

Anexo 1: Condiciones especiales para servicios aéreos.

Cada proveedor establece de forma independiente sus propias regulaciones y políticas de servicio, las cuales deberán ser consultadas directamente por el usuario antes de completar una reserva.

El transporte aéreo está regulado por la normativa aeronáutica nacional e internacional vigente. Cada Aerolínea (en adelante, "Aerolínea") establece sus propias políticas tarifarias, condiciones de viaje, y reglas de cancelación, cambio y reembolso, las cuales aplican de forma directa a los pasajeros.

Es responsabilidad del usuario revisar, conocer y aceptar el Contrato de Transporte Aéreo y los Términos y Condiciones de la aerolínea correspondiente antes de confirmar la compra del ticket. Estos contratos contienen disposiciones importantes sobre derechos, deberes, limitaciones de responsabilidad, condiciones tarifarias, penalidades aplicables, y requisitos documentales o sanitarios.

Nuestra compañía actúa únicamente como intermediaria en el proceso de reserva y compra, por lo que no asume responsabilidad por los términos establecidos por cada aerolínea.

Toda la información publicada en nuestra plataforma sobre tickets aéreos (itinerarios, tarifas, disponibilidad, etc.) es proporcionada directamente por las Compañías Aéreas a través de sistemas globales de distribución (Global Distribution System - GDS). La actualización de dicha información es responsabilidad exclusiva de las aerolíneas.

Las tarifas y la disponibilidad de cupos pueden variar sin previo aviso y solo se garantizan al momento de la emisión del ticket. La emisión está sujeta a la confirmación del pago y a la disponibilidad en el momento de procesar la reserva.

Al contratar el servicio, el usuario declara conocer y aceptar las siguientes condiciones:

1. Condiciones generales: Las tarifas más económicas suelen ser no reembolsables y no permiten cambios. Cuando una tarifa permite cancelaciones

o modificaciones, estas estarán sujetas a penalidades, cargos adicionales y/o diferencias tarifarias.

2. Reembolsos: Los reembolsos serán gestionados directamente por la Aerolínea, la cual determinará el monto a devolver y el método de reembolso (crédito, reversión de cargo o transferencia). Si el pago fue realizado por transferencia bancaria, el pasajero deberá volver a suministrar sus datos para efectuar el reembolso. Nuestra compañía podrá gestionar la solicitud de reembolso únicamente para vuelos que hayan tenido origen en aeropuertos ubicados en Colombia.
3. Cambios: Si la tarifa lo permite, el cambio estará sujeto a: Penalidad establecida por la Aerolínea; diferencia tarifaria entre el valor originalmente pagado y la tarifa vigente al momento del cambio; Disponibilidad en la misma clase tarifaria o en una superior.
Los cambios deben realizarse en la misma clase o en una clase superior. No se permiten cambios hacia tarifas más económicas publicadas posteriormente. Los pagos por penalidades o diferencias de tarifa se deben realizar con tarjeta de crédito.
4. No presentación (No Show): En caso de No Show, la Aerolínea podrá cancelar automáticamente los tramos subsiguientes del itinerario, sin derecho a reembolso ni reprogramación, salvo que la tarifa adquirida indique lo contrario. El pasajero podría perder total o parcialmente el importe abonado. En todo caso, el pasajero podrá solicitar el reembolso de la Tasa Aeroportuaria, salvo que la Aerolínea disponga lo contrario. La devolución está sujeta a la aprobación final de la Aerolínea.
5. Reprogramaciones, Demoras y Cancelaciones: Las Aerolíneas pueden modificar unilateralmente horarios, fechas o itinerarios, así como reprogramar o cancelar vuelos. Estas decisiones son responsabilidad exclusiva de la Aerolínea. Si la modificación ocurre más de 24 horas antes del vuelo, se le informará las alternativas disponibles y requerirá su aceptación para confirmarlas. Dentro de las 24 horas previas a la salida, no podremos realizar gestiones sobre los tiquetes. Cualquier reclamo por prestación del servicio deberá dirigirse directamente a la Aerolínea.
6. Menores de edad: Todo menor que viaje sin al menos uno de sus padres o tutor legal se considera "menor no acompañado", el cual deberá contar con un permiso de salida del país autenticado, indicando fechas exactas de viaje y copia del documento del acudiente. Las aerolíneas pueden ofrecer servicios de acompañamiento, los cuales pueden ser obligatorios o voluntarios y están sujetos a costo adicional.
7. Salud y Aptitud para el Viaje: Pasajeros con condiciones médicas particulares deberán presentar una constancia médica que certifique aptitud para volar, con vigencia máxima de 12 horas antes del viaje. No podrán viajar solos ni con

acompañante aquellas personas que no sean capaces de valerse por sí mismas o seguir instrucciones de seguridad.

8. Equipaje: Cada Aerolínea tiene su propia política de equipaje. La inclusión de equipaje depende de la tarifa adquirida. Es responsabilidad del pasajero verificar el peso, dimensiones y condiciones del equipaje permitido antes del viaje. No nos responsabilizamos por pérdida, hurto o deterioro de equipaje. En caso de inconvenientes, deberá presentar el reclamo directamente ante la aerolínea. Se recomienda contratar un seguro de viaje.
9. Validez del Tiquete Aéreo: Los tiquetes aéreos son válidos por un (1) año a partir de la fecha de emisión, salvo que la Aerolínea disponga una vigencia diferente, según sus políticas tarifarias.
10. Presentación en el Aeropuerto:
 - Para vuelos nacionales, el pasajero deberá presentarse al menos 2 horas antes de la salida.
 - Para vuelos internacionales, la presentación deberá ser al menos 3 horas antes.
 - Los horarios en el tiquete están expresados en hora local del aeropuerto de origen o destino.

11. Requisitos Migratorios y Sanitarios:

Es responsabilidad exclusiva del pasajero:

- Verificar y cumplir con los requisitos migratorios, sanitarios y legales de los países de origen, tránsito y destino.
- Contar con la documentación exigida (pasaporte, visado, certificados médicos, vacunas, pruebas COVID-19 u otros).
- Confirmar con los consulados o embajadas correspondientes si puede viajar solo con tiquete de ida o si se requiere demostrar salida del país destino.

RESPONSABILIDAD DEL USUARIO EN SERVICIOS AEREOS

El Usuario es responsable de consultar, antes de realizar la solicitud, reserva o compra de los Servicios Turísticos, todos los documentos y requisitos necesarios para su viaje.

Entre estos se incluyen, pero no se limitan a: pasaporte vigente, visas de entrada, tarjetas de turismo o formularios migratorios, protocolos de bioseguridad vigentes, restricciones de movilidad o de ingreso según país de procedencia, requisitos y medidas sanitarias preventivas tales como cuarentenas, carnet o certificado de vacunación requerido, y cualquier otro requisito o documento adicional o especial exigido por las disposiciones legales y reglamentarias vigentes en los países de partida, tránsito y destino.

El incumplimiento de estos requisitos es responsabilidad exclusiva del Usuario, quien deberá gestionar y garantizar la correcta presentación y cumplimiento de dichos documentos para evitar inconvenientes en su viaje.

Versión 1 del Anexo. Publicado el 12 de agosto de 2025.