o que atente contra la seguridad, el orden o la disciplina a bordo.

Cuando el pasajero incumpla una o cualquiera de las anteriores obligaciones o asuma a bordo de la aeronave, o en el aeropuerto, conductas perturbadoras o ejecute actos que afecten la seguridad del vuelo, el buen orden, o la disciplina, ADA podrá considerar terminado el contrato del transporte y, dependiendo de las circunstancias, abstenerse de transportarlo en dicho vuelo; o interrumpir el transporte que hubiera iniciado. En tales casos ADA podrá reclamar o retener del pasajero los valores correspondientes a los costos o demoras en que incurra con ocasión de tales conductas, quedando el reembolso del valor del tiquete sometido a retención del 10% del valor recibido por concepto de tarifa, excluyendo tasas, impuestos y tarifa administrativa.

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.S.** 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.S.
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.S. 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. 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 ALIMENTOS Y PLANTAS

El pasajero no podrá incluir en su equipaje registrado o de mano, productos cuyo ingreso al país o a otros países, o su traslado de unas regiones a otras dentro del país, sea prohibido o restringido, por el riesgo de ser portadores de plagas o enfermedades para los seres humanos, animales o plantas; tales como, semillas, flores, frutas, hierbas aromáticas, verduras, plaguicidas, plantas con o sin tierra,

productos biológicos, cárnicos y subproductos de origen animal o vegetal. Tales productos pueden ser retenidos y destruidos por las autoridades sanitarias en los aeropuertos.

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 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 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

El pasajero podrá exigir el reembolso del precio del pasaje, por las siguientes razones:

Por desistimiento del pasajero: En los casos de desistimiento del viaje por parte del pasajero, tiene derecho al reembolso del valor pagado del tiquete, 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), lo anterior conforme a los requisitos para ejercer el desistimiento consagrados en los numerales 3.10.1.8. y 3.10.1.8.1. de los Reglamentos Aeronáuticos parte tercera o el numeral 2 de este capítulo.

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, el pasajero 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 tiquete: En caso que el pasajero alegue pérdida o destrucción total del tiquete, éste 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 tiquete 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 tiquete 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, descritos en el numeral 3.10.2.25.1. del R.A.C. parte tercera, ADA se vea en la necesidad de abstenerse de transportarlo o interrumpir el transporte. En estos casos ADA podrá retener el porcentaje de reducción de que trata el numeral 3.10.1.8. del R.A.C. parte tercera, 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.

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.

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.

En cualquier caso, ADA 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.

2. DESISTIMIENTO:

En aplicación del artículo 1878 del Código de Comercio y los numerales 3.10.1.8. y 3.10.1.8.1. de los Reglamentos Aeronáuticos parte tercera, el pasajero podrá desistir del viaje antes de su iniciación, dando aviso a la aerolínea con al menos veinticuatro (24) horas de antelación a la realización del vuelo. En estos casos, el transportador, podrá retener una suma de dinero, de acuerdo con lo regulado en el presente numeral.

ADA, de acuerdo con las condiciones de la tarifa, podrá retener el porcentaje pactado, el cual no podrá ser superior al 10% del valor recibido por concepto de tarifa, excluyendo tasas, impuestos y tarifa administrativa. La retención que se hace al pasajero se efectuará a favor del transportador.

Lo dispuesto en el presente numeral no aplicará cuando se trate de tarifas promocionales, salvo que sea ofrecido por el transportador, en cuyo evento se aplicará de conformidad con las condiciones ofrecidas. En caso de desistimiento, la aerolínea dará orden a la entidad financiera de la devolución correspondiente en un término no mayor a cinco (5) días hábiles siguientes a la solicitud del pasajero. En todo caso, la aerolínea deberá reembolsar el dinero al pasajero en un plazo máximo de treinta (30) días calendario a partir de la comunicación del desistimiento.

3. RETRACTO

De conformidad con el numeral 3.10.1.8.2. de los Reglamentos Aeronáuticos parte tercera, en los contratos para la prestación del servicio de transporte aéreo de pasajeros que se perfeccionen a través de los mecanismos de venta a que se refiere Decreto 1499 de 2014 (página web, call center), se entenderá pactado el derecho de retracto en favor del adquirente del tiquete, siempre y cuando se cumplan los siguientes requisitos:

- (a) Podrá ser ejercido, a través de cualquier canal de atención del vendedor, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas corrientes siguientes a la operación de compra.
- (b) Solo podrá ser ejercido con una anterioridad igual o mayor a ocho (8) días calendario entre el momento de su ejercicio oportuno y la fecha prevista para el inicio del vuelo para operaciones nacionales.
- (c) Aplica para las ventas efectuadas a través de métodos no tradicionales o a distancia como la página web y call center u otros medios señalados en el Decreto 1499 de 2014.
- (d) Los anteriores requisitos, son indispensables y no son excluyentes entre sí.

Una vez verificado el cumplimiento de los requisitos anteriores, ADA deberá reembolsar el dinero al pasajero en un plazo máximo de treinta (30) días calendario a partir de la comunicación del retracto. No obstante, la aerolínea podrá realizar una retención equivalente al diez por ciento (10%) del valor recibido por concepto de tarifa, excluyendo tasas, impuestos y tarifa administrativa.

COMPENSACIONES A LOS PASAJEROS:

De conformidad al numeral 3.10.2.13.2. de los Reglamentos Aeronáuticos parte tercera, ADA en los casos de cancelaciones, interrupciones o demoras en que no haya tenido lugar el reembolso o ante cualquier otro evento que sea imputable a la aerolínea, así como en los eventos de sobreventa de cupos, 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), ADA 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, ADA deberá compensar al pasajero conforme a lo establecido en el literal (f) de este numeral. 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 conforme lo establece el numeral 3.10.2.13.1 de los Reglamentos Aeronáuticos parte tercera, se le sufragarán 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, ADA 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, ADA 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 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 tiquetes en las rutas de la aerolínea, bonos para adquisición de tiquetes, 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 tiquete 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.

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.

MERCANCÍAS PELIGROSAS

El pasajero no deberá embarcar a la aeronave ningún tipo de elemento, sustancias o materiales, que pueda ser considerado como mercancía peligrosa (explosivos, inflamables, tóxicos, corrosivos, radiactivos, etc.), según la Parte Décima de los Reglamentos Aeronáuticos, lo cual incluye entre otros, fósforos, fuegos artificiales, combustibles, pinturas, disolventes, pegantes, blanqueadores, ácidos, gases comprimidos o insecticidas. Del mismo modo deberá el pasajero abstenerse de embarcar cualquier tipo de elemento, droga o sustancia cuyo porte, tenencia, comercio o consumo sea prohibido. Cualquier elemento ordinario, cuyo carácter sea dudoso, deberá ser reportado al momento del chequeo, para que se determine si puede admitirse a bordo o no.

Porte de armas: En caso de portar cualquier tipo de arma o munición legalmente permitida, el pasajero deberá previo al embarque, presentarla ante las autoridades policiales en el aeropuerto de origen, acompañada de sus respectivos documentos de salvoconducto, debidamente descargada, para que sea inspeccionada y llevada a un lugar seguro. Si el transportador acepta su transporte, exigirá la entrega del arma y su munición, y se aplicará lo estipulado en este contrato respecto al transporte de armas de fuego, asumiendo su custodia hasta la llegada del pasajero al terminal de destino. El transportador podrá cobrar un valor adicional por el transporte del arma, proporcional a los

costos administrativos y operacionales en que incurra con ocasión de su transporte. En estos casos se entregará al pasajero un recibo o constancia para reclamar el arma y su munición completa según haya sido recibida, una vez concluido el vuelo. Las armas o municiones cuyo porte resulte ilegal, o en cantidades superiores a las permitidas en la Parte Décimo Séptima de estos Reglamentos, no serán admitidas a bordo.

Artículos de difícil transporte: El pasajero no podrá incluir en su equipaje facturado 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, respecto de los cuales el transportador no se responsabiliza si se transportan en esas condiciones. 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.

Otros objetos restringidos: Además de los elementos mencionados anteriormente, el pasajero se abstendrá de ingresar a las áreas restringidas de seguridad del aeropuerto, o a la aeronave, portando a la mano o como equipaje de mano, objetos cortantes, punzantes, corto punzantes, líquidos, geles, spray o aerosoles, entre otros, los cuales eventualmente pudieran ser utilizados indebidamente para atentar o poner en riesgo la seguridad de la aviación. Tales elementos, si se admiten, deben viajar en el equipaje facturado.

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 tiquete 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.S.

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

Tratamiento y Finalidad: Los datos personales suministrados por los Titulares a AEROLÍNEA DE ANTIOQUIA S.A.S. ADA S.A.S. 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.S.
- 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.S. se encuentra disponible en cualquier momento en: [https://www.ada-aero.com/Media/Default/PDF/POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES AEROLINEA DE ANTIOQUIA SAS 2017.pdf](https://www.ada-aero.com/Media/Default/PDF/POLITICA_DE_TRATAMIENTO_DE_DATOS_PERSONALES_AEROLINEA_DE_ANTIOQUIA_SAS_2017.pdf)

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

Este documento contiene la política de tratamiento de información y datos personales de Aerolínea de Antioquia S.A.S. 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.S. 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
- 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