

## **PLUS ULTRA LÍNEAS AÉREAS - TÉRMINOS Y CONDICIONES APLICABLES AL CONTRATO DE TRANSPORTE INTERNACIONAL AÉREO HACIA Y DESDE COLOMBIA**

### **Datos Informativos:**

- PLUS ULTRA LÍNEAS AÉREAS SUCURSAL COLOMBIA
- NIT: 901346830-0
- Dirección de notificación: [contacto@delhierroabogados.com](mailto:contacto@delhierroabogados.com)

### **A. Aplicación**

Las condiciones y términos establecidos en este documento, son complementarias a los Términos y Condiciones Generales de Transporte de la Aerolínea y aplican únicamente para el transporte de pasajeros y equipajes en vuelos internacionales hacia y desde Colombia, operados por **PlusUltra**, así como para los vuelos operados por otras empresas en el marco de ciertos acuerdos comerciales que tenga la Aerolínea.

Todo aquello que no sea regulado específicamente en el presente Anexo a las Condiciones de Transporte de la Aerolínea se entenderá regulado por las Condiciones de Transporte generales, así como por la normativa aplicable cuando proceda.

### **B. Definiciones**

Para efectos del contrato de transporte aéreo los términos que se definen a continuación significan:

**Transportista:** Se refiere a Plus Ultra o a cualquier otro transportista aéreo que se compromete a transportar a los pasajeros y a su equipaje o a realizar cualquier otro servicio relacionado con dicho transporte aéreo, lo cual es aplicable de conformidad con las presentes Condiciones de Transporte. Para el caso colombiano, también aplicaría la Aerolínea cuando su código se encuentra escrito en el tiquete.

- **Pasajero.** Se refiere a toda persona, excepto los integrantes de la tripulación, transportada o a ser transportada en un avión, de acuerdo con un billete, para el caso colombiano el pasajero es la persona que va a ser transportada por la aerolínea en cumplimiento de un contrato de transporte.
- **Pasabordo:** Documento expedido por la Aerolínea tan pronto el pasajero se presente al mostrador (counter) y, verificada la existencia de la reserva o cupo para el respectivo vuelo y el cumplimiento de los demás requisitos exigibles para el viaje (pasaporte, visados, autorización de ingreso cuando sea aplicable, etc.). En este documento se informará la hora prevista de salida, muelle o sala y condiciones para el embarque. Simultáneamente se le entregarán al pasajero los correspondientes talones, en relación con el equipaje que afore o registre para su transporte en bodega, como constancia de su entrega a la aerolínea.
- **Billete.** Se refiere al documento llamado “Billete electrónico” emitido por Plus Ultra o por nuestra cuenta, e incluye o incorpora mediante referencia las Condiciones del Contrato, las notificaciones y los cupones, y es prueba de la existencia del contrato de transporte entre la aerolínea y el pasajero.

- Billete de conexión. Se refiere a un billete emitido a un pasajero en conexión con otro; juntos, ambos constituyen un único Contrato de transporte.
- Billete electrónico. Se refiere al itinerario impreso emitido por el transportista o por cuenta del transportista, al Cupón electrónico y, si corresponde, a un documento de embarque.
- Tarifa: Se refiere a los precios de los billetes publicados, las tasas y/o las Condiciones de Transporte relacionadas de un transportista que deben presentarse cuando las autoridades correspondientes lo requieran. Para el caso Colombiano, sin perjuicio de lo establecido en los acuerdos y demás compromisos Internacionales en materia aeronáutica, se entiende por tarifa para el transporte internacional de pasajeros, el precio en dólares de los Estados Unidos de Norteamérica que se cobra por el transporte de personas entre un punto del territorio nacional, y un punto en el exterior y comprende las comisiones y condiciones de pago a las agencias de viaje y en general a los intermediarios, y todas las normas y condiciones que configuran o influyen sobre el precio final que paga el usuario, así como cualquier beneficio significativo asociado con el transporte.
- Contrato de Transporte (o Contrato): es el que se celebra entre la Aerolínea y el Pasajero en los términos y condiciones acá expresados, salvo que los mismos sean modificados por los términos y condiciones de la tarifa.
- Transporte aéreo: Se refiere al transporte del pasajero y del equipaje, desde el lugar de embarque hasta el de desembarque, tal como se define en La Ley Aplicable.
- Código Designador: conjunto de caracteres o letras que identifican a un Transportador en particular.
- Servicios Adicionales: cualquier otro servicio que el Pasajero contrate con la Aerolínea, aparte del inicialmente adquirido.
- Mostrador, Módulo (Counter): sitio dispuesto en el aeropuerto para realizar el proceso de chequeo y documentación de equipaje previo al abordaje de la aeronave.

### C. Normatividad

Las normas nacionales colombianas, incluidos los tratados internacionales adoptados por Colombia, relevantes y aplicables al Contrato de Transporte y los Términos y Condiciones Generales de Transporte de la Aerolínea regulan: (i) lo no regulado en estos términos y condiciones especiales del contrato y (ii) el contrato de transporte mismo que deba ser regulado por las normas colombianas.

Asimismo, harán parte integrante de estos términos y condiciones, los términos y las condiciones que se incluyan en la reserva que recibirá el pasajero una vez haya celebrado el contrato, los cuales obedecen a las prescripciones de las normas aplicables.

#### D. Reservas

1. La reserva podrá ser solicitada por el pasajero o por un tercero que actúe en su nombre. Las referencias que en esta Parte se hacen a obligaciones y derechos del pasajero, se entienden cumplidas directamente por él o a su favor cuando actúe a través de un tercero.
2. Solicitud de Reserva. La reserva puede ser solicitada personalmente, por teléfono, o por cualquier medio electrónico o mensajes de datos, en cuanto sean disponibles, contactando directamente a la aerolínea respectiva o por conducto de una agencia de viajes o a través de otro intermediario autorizado.
3. Récord de reserva. Al efectuarse la solicitud de reserva y ser aceptada ésta, al pasajero se le asignará un récord de la misma, el cual le será informado con la mayor claridad posible, indicándole particularmente la clase de tarifa.
4. Protección de la Información. La información y datos personales del pasajero serán tratados de acuerdo con la política de protección de datos personales de la Aerolínea que puede ser consultada en este link: <https://plusultra.com/politica-privacidad-cookies/>
5. Desistimiento. En aplicación del artículo 1878 del Código de Comercio, el pasajero podrá desistir del viaje antes de su iniciación, dando aviso al transportador o a la agencia de viajes con al menos veinticuatro (24) horas de antelación a la realización del vuelo.

El transportador o agencia de viajes, 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.

El desistimiento 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. Las tarifas promocionales no podrán ser publicadas u ofrecidas hasta tanto sus condiciones no sean registradas ante la Oficina de Transporte Aéreo de la UAEAC.

En caso de desistimiento, la aerolínea o agencia que haya efectuado la venta del ticket, 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. La

aerolínea y/o agente de viajes, deberá reembolsar el dinero al pasajero en un plazo máximo de treinta (30) días calendario a partir de la comunicación del desistimiento. Si el pasajero desiste del viaje dando aviso a la agencia de viajes que realizó la venta del ticket como intermediario, esta procederá al reembolso del dinero al pasajero una vez la aerolínea ponga a su disposición el monto correspondiente, sin perjuicio del plazo de treinta (30) días previsto en el inciso anterior para que el reembolso del dinero al pasajero se haga efectivo.

6. Retracto. 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 (métodos no tradicionales o a distancia), se entenderá pactado el derecho de retracto en favor del adquirente del ticket, de acuerdo a lo siguiente:

(a) Podrá ser ejercido, a través de cualquier canal de atención del vendedor, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la celebración del contrato.

Solo podrá ser ejercido con una anterioridad igual o mayor cinco (5) días hábiles entre el momento de su ejercicio oportuno del retracto y la fecha prevista para el inicio del vuelo.

c. Aplica para las ventas efectuadas a través de métodos no tradicionales o a distancia.

(d) Las anteriores condiciones, son indispensables y no son excluyentes entre sí.

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

(h) Si el pasajero ejerce su derecho de retracto ante la agencia de viajes que realizó la venta del ticket como intermediario, esta procederá al reembolso del dinero a que haya lugar, una vez la aerolínea ponga a su disposición el monto correspondiente, sin perjuicio del plazo de treinta (30) días previsto en el inciso anterior para que el reembolso del dinero al pasajero se haga efectivo.

(i) 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.

#### E. Derechos del pasajero y deberes del transportador

1. Expedición de pasabordo. Tan pronto el pasajero se presente al mostrador (counter) y, verificada la existencia de la reserva o cupo para el respectivo vuelo y el

cumplimiento de los demás requisitos exigibles para el viaje (pasaporte, visados, autorización de ingreso cuando sea aplicable, etc.), se le expedirá el correspondiente pasabordo o autorización para embarcar, informándole la hora prevista de salida, muelle o sala y condiciones para el embarque. Simultáneamente se le entregarán al pasajero los correspondientes talones, en relación con el equipaje que afore o registre para su transporte en bodega, como constancia de su entrega a la aerolínea.

2. Aviso para el embarque. Una vez en la sala de embarque, al pasajero se le informará el momento en que ha de pasar a bordo de la aeronave, con las instrucciones pertinentes al respecto. En caso de no existir puentes de abordaje en el respectivo aeropuerto, el pasajero será conducido hasta la aeronave, guiado por un representante del transportador o mediante el empleo de vehículos destinados al efecto, de conformidad con las disposiciones aplicables sobre operaciones y seguridad aeroportuaria.
3. Pasajeros en conexión en una misma aerolínea. Si al momento de disponer el embarque para el trayecto inicial de un pasajero con conexión en una misma aerolínea, existiere cualquier tipo de demora o fuere previsible que en condiciones normales de vuelo éste no llegará con suficiente antelación al punto de conexión, se le informará tal circunstancia, brindándole la opción de desistir del viaje, sin que haya lugar a penalidad alguna.
4. Facilitación del embarque/desembarque. El transportador dispondrá de los recursos técnicos, humanos y logísticos pertinentes, para facilitar los trámites de presentación y embarque o desembarque del pasajero y su equipaje, en condiciones razonables de comodidad, siempre y cuando el pasajero se presente a tiempo y cumpla las instrucciones pertinentes.
5. Transporte del pasajero. El pasajero será transportado conforme a lo contratado, de acuerdo con la tarifa, itinerario, frecuencia y horario pactados, siempre que cumpla con los deberes y obligaciones contenidos en los presentes términos y condiciones.
6. Tratamiento al pasajero. Durante todo momento el pasajero será tratado por el transportador o sus representantes y empleados, con dignidad y respeto.
7. Información sobre cambios o demoras. El transportador suministrará al pasajero información suficiente, veraz, clara y oportuna sobre demoras en los vuelos, cancelación y desvío de los mismos. Durante el vuelo, al pasajero se le suministrará la información que requiera relativa al viaje, en cuanto esté al alcance de la tripulación y no entorpezca sus labores.
8. Anuncios sobre seguridad. Al pasajero se le suministrará antes y durante el vuelo la información necesaria para su seguridad (sobre uso de equipo de emergencia, evacuación, etc.) mediante demostraciones físicas, anuncios, medios audiovisuales

e impresos. Así mismo se le proporcionará una permanencia con máximas condiciones de seguridad durante el vuelo, de conformidad con los estándares y normas de aviación civil, aplicables al respecto. Las obligaciones del transportador en relación con la seguridad del pasajero se inician desde el momento en que éste se dirige a la aeronave, abandonando el terminal, muelle o edificio del aeropuerto, hasta que acceda a sitios similares una vez concluido el vuelo, de conformidad con el artículo 1880 del Código de Comercio.

9. Exoneración del transportador. En aplicación de los artículos 1003 y 1880 del Código de Comercio, el transportador no será responsable de daños sufridos por los pasajeros, cuando estos 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. Lo anterior, sin perjuicio de las disposiciones aplicables en virtud de convenios internacionales vigentes para Colombia.
10. Cancelación, interrupción o demora. De conformidad con lo dispuesto por el artículo 1882 del Código de Comercio, cuando el viaje no pueda iniciarse en las condiciones estipuladas o se retrase su iniciación por causa de fuerza mayor o por razones meteorológicas que afecten su seguridad, el transportador quedará liberado de responsabilidad devolviendo el precio del billete. El pasajero podrá en tales casos, exigir la devolución inmediata del precio total sin que haya lugar a penalidad alguna. Si una vez comenzado el viaje este se interrumpiere por cualquiera de las causas señaladas en el inciso anterior, el transportador quedará obligado a efectuar el transporte de viajeros y equipajes por su cuenta, utilizando el medio mas rápido posible hasta dejarlos en su destino, salvo que los pasajeros opten por el reembolso de la parte del precio proporcional al trayecto no recorrido. También sufragará el transportador los gastos razonables de manutención y hospedaje que se deriven de cualquier interrupción.
11. Compensaciones al pasajero. En los casos de cancelaciones, interrupciones o demoras en que no haya tenido lugar el reembolso, o ante cualquier otro evento que sea imputable al transportador, así como en los eventos de sobreventa de cupos, éste compensará al pasajero según lo previsto en el numeral 3.10.2.13.2. o las normas que lo modifiquen.

#### F. Responsabilidad general del pasajero

Acatamiento de instrucciones. Al arribar al aeropuerto de destino, todo pasajero deberá permanecer en su puesto y con su cinturón de seguridad ajustado hasta tanto se le indique, luego de haberse detenido la aeronave completamente.

## G. Deberes del pasajero y derechos del transportador

1. Para el transporte de menores de edad, sus padres o representantes deberán presentar una copia del registro civil o documento equivalente para su identificación. Si el menor no viaja con sus padres o representantes o solo con uno de los padres, deberá contar con la debida autorización de ambos padres o representantes otorgada ante notario público.
2. Sala de embarque. En los aeropuertos en que existan salas de embarque, el pasajero deberá acatar la instrucción del transportador de ingresar a esta en el tiempo indicado, una vez se haya producido el chequeo y le sea asignado el respectivo pasabordo; y procederá al embarque cuando se le indique.
3. Requisa de objetos valiosos. El pasajero deberá someterse a las requisas dispuestas en los aeropuertos antes y durante el embarque. No obstante, en caso de portar objetos valiosos debidamente declarados o de padecer alguna limitación, podrá exigir que dicha requisa se efectúe en privado.
4. Asignación de sillas. El pasajero deberá ocupar la silla que le sea asignada al momento del chequeo, a menos que por justificado requerimiento de la tripulación se le solicite ocupar otra, o que la misma se lo autorice.
5. Asignación a pasajeros especiales. Los pasajeros menores de edad, enfermos o que tengan alguna limitación, así como aquellos que por cualquier motivo requieran de la asistencia de otra persona, no deberán ocupar contiguos a las puertas de acceso o salidas de emergencia de la aeronave, a fin de facilitar una eventual evacuación. En el caso de usar muletas, sillas de ruedas o cualquier otro dispositivo, estos deberán ubicarse de modo que no obstruyan la circulación dentro de la aeronave o impidan la evacuación en una situación de emergencia.
6. Comportamiento del pasajero. Es obligación del pasajero acatar las instrucciones del transportador y de sus tripulantes, relativas a la seguridad o al comportamiento durante el vuelo, impartidas desde las operaciones de embarque, así como durante el carreteo, despegue, vuelo, aterrizaje y desembarque. De acuerdo con la Ley, el comandante es la máxima autoridad a bordo de la aeronave, por lo que los demás tripulantes y todos los pasajeros durante el viaje, estarán sometidos a su autoridad.
7. Actos indebidos o contra la seguridad. 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 en 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.

#### H. Pasajeros especiales y con requerimientos especiales.

1. Pasajeros con requerimientos especiales. En caso de necesitar el pasajero alguna condición o dispositivo especial para el vuelo, tales como oxígeno de uso médico o silla de ruedas, deberá hacerse el requerimiento al momento de solicitar la reserva, o con no menos de la veinticuatro (24) horas de antelación al vuelo, para que dichos elementos le sean reservados, si la aerolínea dispone de ese servicio.

En todo caso, el transportador 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 ponerlo en riesgo, causarle dolor, o agravar su condición.

Si el pasajero llevase consigo alguna mascota, deberá igualmente, al momento de la reserva o con al menos veinticuatro (24) de antelación al vuelo, informarlo indicando si requerirá un guacal para su transporte, a fin de que le sea reservado. Así mismo, el pasajero deberá informar si llevará consigo algún elemento de difícil manejo o que sea objeto de algún tipo de restricción, o que implique el empleo de dispositivos o procedimientos especiales para su transporte, para que igualmente le sean reservados si la aerolínea dispone de dicho servicio.

2. Cuidados para pasajeros enfermos, dementes o menores. En aplicación del artículo 1005 del Código de Comercio, si el transportador a sabiendas, admite a bordo pasajeros enfermos, dementes o menores de edad, deberá prestarles dentro de sus posibilidades, los cuidados ordinarios que exija su estado o condición.

Se 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 este tipo de pasajeros, la aerolínea exigirá un certificado suscrito por un médico expedido con una antelación no superior a doce (12) horas al vuelo, conforme lo exige el capítulo VIII del Manual de Operaciones Aeroportuarias, 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.

3. A los pasajeros con condiciones especiales no se les negará el servicio de transporte a menos que sea evidente que bajo las condiciones normales del vuelo, su estado de salud pueda agravarse; que en la aeronave no se disponga de los recursos necesarios para trasladarlo con seguridad; y que las condiciones de dicho pasajero impliquen riesgos o perjuicios para los demás.
4. Mujeres en estado de embarazo. En el caso de mujeres en estado de embarazo, no deberán viajar por vía aérea si el período de gestación supera las treinta (30) semanas, a menos que el viaje sea estrictamente necesario. En todo caso, tales pasajeras deberán suscribir y presentar al transportador 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. La certificación médica antes indicada deberá tener en cuenta el trayecto y tiempo de duración del vuelo y ser expedida dentro de los diez (10) días, antes del vuelo.
5. Pasajeros en condiciones jurídicas especiales. Para el transporte de un pasajero bajo condiciones jurídicas especiales, que viaje a órdenes de cualquier autoridad judicial, administrativa, policiva, o encontrándose privado de la libertad por estar sindicado de algún delito, se observarán estrictamente las especiales medidas de seguridad previstas en el Plan Nacional de Seguridad Aeroportuaria, o circulares expedidas por la Autoridad Aeronáutica al efecto, y las adicionales que la aerolínea requiera con fundamento en la especial condición del mismo. 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 la propia aerolínea, reportando a dicho pasajero a efectos de que se adopten las medias pertinentes. En caso de inobservancia de las medidas en cuestión, la aerolínea rechazará al pasajero.

#### Transporte de menores

1. Tarifa. Para el transporte se cobrará según lo siguiente:
  - (a) Salvo que se trate de tarifas promocionales, en trayectos internacionales (con origen en Colombia), a cada niño menor de dos (2) años, se le cobrará una tarifa máxima equivalente al 10 % del precio total pagado por el adulto acompañante. Lo anterior siempre que la reserva del menor se haga en el mismo momento junto con la del adulto acompañante.
  - (b) Los pasajeros menores, 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 por ésta, la cual 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.

- (c) 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.
2. Con el fin de evitar la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes, la Aerolínea, 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, ha adoptado un protocolo de autorregulación o Código de Conducta. El Código de Conducta antes indicado está incluido en las Políticas Empresariales o en el Código de Ética de la empresa. Este se podrá consultar en el siguiente link: <https://plusultra.com/condiciones-vuelos-desde-hacia-colombia/>

#### I. Equipaje

##### Derechos del pasajero y deberes del transportador

Compensaciones. Además de lo indicado anteriormente, si el equipaje acompañado o no, de un pasajero no llega, o si llega en otro vuelo, de modo que implique espera para su dueño o que tenga que regresar al aeropuerto para reclamarlo, el costo de los traslados hasta y desde el aeropuerto si son necesarios, serán asumidos por el transportador. En tales casos, el transportador también le sufragará al pasajero los gastos mínimos por elementos de aseo personal, o le suministrará tales elementos. Si la demora del equipaje fuera superior veinticuatro (24) horas, la compensación incluirá además, una suma suficiente para adquirir prendas básicas de vestir, en todo caso no inferior al veinte por ciento (20%) del valor del trayecto por cada día de retraso, a cada pasajero afectado.

##### Deberes del pasajero y derechos del transportador

1. 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 10 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, 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.

2. 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, 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. El arma será devuelta inmediatamente después de la llegada del vuelo a su destino y, en condiciones normales, a más tardar dentro de la hora siguiente, en los sitios designados para ello en los aeropuertos. Las armas o municiones cuyo porte resulte ilegal, o en cantidades superiores a las permitidas en la Parte 17 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, no serán admitidas a bordo.
3. En caso de duda, el pasajero interesado deberá demostrar que no se trata del transporte prohibido de especies.
4. En el caso de perros lazarillos de personas invidentes o con alguna limitación visual, o animales guía entrenados y capaces de realizar ciertos trabajos requeridos, o que proporcionen soporte emocional a personas cuya limitación esté relacionada con la salud mental, estos se podrán transportar en la cabina de pasajeros, en el entendido que no representen ningún riesgo o molestia, dando cumplimiento a lo establecido en los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia. 1) Si la limitación de las personas aquí previstas no fuese evidente, deberá acreditarse con dictamen médico, psiquiátrico o psicológico según el caso. 2) El animal podrá ubicarse en la aeronave de manera que pueda brindar al pasajero interesado que lo requiera, el soporte o ayuda al cual está destinado, previendo que no obstruya ninguna salida de emergencia o el acceso a los equipos de emergencia o supervivencia de la aeronave, ni constituya un impedimento para una eventual evacuación.
5. 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.