

DESISTIMIENTO

En aplicación del artículo 1878 del Código de Comercio y el numeral 3.10.1.8.1. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (en adelante los "RAC"), el pasajero podrá desistir del viaje antes de su iniciación, avisando a la aerolínea o a la agencia de viajes con al menos veinticuatro (24) horas de antelación a la realización del vuelo.

Si no se acreditan los anteriores requisitos, no será procedente el desistimiento.

En los casos de desistimiento, la aerolínea o agencia de viajes, de acuerdo con las condiciones de la tarifa, podrá retener una suma que no será 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 de la aerolínea.

El derecho al desistimiento no aplicará cuando se trate de tarifas promocionales, salvo que sea ofrecido por la aerolínea, en cuyo evento se aplicará de conformidad con las condiciones ofrecidas.

De conformidad con el artículo 17 del Decreto 482 del 2020, durante el periodo que dure la emergencia sanitaria declarada por el gobierno colombiano y hasta por un año más, cuando haya solicitudes de reembolsos con base en el desistimiento, los mismos podrán efectuarse en servicios prestados por la misma aerolínea, por ejemplo: (vouchers, bonos, ...).

RETRACTO EN CASO DE VENTAS EFECTUADAS A TRAVÉS DE MÉTODOS NO TRADICIONALES Y/O A DISTANCIA.

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, se entenderá pactado el derecho de retracto en favor del adquirente del tiquete, de acuerdo con lo siguiente:

(a) Podrá ser ejercido a través de los canales de atención de la aerolínea.



(b) Deberá ejercerse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de compra.

(d) El vuelo adquirido no podrá estar programado para ejecutarse dentro de los (5) cinco hábiles siguientes a la fecha de compra.

(d) Aplica para las ventas efectuadas a través de métodos no tradicionales y/o a distancia a que se refiere el Decreto 1499 de 2014.

(e) El pasajero tendrá derecho a la devolución de la tasa aeroportuaria. Se excluyen aquellas tasas, impuestos y o contribuciones que por regulación no sean reembolsables.

Si no se acreditan los anteriores requisitos, no será procedente el retracto.

En el evento en que se haga uso de la facultad de retracto, se resolverá el contrato de transporte.

La aerolínea o agente de viajes que vendió el tiquete, deberá reembolsar el dinero al pasajero en un plazo máximo de treinta (30) días calendario a partir de la comunicación del retracto.

De conformidad con el artículo 17 del Decreto 482 del 2020, durante el periodo que dure la emergencia sanitaria declarada por el gobierno colombiano y hasta por un año más, cuando haya solicitudes de reembolsos con base en el retracto, los mismos podrán efectuarse en servicios prestados por la misma aerolínea, por ejemplo: (vouchers, bonos, ...).