

GUIA DEL USUARIO ADA

1. Al reservar:

- Al hacer la reserva telefónicamente escriba y conserve el record asignado. Verifique las letras y/o números que lo conforman, ya que este le servirá de manera posterior para la realización de cambios, reconfirmaciones y/o cancelación.
- Los medios disponibles para la elaboración de reservas son: los sitios WEB de la aerolínea, oficinas de pasajes ubicadas en las diferentes ciudades y aeropuertos, agencia de viajes, entre otros. Durante el proceso de reserva en estos medios se realizará una lectura final y solicitud de confirmación de los datos de la reserva, escuche y/o lea con atención y en caso de presentarse inconsistencias solicite la corrección inmediata.
- Solicite la información acerca de las condiciones y restricciones aplicables a los productos (tiquetes aéreos o planes todo incluido), en referencia a tarifa, tipo de vuelo (directo, con escalas o conexiones) y/o promociones. Antes de tomar alguna decisión.
- Durante la reserva, las condiciones y restricciones de la tarifa pueden cambiar sin previo aviso. Una vez realizada la compra del tiquete aéreo se respetarán las mismas.
- Realice la reserva del tiquete aéreo con anticipación esto le permitirá acceder a tarifas más económicas y en los casos de temporadas altas mayor facilidad para la obtención del cupo, evite hacer más de una reserva para la misma persona en un mismo vuelo, debido a que los sistemas de reservas de aerolíneas cuando detectan esta situación anulan todos los registros.
- De acuerdo con la legislación colombiana en vuelos nacionales los niños menores de 2 años que puedan llevarse en brazos, tiene derecho a ser transportados sin costo alguno, no obstante, estos deben contar con reserva previa.
- Si por algún motivo debe cancelar su viaje, usted debe informarle a la aerolínea como mínimo 3 horas antes a la salida del vuelo. Lo anterior, sin perjuicio de los costos que se generen por esta acción aplicables a la tarifa del tiquete.
- De acuerdo con los Reglamentos de la Aeronáutica Civil el usuario es responsable de suministrar los datos claros y precisos de contacto, tanto de la ciudad de origen como de destino. Esto con el objetivo de poder comunicar oportunamente los cambios que se produzcan. La deficiencia en estos datos exonera a la aerolínea de responsabilidad frente a estos.
- Cuando el viaje del usuario implique el servicio de 2 diferentes aerolíneas que operan desde el mismo aeropuerto, en la misma fecha se recomienda que exista una diferencia de 2 horas entre la llegada del primer vuelo y la salida del siguiente. En el caso, de requerir el servicio de 2 aerolíneas con operación en la misma ciudad, pero, en diferentes aeropuertos la recomendación es de 4 horas entre la llegada del primer vuelo y salida del siguiente.
- Las personas que tengas condiciones médicas de cualquier índole deben reportar la novedad en el momento de elaboración de la reserva y presentar para su viaje un certificado médico no inferior a 12 horas a la salida del vuelo.

2. En el aeropuerto:

- En vuelos nacionales la hora de presentación en aeropuerto es de una hora antes a la salida del vuelo para hacer el chequeo y embarque a la aeronave. En algunas ocasiones las aerolíneas estipulan un tiempo de presentación diferente a este y que debe comunicado en el momento de confirmación de la reserva.
- Todo pasajero deberá presentar el documento de identidad pertinente al momento de su viaje ante la aerolínea y las autoridades que lo requieran.
Si viaja con niños menores de 12 años lleve a mano el registro civil y/o documento de identidad de este; usted como el adulto responsable del menor, además de lo anterior, deberá acreditar la autorización respectiva para el transporte del mismo.
- En caso de mujeres en estado de embarazo se les permite viajar hasta el séptimo mes de gestación, a menos que el viaje sea estrictamente necesario. En todo caso deberá presentar certificación médica, expedida con 12 (doce) horas de anticipación al vuelo, en donde conste su aptitud para el viaje.
No tener la documentación requerida puede ocasionar la negación del embarque.
- Recuerde que el equipaje de mano no debe exceder los 5kg y que en algunas ocasiones este concepto puede variar de acuerdo con las especificaciones de dimensión, contenido y peso de este.
- Recuerde llevar en su equipaje de mano, sus objetos valiosos tales como joyas, portátiles, iPod, cámaras fotográficas, videocámaras, celulares, medicinas, formulas médicas, dinero, documentos de identificación, tarjetas de crédito, cheques viajeros, tarjetas de asistencia de viajes, etc.; Así como una copia de estos en un lugar seguro para identificarse, bloquear o cancelar esta documentación en caso de extravío o pérdida de los originales.

- Si el usuario presenta alguna enfermedad que requiera medicación, se recomienda que lleve en el equipaje de mano las medicinas suficientes para el viaje.
- En el equipaje de mano, por razones de seguridad, no está permitido llevar cuchillos, corta uñas, navajas, portacajas, cuchillas plegables o retractiles, picahielos, tijeras y objetos similares. Si tiene algunos de estos elementos las autoridades los confiscarán o retendrán.

Tengan en cuenta que el equipaje de mano está bajo su responsabilidad y custodia, no lo descuide en ningún momento. Si por alguna situación excepcional debe ser enviado a la bodega del avión, exija la colilla correspondiente.

- Durante el embarque, el equipaje facturado y de mano de todos los viajeros es sometido a los filtros de seguridad tanto de aerolíneas como de los demás organismos de control, (Policía Aeroportuaria, policía antinarcóticos, policía fiscal, y aduanera) es posible que le apliquen un perfil de seguridad, en el cual se realizan una serie de preguntas e inspecciones.
- En el momento de registro del equipaje las condiciones de aforo especial le deben ser comunicadas, escuche atentamente la información suministrada y realice las preguntas que considere necesarias.
- El peso permitido como equipaje aforado es de 10Kg, cualquier exceso de este representa un cobro adicional, dejando el elemento sujeto a la disponibilidad para su transporte.
- En el caso del transporte de menores y/o adultos recomendados se recomienda abstenerse de portar equipaje de mano, en caso de ser necesario las características de este deben permitir que él o ella lo pueda transportar por sus propios medios y cuidar en todo momento. Adicionalmente, este no debe contener elementos de valor.
- El usuario debe abstenerse de registrar como su equipaje elementos de personas desconocidas, esta sugerencia es por su seguridad y la de los demás pasajeros.
- Una vez se registre en la aerolínea atienda las instrucciones impartidas en el módulo, diríjase a la sala de embarque señalada.

El tiempo de anticipación requeridos contempla lo necesario para el registro, procedimientos de seguridad, manejo de equipajes y cumplimiento del itinerario.

No ingresar oportunamente en la sala de embarque puede implicar la pérdida del vuelo.

3. En el avión:

- Ubíquese en la silla de su predilección, guarde el equipaje de mano en los compartimientos asignados o debajo de su silla, apague el celular, siéntese y siga las instrucciones del auxiliar de vuelo o representante de la aerolínea.
- Reporte las novedades que considere de interés a la tripulación abordo del vuelo.

Las ondas emitidas por portátiles, celulares, pueden afectar los equipos del avión, por eso deben permanecer apagados y ser encendidos solamente cuando lo indique el comandante de la aeronave.

4. Viaje de pasajeros recomendados:

- Es un servicio especial que ofrecen las aerolíneas a pasajeros como niños que viajan solos y/o adultos mayores. Por lo anterior, es necesarios informar las circunstancias de este pasajero al momento de hacer la reserva o adquirir el tiquete.
- Los menores de edad deben ser llevados por sus padres o tutor personalmente hasta el aeropuerto, Presentar la documentación requerida y dar los datos completos de quien los estará recibiendo en la ciudad de destino. (ley 1098 de 2006).
- Los padres o tutores deberán permanecer en el aeropuerto hasta que el avión haya iniciado su vuelo.
- Asegúrese de que su recomendado cuente con el dinero necesario para solventar cualquier imprevisto que pueda presentarse en los vuelos de conexión o llegada.
- Cuando una persona de movilidad reducida no pueda atender sus necesidades fisiológicas y alimenticias, deberá estar acompañada por una persona mayor de edad en pleno uso de sus facultades. Al acompañante se le asignara el asiento contiguo y se informaran los procedimientos de emergencia y seguridad a bordo.

5. Transporte de mascotas:

- Consulte con su veterinario si su mascota puede presentar alguna dificultad al viajar.
- Al realizar la reserva se debe notificar que se pretende viajar con una mascota, indicando el tipo, raza y edad, así mismo, se debe solicitar las indicaciones del caso. Tener en cuenta que algunas mascotas presentan restricción para su transporte o destino. El servicio de guacal prestado por ADA está sujeto a disponibilidad y cobro, en caso de que la aerolínea no pueda proveerlo el cliente por su parte puede adquirir uno.
- Si la mascota requiere de un elemento diferente al guacal para su transporte debe ser adquirido por el usuario directamente.
- Debe presentar el carnet vigente de vacunas según la edad y raza.

- No se recomienda el suministro de sedantes porque la reacción y efectos de estos medicamentos a grandes alturas son impredecibles.
- Se recomienda no darle de comer a la mascota 6 horas antes del viaje para evitar malestares (Vómito, Diarrea, etc.) durante el viaje.
- Las mascotas con una altura mayor a 35 cm, deberán traer puesto bozal y usarlo durante todo el viaje, aun si es transportada por carga. Esta norma es para evitar que la mascota cause heridas o pueda herir a un pasajero. Se recomienda el bozal tipo canasta porque el animal puede abrir el hocico en caso de malestar.
- Los animales entrenados para acompañar personas discapacitadas o para la detección de explosivos o estupefacientes pueden estar en la cabina, siempre y cuando sea bajo control por su amo.
- Si la mascota presenta algún tipo de disturbio, molestia o se muestre agresiva, el comandante de la aeronave podrá decidir que se acomode en el compartimiento de carga adecuado.
- Se debe tener en cuenta que en ADA solo están permitidos hasta 2 mascotas en cabina de pasajeros.

6 Transporte de alimentos.

- Antes de hacer un viaje con alimentos, animales exóticos o productor orgánicos consulte con las autoridades correspondientes, las normas y restricciones existentes.
- Los productos de panadería los deberá empaquetar en canastillas plásticas, Si tiene olor fuerte el empaque deberá ser sellado.
- Si no están restringidos los alimentos perecederos como carnes y pescados, deben transportarse en nevera de plástico, en el caso de las frutas y pulpa de frutas deben transportarse en cajas de cartón grueso. Infórmese antes en las agencias de viajes o aerolíneas respectivas.

7 Derechos del pasajero.

- Todo pasajero tiene derecho a ser informado oportunamente sobre los cambios, cancelaciones y modificaciones que tenga su viaje.
- Si se presentó oportunamente, tiene la reserva reconfirmada y su embarque es denegado (no permitido) por sobreventa, la aerolínea deberá proporcionar el viaje del pasajero en el siguiente vuelo que tenga disponible en la misma fecha y ruta. De no disponer de este, el transportador deberá hacer las gestiones pertinentes para el embarque del pasajero en otra empresa a la mayor brevedad posible.
- Cuando existe el inconveniente anterior, las aerolíneas solicitan pasajeros voluntarios que renuncien a sus cupos a cambio de determinar beneficios, en las condiciones que acuerden con la compañía. Otra opción es el derecho al reembolso o a un transporte alternativo. Sin embargo, en caso de que los voluntarios no sean suficientes, la practica internacional maneja la sobreventa con pasajeros involuntarios que tendrán derecho a las mismas compensaciones.

La aerolínea está obligada a informar a los pasajeros las causas de la demora, cambios, cancelaciones y brindarles la atención que corresponda.

- No podrán ser voluntarios las mujeres embarazadas, los menores que viajen recomendados, las personas con discapacidades físicas, los viajeros en conexión y los pasajeros que estén bajo condiciones jurídicas (presos, de portadores, etc.).
- Cuando la aerolínea adelante el vuelo en más de una hora sin avisar al pasajero o cuando habiéndole informado le resulte imposible viajar en el nuevo horario impuesto, se le deberá proporcionar el arribo a su destino final con prontitud. Si la aerolínea no tiene más vuelos, hará lo posible por embarcar en uno de otra empresa.
- Las compensaciones por demora y cancelaciones en los casos de responsabilidad de la aerolínea se encuentran estipuladas en los Reglamentos de la Aeronáutica Civil – Derechos y deberes de los usuarios.
- En los eventos de demora, saqueo, destrucción o pérdida de equipajes las aerolíneas deberán:
- Entregarle el equipaje en el mismo estado en que lo recibió. De presentar alguna avería ocasionada en el viaje, la empresa estará en la obligación de responder por los daños.
- Si el equipaje no llega en el mismo vuelo, el pasajero deberá informar de manera inmediata a la aerolínea diligenciando el formato correspondiente para esto, la aerolínea iniciará la búsqueda. En caso de que este no se entregue en el mismo día deberá suministrar o facilitar la consecución de los artículos de primera necesidad. Pasados 24 horas de la llegada del vuelo el pasajero tendrá derecho a la compensación conforme a la norma aplicable. Así mismo, al transcurrir 48 horas del hecho se entenderá que la pieza se encuentra extraviada y en este caso el proceso tendrá 21 días hábiles para su respectiva respuesta.
- De ser necesario la aerolínea entregará la pieza de equipaje en el lugar de domicilio del usuario.
- Una vez determine la pérdida o el saqueo de equipaje, la aerolínea deberá indemnizar al pasajero conforme a la norma aplicable.
- Los pasajeros que reciben estas compensaciones deberán ser informados de las condiciones y restricciones de las mismas.

8. Obligaciones del pasajero

- La seguridad del vuelo está directamente relacionada con el comportamiento que se observe dentro de la aeronave, así como del seguimiento a las instrucciones de la tripulación, por eso tenga en cuenta:
- Absténgase de asumir actitudes o expresar comentarios que puedan generar pánico entre los demás pasajeros.
- No se permite el ingreso a la aeronave en estado de intoxicación por sustancias prohibidas o por alcohol.
- Fumar en cualquier parte de la aeronave está prohibido en los vuelos nacionales.
- Los actos de agresión física o verbal a los pasajeros, tripulantes de la aeronave o personal de tierra podrán ser causal de denegar el embarque del pasajero.
- No asuma o realice comportamientos y actos obscenos en contra de los pasajeros o de la tripulación del avión.
- El comandante de la aeronave (piloto) es la máxima autoridad en esta; por tanto, si el comportamiento de un pasajero atenta contra la seguridad del vuelo e integridad de los pasajeros, el podrá determinar si continua o no el viaje.
- En una emergencia manténgase lo más calmado posible, escuche a la tripulación y siga sus instrucciones. Las tripulaciones han sido capacitadas para sortear este tipo de situaciones.

9 Datos para tener en cuenta.

- El tiquete, boleto o billete aéreo tendrá una vigencia máxima de un año, sin perjuicio de que el transportador lo prorrogue, o tendrá la vigencia especial de la tarifa en que se adquirió.
- El retraso en los vuelos, en algunos casos, se debe a baja visibilidad, cierres meteorológicos, reparación de la pista, orden público, afluencia de tráfico, entre otras. Estas situaciones de fuerza mayor no son atribuibles a la aerolínea.
El pasajero podrá, en los casos anteriores, exigir la devolución inmediata del precio total del tiquete sin que haya lugar a penalidad alguna.
- Ante cualquier incumplimiento trate de agotar las instancias de reclamación o arreglo directo con la aerolínea.

