



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

Consejo Superior de la Judicatura
Consejo Seccional de la Judicatura del Atlántico
Juzgado Primero Civil Municipal de Oralidad

Septiembre Nueve (09) del año dos mil veintidós (2.022).-

FIJACIÓN EN LISTA RECURSO DE REPOSICIÓN ARTÍCULO 110 y 370 del CGP

RAD. #	PROCESO	DEMANDANTE	DEMANDADO	MOTIVO NOTIF.
001 2022 00124	VERBAL – RESPONSABILIDAD CIVIL CONTRACTUAL	CARLOS EVELIO CASTIBLANCO CALDERON	AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA	TRASLADO EXCEPCIONES DE MERITO

Para dar cumplimiento a lo ordenado en el Art.110 del C.G.P. se fija la presente lista en un lugar público de la página web del Juzgado 1º. Civil Municipal de Oralidad de Barranquilla por el término de un (1) día, hoy Nueve (09) de Septiembre de 2022, desde las 8:00 a.m. hasta las 5:00 p.m.

El término de traslado empieza a correr el día Doce (12) de Septiembre de 2.022 a las 8:00 a.m., vence el día Dieciséis (16) Septiembre - 2.022 a las 5:00 p.m.

El secretario,

LUIS MANUEL RIVALDO DE LA ROSA

Verbal de CARLOS EVELIO CASTIBLANCO CALDERÓN contra AVIANCA S.A. Rad. 08001405300120220012400

ajubiz@vjlegal.co <ajubiz@vjlegal.co>

Mié 13/07/2022 2:52 PM

Para: Juzgado 01 Civil Municipal - Atlántico - Barranquilla

<cmun01ba@cendoj.ramajudicial.gov.co>;javier.cadavid12@gmail.com

<javier.cadavid12@gmail.com>;mdelahoz@vjlegal.co <mdelahoz@vjlegal.co>

CC: 'Ana Maria Ceballos Garcia' <ana.ceballos@avianca.com>;andresdavid.vargas@avianca.com

<andresdavid.vargas@avianca.com>;carloscastiblanco@gmail.com <carloscastiblanco@gmail.com>

Señora

JUEZ PRIMERO CIVIL MUNICIPAL ORAL DE BARRANQUILLA

E.

S.

D.

REFERENCIA: Proceso Declarativo Verbal de CARLOS EVELIO CASTIBLANCO CALDERÓN contra AEROVÍAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA S.A.

Rad. No.08001405300120220012400.

ALBERTO MARIO JUBIZ CASTRO, actuando en mi calidad de apoderado judicial de AEROVÍAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA S.A. concurro de manera respetuosa ante su Despacho con el fin de presentar contestación de la demanda y anexos, y demanda de reconvención y anexos, dentro del proceso de la referencia.

Respetuosamente,

The logo for VALL DE RUTÉN & JUBIZ features the company name in a serif font. Above the text is a horizontal red line, and below the text is a horizontal red line.**Alberto Jubiz**

Calle 77B N° 57-141 Oficina 618

Barranquilla - Colombia

Tel: +57 605 368 3698

Carrera 9 N° 81A - 26 Oficina 801

Bogotá - Colombia

Tel: +57 601 459 9092

El conocimiento de la ley y el saber aplicarla de la manera más apropiada de acuerdo con las necesidades de cada cliente, nos ha permitido ser reconocidos como uno de los bufetes más importantes del país. Nuestra práctica legal por más de 30 años nos ha generado un amplio reconocimiento en todo el país resultado de nuestro ejercicio personalizado.

www.vjlegal.co

En VALL DE RUTÉN & JUBIZ ofrecemos soluciones jurídicas idóneas y a su medida protegiendo sus intereses. Este correo electrónico puede contener material confidencial y/o de carácter reservado protegido por la relación cliente/abogado. Queda prohibida cualquier modificación, copia, distribución, difusión, y/o uso por terceros distintos al destinatario. Si usted no es el destinatario, queda terminantemente prohibida la difusión, distribución, copia y uso del mismo. Por favor sírvase notificarnos inmediatamente y elimine este correo de sus sistemas y bases de datos. VALL DE RUTÉN & JUBIZ registra y almacena los correos electrónicos que recibimos o que nos son enviados de acuerdo con nuestras políticas y procedimientos internos.

De: Notificaciones Avianca <NOTIFICACIONES@avianca.com>

Enviado el: miércoles, 20 de abril de 2022 11:12 a. m.

Para: cmun01ba@cendoj.ramajudicial.gov.co; Javier Esteban Cadavid Montoya <javier.cadavid12@gmail.com>; ajubiz@vjlegal.co; mdelahoz@vjlegal.co

CC: Ana Maria Ceballos Garcia <ana.ceballos@avianca.com>; Andres David Vargas <andresdavid.vargas@avianca.com>

Asunto: Presentación de poder Rad. 08001405300120220012400

Estimados, cordial saludo,

Por el presente correo enviamos adjunto el poder debidamente otorgado a los abogados que representarán a la compañía en el proceso de la referencia.

Andrés Vargas Ossa
Gerencia Legal de Litigios.

Señora

JUEZ PRIMERO CIVIL MUNICIPAL ORAL DE BARRANQUILLA

E.

S.

D.

REFERENCIA: Proceso Declarativo Verbal de CARLOS EVELIO CASTIBLANCO CALDERÓN contra AEROVÍAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA S.A.
Rad. No. 08001405300120220012400.

ANA MARÍA CEBALLOS GARCÍA, mayor de edad y domiciliada en Bogotá, identificado con la cédula de ciudadanía No.34.561.552 de Popayán, actuando en mi calidad de representante legal judicial de **AEROVÍAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA S.A.**, sociedad comercial legalmente constituida con domicilio principal en la ciudad de Barranquilla, con correo electrónico para notificaciones judiciales notificaciones@avianca.com, e identificada con NIT.890.100.577-6, todo lo cual consta en el certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio de Barranquilla que acompaño, manifiesto por medio del presente escrito que confiero **PODER ESPECIAL**, amplio y suficiente como en Derecho sea requerido a los Doctores **ALBERTO MARIO JUBIZ CASTRO**, mayor de edad, domiciliado en Barranquilla, identificado con la cédula de ciudadanía No.72.210.955 de Barranquilla, titular de la tarjeta profesional de Abogado No.116.964 expedida por el Consejo Superior de la Judicatura, y correo electrónico ajubiz@vlegal.co; y **MIGUEL ANTONIO DE LA HOZ GARCÍA**, mayor de edad, domiciliado en Barranquilla, identificado con la cédula de ciudadanía No.1.140.851.426 de Barranquilla, titular de la tarjeta profesional de Abogado No.294.488 expedida por el Consejo Superior de la Judicatura, y correo electrónico mdelahoz@vlegal.co, para que ejerzan la defensa de los intereses de la sociedad que represento, dentro del proceso de la referencia.

Los apoderados quedan investidos de todas las facultades inherentes al ejercicio del poder, en especial las de contestar la demanda, conciliar, recibir, desistir, transigir, sustituir y reasumir el presente poder, interponer recursos, y en general para llevar a cabo fielmente la labor encomendada.

Atentamente,



ANA MARÍA CEBALLOS GARCÍA
Representante Legal Judicial AVIANCA S.A.
C.C. No 34.561.552 de Popayán.

Aceptamos,



ALBERTO MARIO JUBIZ CASTRO
C.C. No. 72.210.955 de Barranquilla
T.P. No. 116.964 del C. S. de la Judicatura



MIGUEL ANTONIO DE LA HOZ GARCÍA
C.C. No.1.140.851.426 de Barranquilla
T.P No.294.488 del C.S. de la Judicatura



Cámara de Comercio de Barranquilla
**CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACION LEGAL O
DE INSCRIPCION DE DOCUMENTOS.**

Fecha de expedición: 18/04/2022 - 15:19:59

Recibo No. 9334641, Valor: 6,500

CODIGO DE VERIFICACIÓN: MJ47FE3BFF

Para su seguridad verifique el contenido de este certificado ingresado a nuestra
página web www.camarabaq.org.co, en el enlace CERTIFICADOS EN LINEA-VERIFICACION
DE CERTIFICADOS EN LINEA, digitando el código de verificación.

"LA MATRICULA MERCANTIL PROPORCIONA SEGURIDAD Y CONFIANZA EN LOS NEGOCIOS.
RENUEVE SU MATRICULA MERCANTIL A MAS TARDAR EL 31 DE MARZO"

EL SUSCRITO SECRETARIO DE LA CAMARA DE COMERCIO DE BARRANQUILLA, CON FUNDAMENTO
EN LAS INSCRIPCIONES DEL REGISTRO MERCANTIL

C E R T I F I C A

NOMBRE, IDENTIFICACIÓN Y DOMICILIO

Razón Social:

AEROVÍAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA PUDIENDO UTILIZAR
LAS SIGLAS AVIANCA O AVIANCA S.A.

Sigla: AVIANCA S.A.

Nit: 890.100.577 - 6

Domicilio Principal: Barranquilla

Matrícula No.: 6.135

Fecha de matrícula: 08/07/1931

Último año renovado: 2022

Fecha de renovación de la matrícula: 31/03/2022

Activos totales: \$11.043.680.693.000,00

Grupo NIIF: 2. Grupo I. NIIF Plenas

UBICACIÓN

Dirección domicilio principal: CL 77B No 57-103 PISO 21 ED GREEN TOWERS

Municipio: Barranquilla - Atlántico

Correo electrónico: notificaciones@avianca.com

Teléfono comercial 1: 3534691

Teléfono comercial 2: 5877700

Teléfono comercial 3: 5877700

Dirección para notificación judicial: CL 77B No 57-103 PISO 21 ED GREEN TOWERS

Municipio: Barranquilla - Atlántico

Correo electrónico de notificación: notificaciones@avianca.com

Teléfono para notificación 1: 3534691

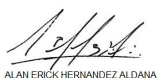
Teléfono para notificación 2: 5877700

Teléfono para notificación 3: No reportó

Autorización para recibir notificaciones personales a través del correo
electrónico, de conformidad con lo establecido en el artículo 67 del Código de
Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo: no

CONSTITUCIÓN

Constitución: que por Escritura Pública número 2.374 del 05/12/1919, de


ALAN ERICK HERNÁNDEZ ALDANA

Notaria Segunda de Barranquilla,, inscrito(a) en esta Cámara de Comercio el 09/12/1919 bajo el número 37 del libro IX, se constituyó la sociedad:comercial denominada "SOCIEDAD COLOMBO ALEMANA DE TRANSPORTES AEREOS (SCADTA)".

REFORMAS ESPECIALES

Por Escritura Pública número 714 del 14/06/1940, otorgado(a) en Notaria Segunda de Barranquilla,, inscrito(a) en esta Cámara de Comercio el 18/06/1940 bajo el número 2.145 del libro IX, la sociedad cambio de denominacion por la de: "AEROVIAS NACIONALES DE COLOMBIA "AVIANCA"", tiene el caracter de Anonima y sera siempre de naciona lidad colombiana de acuerdo con la ley.

Por Escritura Pública número 4.023 del 11/05/2005, otorgado(a) en Notaria 18. de Bogota, inscrito(a) en esta Cámara de Comercio el 14/06/2005 bajo el número 118.151 del libro IX, la sociedad cambio de razon social, por la denominacion AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA PUDIENDO UTILIZAR LAS SIGLAS AVIANCA O AVIANC A S.A.

Por Escritura Pública número 1.287 del 08/10/2010, otorgado(a) en Notaria 4a. de Barranquilla, inscrito(a) en esta Cámara de Comercio el 08/10/2010 bajo el número 163.015 del libro IX, consta la fusión por absorción entre AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA PUDIENDO UTILIZAR LAS SIGLAS AVIANCA O AVIANCA S.A. y SOCIEDAD AERONÁUTICA DE MEDELLÍN CONSOLIDADA S.A. SAM., siendo la primera la absorbente, y la segunda la absorbida.

REFORMAS DE ESTATUTOS

La sociedad ha sido reformada por los siguientes documentos:

Documento	Número	Fecha	Origen	Insc.	Fecha	Libro
Escritura	178	01/03/1935	Notaria 2a. de Barran	774	09/03/1935	IX
Escritura	303	12/03/1937	Notaria 2a. de Barran	1.503	20/05/1937	IX
Escritura	303	12/03/1937	Notaria 2a. de Barran	1.228	16/03/1937	IX
Escritura	251	10/03/1938	Notaria 2a. de Barran	1.449	11/03/1938	IX
Escritura	130	29/01/1940	Notaria 2a. de Barran	1.997	01/02/1940	IX
Escritura	6.810	20/12/1950	Notaria 4a. de Bogota	6.789	31/01/1951	IX
Escritura	2.995	19/09/1951	Notaria 8a. de Bogota	7.216	31/01/1951	IX
Escritura	438	10/02/1952	Notaria 8a. de Bogota	7.859	19/12/1953	IX
Escritura	2.915	30/08/1952	Notaria 8a. de Bogota	7.690	12/08/1952	IX
Escritura	1.139	05/04/1954	Notaria 8a. de Bogota	8.511	07/04/1954	IX
Escritura	775	06/04/1962	Notaria 8a. de Bogota	13.736	09/04/1962	IX
Escritura	886	11/04/1964	Notaria 8a. de Bogota	15.516	13/04/1964	IX
Escritura	1.358	15/05/1965	Notaria 8a. de Bogota	17.260	01/06/1965	IX

Escritura	971	19/04/1966	Notaria 8a.	de Bogota	18.576	21/04/1966	IX
Escritura	1.529	20/05/1967	Notaria 8a.	de Bogota	29.352	31/05/1967	IX
Escritura	1.281	24/04/1968	Notaria 8a.	de Bogota	21.722	30/04/1968	IX
Escritura	2.115	16/06/1969	Notaria 8a.	de Bogota	24.628	03/07/1969	IX
Escritura	1.313	06/05/1974	Notaria 8a.	de Bogota	2.964	17/05/1974	IX
Escritura	273	09/06/1974	Notaria 8a.	de Bogota	2.629	28/07/1974	IX
Escritura	1.511	15/06/1978	Notaria 18a.	de Bogota	8.695	10/08/1978	IX
Escritura	4.642	14/09/1983	Notaria 1a.	de Bogota	17.729	24/10/1983	IX
Escritura	3.329	14/06/1985	Notaria 1a.	de Bogota	21.837	12/07/1985	IX
Escritura	3.027	23/07/1987	Notaria 18a.	de Bogota	27.612	06/08/1987	IX
Escritura	2.464	15/06/1988	Notaria 18a.	de Bogota	30.506	01/07/1988	IX
Escritura	3.437	17/07/1990	Notaria 18.	de Bogota	37.482	25/07/1990	IX
Escritura	3.811	20/06/1991	Notaria 18a.	de Bogota	41.680	12/07/1991	IX
Escritura	2.981	03/06/1992	Notaria 18.	de Santafe	45.710	30/06/1992	IX
Escritura	3.406	01/06/1993	Notaria 18a.	de Santafe	49.945	16/06/1993	IX
Escritura	4.191	04/08/1994	Notaria 18a.	de Santafe	56.253	03/11/1994	IX
Escritura	1.630	17/04/1995	Notaria 18a.	de Santafe	58.754	10/05/1995	IX
Escritura	2.328	14/05/1997	Notaria 18a.	de Santafe	69.698	04/06/1997	IX
Escritura	6.288	28/11/2000	Notaria 18o	de Bogota	90.304	11/12/2000	IX
Escritura	4.809	17/10/2001	Notaria 18a	de Bogota	95.479	22/10/2001	IX
Escritura	5.767	03/12/2001	Notaria 18.	de Bogota	96.188	04/12/2001	IX
Escritura	235	21/01/2002	Notaria 18a.	de Bogota	96.926	22/01/2002	IX
Escritura	1.714	11/04/2002	Notaria 18.	de Bogota	98.211	15/04/2002	IX
Escritura	7.193	23/12/2002	Notaria 18.	de Bogota	102.622	31/12/2002	IX
Escritura	6.091	15/12/2003	Notaria 18.	de Bogota	108.705	06/01/2004	IX
Escritura	7.260	03/12/2004	Notaria 18.	de Bogota	114.811	10/12/2004	IX
Escritura	4.023	11/05/2005	Notaria 18.	de Bogota	118.151	14/06/2005	IX
Escritura	1.319	16/02/2006	Notaria 71 a.	de Bogot	122.795	22/02/2006	IX
Escritura	8.915	01/11/2007	Notaria 71a.	de Bogota	135.523	07/11/2007	IX

Fecha de expedición: 18/04/2022 - 15:19:59

Recibo No. 9334641, Valor: 6,500

CODIGO DE VERIFICACIÓN: MJ47FE3BFF

Escritura	673	28/01/2008	Notaria 71a. de Bogota	137.532	08/02/2008	IX
Escritura	5.967	17/07/2009	Notaria 71a. de Bogota	151.108	29/07/2009	IX
Escritura	3.478	02/06/2010	Notaria 71a. de Bogota	159.872	17/06/2010	IX
Escritura	3.844	15/07/2010	Notaria 71 a. de Bogot	160.989	29/07/2010	IX
Escritura	86	01/02/2017	Notaria 12 del Circulo	320.546	24/02/2017	IX
Escritura	483	09/05/2017	Notaria 12 a. de Bogot	328.245	23/06/2017	IX
Escritura	255	28/02/2018	Notaria 12 a. de Bogot	339.380	16/03/2018	IX
Escritura	1.215	21/05/2019	Notaria 71 a. de Bogot	364.258	29/05/2019	IX
Escritura	1.230	23/07/2020	Notaria 71 a. de Bogot	388.333	30/09/2020	IX

TERMINO DE DURACIÓN

Duración: se fijó hasta 2050/06/30

QUE A LA FECHA Y HORA DE EXPEDICIÓN DE ESTE CERTIFICADO, NO APARECEN INSCRIPCIONES QUE DEN CUENTA DEL ESTADO DE DISOLUCIÓN DE LA SOCIEDAD, RAZÓN POR LA QUE LA SOCIEDAD NO SE HAYA DISUELTA.

OBJETO SOCIAL

La sociedad tiene por objeto: La explotación comercial de los servicios de a) transporte (i) aéreo en todas sus ramas, incluidos los servicios postales en todas sus modalidades, así como de todos los servicios relacionados con las aplicaciones comerciales, técnicas y científicas de la aviación civil, incluyendo servicios aeronáuticos y aeroportuarios; (ii) terrestre; en todas sus ramas; (iii) marítimo, en todas sus ramas; y (iv) multimodal; y b) servicios de ingeniería y mantenimiento; entrenamiento y servicios de apoyo que sean requeridos en todas las modalidades de transporte, todo de acuerdo con las leyes vigentes; En desarrollo de su objeto, la Sociedad podrá realizar los siguientes actos y contratos: a) Ocuparse en negocios de construcción y administración de aeropuertos así como de otras instalaciones necesarias para la navegación aérea; b) La revisión, mantenimiento y reparación de, aeronaves y vehículos terrestres accesorios; c) La compra y venta de combustible para dichas aeronaves y vehículos; d) El fomento de empresas dedicadas al turismo; e) La participación en empresas de seguros de aviación; f) La adquisición y construcción de inmuebles, así como la enajenación de los que no requiera; g) La representación de personas jurídicas o naturales, nacionales o extranjeras, que se ocupen en negocios iguales o similares a los de la Sociedad; h) La importación, distribución, venta, fabricación, ensamble y exportación de equipos maquinarias, vehículos; repuestos y materias primas, cuando dichos elementos estuvieren destinados al transporte aéreo o al terrestre; como accesorio de aquel o al mantenimiento de dichos equipos; i) Tomar en arrendamiento los bienes muebles o inmuebles que la sociedad requiera y dar en arrendamiento aquellos que no necesite para su funcionamiento; j) Celebrar contratos, incluyendo el de sociedad, con personas naturales o jurídicas que se ocupen en negocios similares o complementarios los que constituyen el objeto de la Sociedad del mismo modo podrá formar parte de otras sociedades cualquiera que sea su naturaleza y

objeto social, incluidas la dedicadas a la gestión de negocios de terceros, adquiriendo o suscribiendo acciones, partes o cuotas de interes social o haciendo aportes de cualquier especie; incorporar otras sociedades o fusionarse con ellas; k) Tomar o dar dinero en mutuo; con o sin garantía de los bienes sociales; pagar, girar; avalar; endosar, adquirir; aceptar, protestar; cancelar letras de cambio, cheques, pagares o cualesquiera otros efectos de comercio, y en general, celebrar el contrato comercial de cambio en sus diversas formas; l) Celebrar toda clase de negocios y operaciones con entidades bancarias y de crédito; j.- Celebrar todo tipo de convenios y contratos con particulares y con el gobierno para la ejecución de los servicios postales; n) Adquirir, poseer y explotar patentes; nombres comerciales, marcas, secretos industriales; licencias u otros derechos constitutivos de propiedad industrial, conceder su explotación a terceros así como adquirir concesiones para su explotación. o) Constituir cauciones reales o personales en garantía de las obligaciones en moneda nacional o extranjera que contraigan la sociedad, sus accionistas, sociedades en las que tenga interes, o cualquier tercero, siempre que se cuente con las autorizaciones requeridas en estos estatutos. p) Invertir sus fondos o disponibilidades, en activos financieros o valores mobiliarios; tales como títulos emitidos por instituciones financieras o entidades publicas, cédula hipotecarias; títulos valores; bonos, así como su negociación, venta, permuta o gravamen, q) Comprar y vender; así: como importar y exportar cualesquiera clase de bienes, artículos o mercaderías relacionados con los negocios propios de su objeto social. r) Participar en licitaciones y concursos públicos y privados o en contrataciones directas. s) Promover las investigaciones científicas o tecnológicas tendientes a buscar nuevas y mejores aplicaciones dentro de su campo ya sea directamente o a través de entidades especializadas, o de donaciones o contribuciones a entidades científicas; culturales o de desarrollo social del país. t) En general, celebrar todos los actos y contratos, que sean necesarios para desarrollar cabalmente su objeto.

HABILITACIÓN(ES) ESPECIAL(ES)

Mediante inscripción número 297.631 de 09/11/2015 se registró el acto administrativo número 75 de 19/08/2004 expedido por Ministerio de Transporte que lo habilita para prestar el servicio público de transporte terrestre automotor en la modalidad de carga.

CLASIFICACIÓN DE ACTIVIDADES ECONÓMICAS - CIIU

Actividad Principal Código CIIU: 5111 TRANSPORTE AEREO NACIONAL DE PASAJEROS

Actividad Secundaria Código CIIU: 5112 TRANSPORTE AEREO INTERNACIONAL DE PASAJEROS

Otras Actividades 1 Código CIIU: 5121 TRANSPORTE AEREO NACIONAL DE CARGA

Otras Actividades 2 Código CIIU: 5122 TRANSPORTE AEREO INTERNACIONAL DE CARGA
CAPITAL

** Capital Autorizado **

Valor	:	\$14.000.000.000,00
Número de acciones	:	1.400.000.000,00
Valor nominal	:	10,00

** Capital Suscrito/Social **

Valor	:	\$8.936.703.350,00
Número de acciones	:	893.670.335,00
Valor nominal	:	10,00



Cámara de Comercio de Barranquilla
**CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACION LEGAL O
DE INSCRIPCION DE DOCUMENTOS.**

Fecha de expedición: 18/04/2022 - 15:19:59

Recibo No. 9334641, Valor: 6,500

CODIGO DE VERIFICACIÓN: MJ47FE3BFF

**** Capital Pagado ****

Valor	:	\$8.936.703.350,00
Número de acciones	:	893.670.335,00
Valor nominal	:	10,00

SITUACIÓN(ES) DE CONTROL / GRUPO EMPRESARIAL

Que por Documento Privado del 30/11/2010, otorgado en Bogota inscrito(a) en esta Cámara de Comercio el 15/12/2010 bajo el número 164.881 del libro IX, consta que la sociedad:

AEROVÍAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA PUDIENDO

UTILIZAR

LAS SIGLAS AVIANCA O AVIANCA S.A.

Es CONTROLADA por:

AVIANCA HOLDINGS S.A.

Domicilio: Panama

Fecha de configuración:

ÓRGANOS DE ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN

REPRESENTACIÓN LEGAL

La sociedad tiene los siguientes órganos: a) Asamblea General de accionistas; b) Junta Directiva; c) Presidencia. Son atribuciones de la Junta Directiva las siguientes, entre otras: Definir, aprobar, y supervisar los planes de negocios, objetivos estratégicos y políticas generales de la sociedad. Dirigir y controlar todos los negocios de la Sociedad y delegar en el Presidente o en cualquier otro empleado, las funciones que estime convenientes; Designar al Presidente de la Sociedad y a sus suplentes para periodos de dos (2) años, fijarles su remuneración y anualmente efectuar una evaluación sobre su desempeño de acuerdo con los criterios definidos en el Código de Buen Gobierno Corporativo de la Sociedad; Crear un Comité de Auditoría, reglamentar sus funciones, fijarle su remuneración y designar a sus miembros. Mientras la compañía se encuentre registrada en el mercado público de valores en Colombia, el comité de Auditoría se integrará con por lo menos tres(3) miembros de la Junta Directiva incluyendo todos los independientes; En el evento en la Compañía se registre en el mercado público de valores en el exterior, el Comité de Auditoría se integrará con el número mínimo de miembros de Junta Directiva independientes exigible por la respectiva legislación; Definir el esquema de remuneración fija y variable que se aplicará a los empleados de la Sociedad. Designar a los Representantes Legales Judiciales y sus suplentes, quienes tendrán a su cargo la representación de la Sociedad en todas las actuaciones judiciales de carácter civil, comercial, administrativo, penal, laboral, policivo y en general en todos aquellos trámites de carácter gubernativo, contencioso administrativo y judicial en los cuales la Sociedad tenga participación. También podrán actuar en representación de la Sociedad en procedimientos de carácter extrajudicial en los casos que defina la Junta Directiva para el efecto. Sus nombramientos serán registrados en la Cámara de Comercio. Nombrar al Secretario General de la Sociedad que lo será también de la Asamblea General de Accionistas y de la Junta Directiva; fijar sus funciones y su remuneración; Aprobar el Manual de Autorizaciones que contiene la política interna de delegación de actuaciones y manejo de recursos y establece los cargos autorizados para dar inicio a las actuaciones administrativas; Nombrar los asesores de la Junta Directiva que estime convenientes y disponer, cuando lo considere oportuno, la formación de Comités de Junta, integrados por el número

de miembros que determine. Delegar en dichos comités las atribuciones que a bien tenga dentro de las que a ella corresponden, y señalarles sus funciones; Autorizar las inversiones en otras sociedades así como la adquisición de otras empresas o establecimientos de comercio; Autorizar al Presidente de la Sociedad para ejecutar los actos y celebrar los contratos cuya cuantía durante la vigencia anual prevista para el acto o contrato exceda el equivalente de treinta millones de dólares de los Estados Unidos de América (USD\$30.000.000), excepto i) que se trate de actos y de contratos comerciales celebrados dentro del giro ordinario de los negocios de la Compañía tales como venta de servicios, distribución, agenciamiento y convenios de colaboración empresarial, entre otros que representen ingresos para la Compañía, ii) las transacciones, todo y cualquier documento relacionado con la adquisición y/o financiación y/o refinanciación de aeronaves, sus partes y componentes, independientemente del monto, casos en los que no será necesaria dicha autorización; Determinar para cada ejercicio el presupuesto de inversiones, ingresos y gastos, para lo cual el Presidente de la Sociedad presentará el respectivo proyecto; Aprobar la política de endeudamiento de la Sociedad; Aprobar la celebración de acuerdos o contratos por fuera del giro ordinario de los negocios de la Sociedad; Aprobar las transacciones que la Sociedad realiza con su matriz o las compañías que están bajo control de ésta, cuya cuantía durante la vigencia anual prevista para el acto o contrato exceda el equivalente de treinta millones de dólares de los Estados Unidos de América (USD 30.000.000), sin perjuicio de la delegación de atribuciones que la Junta haga de este asunto a un Comité de Junta. Aprobar las operaciones que la Sociedad realiza con los accionistas controlantes, los miembros de la Junta Directiva, y el personal clave de la gerencia, previo análisis de la situación potencial o real del conflicto de intereses, que debe hacer el órgano corporativo que corresponda. Autorizar la titularización de los activos de la sociedad; Autorizar las inversiones de tipo financiero y el manejo de los excedentes de tesorería; Establecer sucursales de la Sociedad dentro o fuera del territorio nacional y designar en cada oportunidad los administradores de las mismas, sus facultades y atribuciones; Adoptar un Código de Ética y velar por su adecuada divulgación y cumplimiento. El Código contendrá entre otros, los principios y normas de conducta que regirán la actitud y comportamiento de los directivos empleados y colaboradores, regulando entre otros aspectos los mecanismos para prevenir los conflictos de intereses; Reglamentar la colocación de acciones ordinarias y cualquier otro tipo de acción que, conforme a la ley, la Sociedad emita y cuya reglamentación no corresponda exclusivamente a la Asamblea General de Accionistas. Aprobar cualquier acuerdo bajo el cual se constituya cualquier garantía, indemnidad o fianza con respecto a las obligaciones o la solvencia de cualquier tercero, compañía subsidiaria y/o afiliada entendiéndose por ésta la compañía controlante y/o las compañías que están bajo situación de control común. Aprobar cualquier acuerdo bajo el cual se constituya cualquier garantía, indemnidad o fianza con respecto a las obligaciones o la solvencia de cualquier tercero, compañía subsidiaria y/o afiliada entendiéndose por ésta la compañía controlante y/o las compañías que están bajo situación de control común; Adoptar y monitorear el programa de ética y Cumplimiento aplicable a toda la Compañía. La Sociedad tendrá un (1) Presidente, quien tendrá a su cargo la administración y gestión de los negocios sociales con sujeción a la ley, a estos estatutos, a los reglamentos y resoluciones de la Asamblea General de Accionistas y de la Junta Directiva. Solo para fines de la representación legal, el Presidente tendrá el número de suplentes que la Junta Directiva determine, quienes lo reemplazarán en sus faltas absolutas, temporales o accidentales. Son funciones especiales del presidente las siguientes entre otras: Representar judicial y extrajudicialmente a la Sociedad como persona jurídica, sin perjuicio de la designación por la Junta Directiva de los representantes legales judiciales a que se refiere el artículo 52 ordinal j) de estos estatutos. Ejecutar y hacer ejecutar los acuerdos y resoluciones de la Asamblea General de Accionistas y de la Junta Directiva. Ejecutar los actos y celebrar los contratos que tiendan a cumplir con

los fines de la Sociedad, debiendo someter a la autorización previa de la Junta Directiva aquellos cuya cuantía durante la vigencia anual prevista para el acto o contrato exceda el equivalente de treinta millones de dólares de los estados unidos de América (USD\$30.000.000), en las condiciones previstas en el ordinal u) del artículo 52 de estos estatutos; Aprobar i) los actos y contratos comerciales, independientemente del monto, celebrados dentro del giro ordinario de los negocios de la Compañía tales como venta de servicios, distribución, agenciamiento y convenios de colaboración empresarial, entre otros que representen ingresos para la Compañía; y ii) las transacciones, todo y cualquier documento relacionado con la adquisición y/o financiación y/o refinanciación de aeronaves, sus partes y componentes independientemente del monto. Aprobar las transacciones que la Sociedad realiza con su matriz o las compañías que están bajo control de ésta, debiendo someter a la autorización de la Junta Directiva aquellos actos cuya cuantía durante la vigencia anual prevista para el acto o contrato exceda el equivalente de treinta millones de dólares de los Estados Unidos de América (USD 30.000.000), en las condiciones previstas en el artículo 52 ordinal z). Nombrar y remover libremente todos los ejecutivos y empleados de la sociedad, cuyo nombramiento no esté atribuido a la Asamblea General de Accionistas ni a la Junta Directiva. Velar porque los funcionarios de la Sociedad cumplan con sus deberes; Constituir los apoderados especiales que juzgue necesarios para representar a la sociedad y delegarles las facultades que a bien tenga. Cuidar de la recaudación e inversión de los fondos de la Sociedad; Presentar oportunamente a la consideración de la Junta Directiva, el presupuesto de inversiones, ingresos y gastos que requiera la Sociedad; Someter a la consideración de la Junta Directiva en tiempo oportuno los Estados Financieros de propósito general, individuales y consolidados cuando sea del caso, con sus notas, cortados al fin del respectivo ejercicio, junto con los documentos que señale la Ley, así como someter a consideración el informe de gestión y el especial cuando se dé la configuración de un grupo empresarial, todo lo cual se presentará a la Asamblea General de Accionistas; Dentro del mes siguiente a la fecha de retiro de su cargo y cuando se lo exija el órgano social que sea competente para ello, al igual que los demás Administradores, deberá presentar los Estados Financieros que fueren pertinentes, junto con un informe de gestión; Establecer agencias y oficinas de la Sociedad dentro o fuera del territorio nacional y designar en cada oportunidad los administradores de las mismas, sus facultades y atribuciones; Cumplir con la entrega de los reportes periódicos que le exijan las autoridades de vigilancia y control a la Sociedad; Conformar los Comités Operativos que estime conveniente y asignarle sus funciones; Crear un espacio de información para los accionistas e inversionistas en la página Web de la Sociedad ww.avianca.com o cualquier otro medio que considere conveniente; Velar de manera conjunta con la Junta Directiva por el efectivo cumplimiento y divulgación de los Códigos de Buen Gobierno Cooperativo y de Ética y de los demás que la Sociedad adopte; Conforme a las disposiciones contenidas en el Código de Buen Gobierno Corporativo autorizar a los accionistas y titulares de valores emitidos por la Sociedad para realizar auditorías especializadas a su cargo y bajo su responsabilidad; Aprobar el manual de Funciones que define las funciones y competencias de los cargos que pertenecen a la Gerencia Media, y; Cumplir con los demás deberes que le señalen los Reglamentos de la sociedad y los que le corresponden por el cargo que ejerce. z) Autorizar al Presidente de la Sociedad para ejecutar los actos y celebrar los contratos con la matriz de la ,sociedad y/o las compañías que estén bajo control de esta, cuya cuantía durante la vigencia anual prevista para el acto o contrato exceda el equivalente de treinta millones de dólares de los Estados Unidos de América (USD\$30.000.000), excepto i) que se trate de actos y de contratos comerciales celebrados dentro del giro ordinario de los negocios de la sociedad o ii) las transacciones, todo y cualquier documento relacionado con la adquisición y/o financiación y/o refinanciación de aeronaves, sus partes y componentes, casos en los que no será necesaria dicha autorización; lo anterior, sin perjuicio de la delegación de atribuciones que la Junta haga de este asunto a un comité de

junta.

NOMBRAMIENTO(S) REPRESENTACIÓN LEGAL

Nombramiento realizado mediante Acta número 2.318 del 29/05/2002, correspondiente a la Junta Directiva en Bogota, inscrito(a) en esta Cámara de Comercio el 09/07/2002 bajo el número 99.667 del libro IX.

Cargo/Nombre	Identificación
Rep Legal Judicial	
Pinzon Guiza Irma Yaneth	CC 51759454

Nombramiento realizado mediante Acta número 2.318 del 29/05/2002, correspondiente a la Junta Directiva en Bogota, inscrito(a) en esta Cámara de Comercio el 10/07/2002 bajo el número 99.677 del libro IX.

Cargo/Nombre	Identificación
Rep Legal Judicial	
Ceballos Garcia Ana Maria	CC 34561552

Nombramiento realizado mediante Acta número 2.338 del 25/08/2003, correspondiente a la Junta Directiva en Bogota, inscrito(a) en esta Cámara de Comercio el 28/11/2003 bajo el número 108.140 del libro IX.

Cargo/Nombre	Identificación
Rep. Legal extrajudicial	
Ceballos Garcia Ana Maria	CC 34561552
Rep. Legal extrajudicial	
Pinzon Guiza Irma Yaneth	CC 51759454

Nombramiento realizado mediante Acta número 2.419 del 25/03/2009, correspondiente a la Junta Directiva en Bogota, inscrito(a) en esta Cámara de Comercio el 10/11/2009 bajo el número 153.960 del libro IX.

Cargo/Nombre	Identificación
Rep. Legal Judicial Laboral Bogota	
Bonilla Leyva Alberto	CC 17189136

Nombramiento realizado mediante Acta número 2.490 del 10/12/2014, correspondiente a la Junta Directiva en Bogota, inscrito(a) en esta Cámara de Comercio el 10/02/2015 bajo el número 279.509 del libro IX.

Cargo/Nombre	Identificación
Rep. Legal Judicial	
Blanco Navarro Heimy Johana	CC 45521279
Rep. Legal Judicial	
Rodriguez Talliens Cindy Juliette	CC 55305556

Nombramiento realizado mediante Acta número 2.496 del 13/05/2015, correspondiente a la Junta Directiva en Barranquilla, inscrito(a) en esta Cámara de Comercio el 09/07/2015 bajo el número 285.211 del libro IX.

Cargo/Nombre	Identificación
Representante Legal extrajudicial	
Blanco Navarro Heimy Johana	CC 45521279
Rep/nte Legal Judicial y Extrajudicial	
Patiño Rojas Jorge Ivan	CC 12747553

Nombramiento realizado mediante Acta número 2.503 del 15/12/2015,

correspondiente a la Junta Directiva en Bogota, inscrito(a) en esta Cámara de Comercio el 12/02/2016 bajo el número 301.145 del libro IX.

Cargo/Nombre	Identificación
Rep. Legal Judicial y Extrajudicial Garcia Arboleda Jose Ignacio	CC 80074068

Nombramiento realizado mediante Documento Privado del 14/06/2016, otorgado en Bogota, inscrito(a) en esta Cámara de Comercio el 19/07/2016 bajo el número 63.600 del libro VI.

Cargo/Nombre	Identificación
Administrador Patiño Rojas Jorge Ivan	CC 12747553

Nombramiento realizado mediante Acta número 2.519 del 16/12/2016, correspondiente a la Junta Directiva en Bogota, inscrito(a) en esta Cámara de Comercio el 06/01/2017 bajo el número 318.369 del libro IX.

Cargo/Nombre	Identificación
1o Suplente del Presidente Covelo Frutos Renato	CE 648892

Nombramiento realizado mediante Acta número 2.545 del 13/09/2018, correspondiente a la Junta Directiva en Bogota, inscrito(a) en esta Cámara de Comercio el 24/09/2018 bajo el número 349.795 del libro IX.

Cargo/Nombre	Identificación
Rep. Legal Judicial y Extrajudicial Bonilla Escobar Luis Felipe	CC 79487815

Nombramiento realizado mediante Acta número 2.546 del 10/10/2018, correspondiente a la Junta Directiva en Bogota, inscrito(a) en esta Cámara de Comercio el 23/11/2018 bajo el número 352.950 del libro IX.

Cargo/Nombre	Identificación
Representante Legal Judicial y Extrajudi Cardenas Ovalle Luisa Fernanda	CC 1026256657

Nombramiento realizado mediante Acta número 2.551 del 30/01/2019, correspondiente a la Junta Directiva en Bogota, inscrito(a) en esta Cámara de Comercio el 08/03/2019 bajo el número 357.960 del libro IX.

Cargo/Nombre	Identificación
Rep. Legal Judicial y Extrajudicial Villa Restrepo Roberto Hernando	CC 8246541
Rep. Legal Judicial y Extrajudicial Villa Cordoba Claudia Marcela	CC 43626059

Nombramiento realizado mediante Acta número 2.557 del 11/06/2019, correspondiente a la Junta Directiva en Bogota, inscrito(a) en esta Cámara de Comercio el 26/07/2019 bajo el número 367.419 del libro IX.

Cargo/Nombre	Identificación
Rep. Legal Judicial y extrajudicial Villota Martinez Paola Maria	CC 64580163
Rep. Legal Judicial y Extrajudicial Sanchez Ovallos Yury Marcela	CC 1015399877
Rep. Legal Judicial y Extrajudicial	

Avella Chaparro Jose Luis
Rep. Legal Judicial y Extrajudicial
Medina Reyes Diana Rosa

CC 74085392

CC 53030338

Nombramiento realizado mediante Acta número 2.579 del 01/09/2020, correspondiente a la Junta Directiva en Bogota, inscrito(a) en esta Cámara de Comercio el 01/10/2020 bajo el número 388.391 del libro IX.

Cargo/Nombre	Identificación
Rep. Legal Judicial y Extrajudicial	
Guette Osorio Diana Carolina	CC 1079915996
Rep. Legal Judicial y Extrajudicial	
Garcia Pardo Carolina	CC 1016018371

Nombramiento realizado mediante Acta número 2.588 del 01/06/2021, correspondiente a la Junta Directiva en Bogota, inscrito(a) en esta Cámara de Comercio el 17/06/2021 bajo el número 404.725 del libro IX.

Cargo/Nombre	Identificación
2° suplente del Presidente.	
Philip Rohit	PA 488406706

Nombramiento realizado mediante Acta número 2.588 del 01/06/2021, correspondiente a la Junta Directiva en Bogota, inscrito(a) en esta Cámara de Comercio el 22/06/2021 bajo el número 404.949 del libro IX.

Cargo/Nombre	Identificación
Representante Legal Judicial y extrajudi	
Saavedra Carvajal Laura Lucia	CC 1020728053
Representante Legal judicial y extrajudi	
Riaño Alarcon Elizabeth	CC 53032554
Representante Legal Judicial y extrajudi	
Alvarez Echeverry Felipe	CC 80504702
Representante Legal Judicial y extrajudi	
Ceballos Vargas Ana Maria	CC 1088242997
Representante Legal judicial y extrajudi	
Gonzalez Andrade Juanita	CC 52410579
Representante Legal judicial y extrajudi	
GODOY CORDOBA ABOGADOS S.A.S.	NI 830515294

Nombramiento realizado mediante Acta número 2.595 del 01/04/2022, correspondiente a la Junta Directiva en Bogota, inscrito(a) en esta Cámara de Comercio el 13/04/2022 bajo el número 421.488 del libro IX.

Cargo/Nombre	Identificación
Rep. Legal para Asuntos Laborales	
Vasquez Rodriguez Jan Carlos	CC 72274775
Rep. Legal para Asuntos Laborales	
Jaramillo Gomez Maria Lia	CC 51685868

Nombramiento realizado mediante Acta número 2.595 del 01/04/2022, correspondiente a la Junta Directiva en Bogota, inscrito(a) en esta Cámara de Comercio el 13/04/2022 bajo el número 421.487 del libro IX.

Cargo/Nombre	Identificación
Presidente	
Covelo Frutos Renato	CE 648892

JUNTAa DIRECTIVA

NOMBRAMIENTO(S) JUNTA DIRECTIVA

Nombramiento realizado mediante Acta número 72 del 31/05/2019, correspondiente a la Asamblea de Accionistas en Barranquilla, inscrito(a) en esta Cámara de Comercio el 31/05/2019 bajo el número 364.433 del libro IX:

Nombre	Identificación
Miembro principal de JUNTA DIRECTIVA Kriete Avila Roberto	CC 1.136.885.824
Miembro principal de JUNTA DIRECTIVA Jaramillo Buitrago Alvaro Enrique	CC 7.467.271
Miembro principal de JUNTA DIRECTIVA Morales Rivera Oscar Dario	CC 16.204.082
Miembro principal de JUNTA DIRECTIVA Aquino Francisco Salvador	PA 568.390.716
Miembro principal de JUNTA DIRECTIVA Wurmser Cobos Juan Mauricio	PA 232.761.175

REVISORÍA FISCAL

Nombramiento realizado mediante Documento Privado del 23/07/2019, otorgado en en Bogota por KPMG S.A.S., inscrito(a) en esta Cámara de Comercio el 26/07/2019 bajo el número 367.426 del libro IX:

Cargo/Nombre	Identificación
Designado: Revisor Fiscal Segundo Suplente Hurtado Fontecha Paola Yineth	CC 1032404713

Nombramiento realizado mediante Acta número 78 del 23/06/2020, correspondiente a la Asamblea de Accionistas en Barranquilla, inscrito(a) en esta Cámara de Comercio el 29/09/2020 bajo el número 388.302 del libro IX:

Cargo/Nombre	Identificación
Revisor Fiscal KPMG S.A.S.	NI 860000846

Nombramiento realizado mediante Documento Privado del 04/12/2020, otorgado en Barranquilla, inscrito(a) en esta Cámara de Comercio el 07/12/2020 bajo el número 391.866 del libro IX:

Cargo/Nombre	Identificación
Designado: Revisor Fiscal Suplente Macana Fernandez Stephanie	CC 1018493349

Nombramiento realizado mediante Documento Privado del 24/02/2022, otorgado en Barranquilla, inscrito(a) en esta Cámara de Comercio el 25/02/2022 bajo el número 418.887 del libro IX:

Cargo/Nombre	Identificación
Designado: Revisor Fiscal Principal Ruiz Fontecha Raul Andres	CC 1014180687

PODERES

Que según escritura pública No 6902 de fecha 9 de Diciembre de 2.013, de la notaría 73 del círculo de Santa Fe de Bogotá, inscrita en esta Cámara de Comercio el 19 de Diciembre del citado año, bajo el No. 5.263 del libro respectivo, consta que la señora: ELISA ESTHER MURGAS DE MORENO, C.C. 41.614.534, como primer suplente del presidente y representante legal de AVIANCA, confiere poder general amplio y suficiente a JORGE ANDRÉS SERRANO LOPEZ, C.C. No. 80.091.608, para que, en representación de la sociedad, ejerza las siguientes funciones: A) Adelantar todos los asuntos y trámites relacionados con temas aeronáuticos y aerocomerciales, y en general en cualquier tipo de actuación, proceso, negociación o trámite que inicie o en su contra sea iniciado, por y ante la unidad administrativa especial de aeronáutica civil de Colombia. B) Notificarse de decisiones administrativas, responder pliegos de cargos interponer recursos de la vía gubernativa y presentar cuando sea del caso solicitudes de revocatoria directa, en relación con las actuaciones reclamaciones, gestiones y/o decisiones ante y de las distintas autoridades administrativas del orden nacional, departamental, municipal y distrital. C) Que el poder aquí conferido incluye todas las facultades que sean convenientes y necesarias para la oportuna y debida defensa de los intereses de la sociedad de tal manera que no dejen de atenderse las diligencias por falta de facultades y en especial se entienden incluidas las facultades de aceptar y/o allanarse a los pliegos de cargos y de dar respuesta en nombre de la sociedad a las solicitudes o requerimientos de información de las mismas autoridades, así como de designar apoderados especiales para los mismos fines y con las mismas facultades conferidas, sustituir total o parcialmente el presente poder y revocar sustituciones. Que el poder general con facultades representativas conferido por medio del presente instrumento, se entiende sin perjuicio de la representación que, conforme a los estatutos de constitución, se ejerce por el representante legal de la compañía y, llegado el caso por sus suplentes.

Que por Documento Privado de fecha 01 de Diciembre de 2.021, inscrito en el Registro Mercantil que lleva esta Cámara de Comercio el 20 de Diciembre de 2.021, bajo el N° 414612 del libro respectivo, consta, la renuncia del señor ALVARO ENRIQUE JARAMILLO BUITRAGO., con cédula de ciudadanía N° 7.467.271 al cargo de Miembro de Junta Directiva de la Sociedad AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA S.A., con los efectos previstos en la Sentencia C-621 del 29 de Julio de 2.003 de la Corte Constitucional.

Que por Documento Privado del 01/12/2021 otorgado en Barranquilla, inscrito en el Registro Mercantil que lleva esta Cámara de Comercio, el 11/03/2022 bajo el número 419.802 del libro 09, consta la renuncia de Morales Rivera Oscar Darío C.C. No. 16.204.082, al cargo de Miembro Principal de la Junta Directiva de la sociedad de la referencia, con los efectos previstos en la Sentencia C-621 de Julio 29 de 2003 de la Corte Constitucional.

Que por Documento Privado del 8 de febrero de 2022 otorgado en Bogotá, inscrito en el Registro Mercantil que lleva esta Cámara de Comercio, el día 11 de febrero de 2022 bajo el número 417931 del libro 09, consta la renuncia de Avella Chaparro Jose Luis C.C. No. 74.085.392, al cargo de Representante legal para asuntos judiciales y extrajudiciales de la sociedad de la referencia, con los efectos previstos en la Sentencia C-621 de Julio 29 de 2003 de la Corte Constitucional.

Que según Documento Privado de fecha 15 de Enero de 2016, inscrito en esta Cámara de Comercio bajo el No. 300924 del libro respectivo, consta la renuncia del señor FABIO VILLEGAS RAMIREZ con cédula de ciudadanía No. 19.287.687, como Presidente de la Sociedad AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A., según Sentencia No. C621 del 19 de Julio de 2003.

Que por Documento Privado del 25 de Julio de 2020, otorgado en Bogotá inscrito en esta Cámara de Comercio, el 30 de Septiembre de 2020 bajo el No. 6,798 del libro respectivo, consta que el señor RENATO COVELO, identificado con cédula de Extranjería número 648.892, quien obra en este acto como Primer Suplente del Presidente y Representante Legal de AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA, OTORGA poder especial a SUSANA ARGUETA DE LEIVA identificado con cédula de Extranjería, número 402.698, para que en nombre de la Compañía celebre y ejecute, con el lleno de los requisitos legales y estatutarios, las negociaciones, cartas de intención contratos actas de inicio, actas, de financiación, acta de liquidación, órdenes de venta, convenios, licitaciones u ofertas relacionadas con la marca DEPRISA, hasta por una cuantía igual o inferior a QUINIENTOS MIL DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (USD 500.000) o su equivalente en pesos Colombianos o en otras monedas, a la tasa de cambio vigente al momento de la celebración del respectivo documento. Este mandato se ejecutará sin que haya lugar a contraprestación o remuneración alguna.

Que por Documento Privado del 07 de Diciembre de 2020 otorgado en Bogotá D.C., inscrito en el Registro Mercantil que lleva esta Cámara de Comercio, el día 19 de Enero de 2021 bajo el número 393.933 del libro IX, consta la renuncia del señor PATIÑO ROJAS JORGE IVAN C.C. No. 12.747.553, como Representante Legal Judicial y Extrajudicial de la Sociedad AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA PUDIENDO UTILIZAR LAS SIGLAS AVIANCA O AVIANCA S.A., con los efectos previstos en la Sentencia C-621 de Julio 29 de 2003 de la Corte Constitucional

Por Escritura Pública número 270 del 14/01/2008, otorgado(a) en Notaria 71 a. de Bogota, inscrito(a) en esta Cámara de Comercio el 29/01/2008 bajo el número 3.544 del libro V, consta que ELISA MURGAS DE MOPRENO C.C. No. 41.614.564, quien obra en nombre y representacion de la sociedad AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA, otorga Poder Especial al señor LUIS ALCIDES ARANGO TORO C.C. No. 71.722.594, para que, en nombre de dicha sociedad, y en relacion con la descripcion de Avianca S.A. como intermediario en la modalidad de trafico postal y envios urgentes por avion, presente y firme ante la autoridad competente las declaraciones de trafico postal y envios urgentes por avion, y adelante los demas tramites relacionados con la presentacion de estas declaraciones.

Por Documento Privado del 15/11/2016, otorgado(a) en Bogota, inscrito(a) en esta Cámara de Comercio el 28/11/2016 bajo el número 6.030 del libro V, consta que ELISA ESTHER MURGAS DE MORENO, identificada con la cédula de ciudadanía número 41.614.534, en calidad de Primer Suplente del Presidente y Representante legal de AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA, sociedad con domicilio principal en la ciudad de Barranquilla. Para otorgar Poder Especial amplio y suficiente a OSCAR HERNANDO MOSCOSO RODRIGUEZ, mayor de edad, identificado con cédula de ciudadanía número 1'069.098.166 de Nemocón, para que, en representación de la Sociedad, ejerza las siguientes funciones: (A) Adelantar todos los asuntos y trámites relacionados con temas aeronáuticos y aerocomerciales, y en general en cualquier Lipo de actuación, proceso, negociación o trámite que inicie o en su contra sea iniciado, por y ante la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil de Colombia. (B) Notificarse de decisiones administrativas, responder pliegos de cargos, interponer recursos de la vía gubernativa y presentar cuando sea del caso solicitudes de revocatoria directa, en relación con las actuaciones, reclamaciones, gestiones y/o decisiones ante y de las distintas autoridades administrativas del orden nacional, departamental, municipal y distrital. (C) Que el poder aquí conferido incluye todas las facultades que sean convenientes y necesarias para la oportuna y debida defensa de los intereses de la Sociedad de tal manera que no dejen de

atenderse las diligencias por falta de facultades y en especial se entienden incluidas las facultades de aceptar y/o allanarse a los pliegos de cargos y de dar respuesta en nombre de la Sociedad a las solicitudes o requerimientos de información de las mismas autoridades, así como de designar apoderados especiales para los mismos fines y con las mismas facultades conferidas, sustituir total o parcialmente el presente poder y revocar sustituciones.

Por Documento Privado del 06/12/2016, otorgado(a) en Bogotá, inscrito(a) en esta Cámara de Comercio el 24/01/2017 bajo el número 6.060 del libro V, consta, que ELISA ESTHER MURGAS DE MORENO, mayor de edad, identificada con cédula de ciudadanía N° 41.614.534 de Bogotá, quien obra en este acto como Primer Suplente del Presidente y Representante Legal de la sociedad AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA, otorga PODER ESPECIAL amplio y suficiente a PEDRO ALEJANDRO MORENO FARFAN, identificado con cédula de ciudadanía N° 80.052.705 de Bogotá, para que en adelante en nombre de la sociedad, todos los trámites en materia cambiaria para el cumplimiento de las obligaciones y deberes que en esta materia deba cumplir la sociedad, en especial las siguientes. A) Diligencie, presente y firme en los términos y condiciones que determine el Banco de la República los formularios e declaraciones de cambio que se requieran como consecuencia del desarrollo de actividades que impliquen manejo de divisas por parte de la sociedad poderdante. B) Diligencie, presente y firme en los términos y condiciones que determine la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales-DIAN los formularios que se requieran como consecuencia del desarrollo de actividades cambiarias por parte de la sociedad, C) Se le otorgue firma digital con el fin de presentar, enviar y firmar electrónicamente la información de los movimientos de las cuentas de compensación de la Compañía poderdante a la DIAN conforme lo establece la Resolución 09147, D) Se le otorgue claves de acceso a la página Web del Banco de la República y cualquier sistema informático en el cual deba reportar, ingresar, modificar información en materia cambiaria. La presente enumeración de facultades debe entenderse como enunciativa y no taxativa, por lo que el apoderado está facultado para realizar todas las gestiones tendientes al cumplimiento de las obligaciones cambiarias.

Por Escritura Pública número 62 del 06/02/2019, otorgado(a) en Notaria 71 a. de Bogotá, inscrito(a) en esta Cámara de Comercio el 25/02/2019 bajo el número 6.541 del libro V, consta que el señor RENATO COVELO, Cedula Extranjeria No. 648.892, actuando en su calidad de Primer Suplente del Presidente y Representante Legal de AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA. Primero. Que en nombre de AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A AVIANCA, otorga Poder General amplio y suficiente a OSCAR MAURICIO BUITRAGO RICO, C.C. No. 19.384.193, para que actué en nombre y representación de AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. en adelante AVIANCA y en ejercicio de este poder ejerza las siguientes facultades. (i) Atender los requerimientos, las ordenes de comprendo y citaciones hachas a AVIANCA en asuntos de carácter aduanero. (ii) Notificarse de todas la providencias administrativas o judiciales proferidas por las autoridades publicas en asuntos de carácter aduanero en las que AVIANCA, pueda resultar afectada o favorecida. (iii) Iniciar e intervenir en los procedimientos administrativos y procesos judiciales y extrajudiciales ante las autoridades competentes en asuntos de carácter aduanero como apoderado de AVIANCA. (iv) Conferir poderes especiales para representar a AVIANCA ante cualquiera de las ramas del poder publico en todo aquello relacionado con asuntos de carácter aduanero, con las facultades para desistir, sustituir, transigir y conciliar. Segundo: Deben considerarse conferidas todas las facultades que tengan relación con los poderes que aquí se otorgan o que sean consecuencia de los mismos, así como aquellas que sean necesarias para la oportuna y debida defensa de los intereses de AVIANCA. Tercero: Se manifiesta que la mera intervención directa de AVIANCA, por medio de sus representantes u

otros mandatarios, en la gestión de cualquier acto o trámite en todos los asuntos o procesos judiciales y actuaciones de carácter policivo o administrativo, sean contenciosos o voluntarios, en asuntos de carácter aduanero en que intervenga AVIANCA, en la República de Colombia no configura revocación de este poder. Cuarto: Este mandato producirá efectos desde la fecha de su otorgamiento y permanecerá vigente durante tres (3) años, es decir desde el 21 de Enero de 2019 a 20 de Enero de 2022, sin perjuicio que pueda ser revocada en cualquier momento.

Por Documento Privado del 18/09/2019, otorgado(a) en Bogotá, inscrito(a) en esta Cámara de Comercio el 19/09/2019 bajo el número 6.656 del libro V, consta que RENATO COVELO identificado con la cédula de extranjería número 648.892, quien obra en calidad de Primer Suplente del Presidente y Representante Legal de AEROVÍAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA, identificada con número de identificación tributaria NIT 890.100.577-6 otorga poder, todo lo cual se acredita con el Certificado de Existencia y Representación Legal expedido por la Cámara de Comercio de Barranquilla, manifiesta: que viene en nombre y representación de AEROVÍAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA para otorgar Poder Especial amplio y suficiente a ANDRÉS EDUARDO HIGUERA BELTRAN, identificado con cédula de ciudadanía número 80.854.023 de Bogotá para que en representación de la Sociedad, quede facultado para firmar las declaraciones de importación en la modalidad de intermediario de Tráfico Postal y envíos urgentes dentro de los formatos 10006 - Formato de presentación de información por envío de archivos; 540 - Declaración Consolidada de pagos para intermediarios de Tráfico Postal y envíos urgentes; 690 - Recibo Oficial de Pago de Tributos Aduaneros y Sanciones Cambiarias.

Por Documento Privado del 24/01/2020, otorgado(a) en Bogotá, inscrito(a) en esta Cámara de Comercio el 03/02/2020 bajo el número 6.735 del libro V, AEROVÍAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA., representada por RENATO COVELO, identificado con la cédula de extranjería número 68892, como representante legal y primer suplente del presidente, confiere PODER ESPECIAL, a VERÓNICA GUTIERREZ ARANGO, identificada con cédula de ciudadanía número 43.626.683 de Medellín, facultándolo para que realice los siguientes actos: para que contrate, en nombre y representación de la compañía que represento, la adquisición de bienes o servicios, mediante la emisión de ordenes de compra y/o documentos relacionados para la adquisición de bienes o servicios (Contratos, Cartas de Tarifas, Otrosíes, Aceptación de Ofertas Mercantiles) con proveedores nacionales o extranjeros, ordenes y/o documentos que individualmente considerados no excedan en su valor en pesos colombianos a la tasa de cambio representativa del mercado a, la fecha de emisión de la orden de compra y/o documento, la suma de un millón de dólares de los Estados Unidos de América (USD \$1.000,000.00).

Por Documento Privado del 27/01/2020, otorgado(a) en Bogotá, inscrito(a) en esta Cámara de Comercio el 03/02/2020 bajo el número 6.737 del libro V, AEROVÍAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA., representada por RENATO COVELO, identificado con la cédula de extranjería número 68892, como representante legal y primer suplente del presidente, confiere PODER ESPECIAL, a DIANA CONSTANZA CALIXTO HERNÁNDEZ, identificada con cédula de ciudadanía número 52.040.079 de Bogotá D.C., facultándola para que realice los siguientes actos: para que contrate, en nombre y representación de la compañía que represento, la adquisición de bienes o servicios, mediante la emisión de ordenes de compra y/o documentos relacionados para la adquisición de bienes o servicios (Contratos, Cartas de Tarifas, Otrosíes, Aceptación de Ofertas Mercantiles) con proveedores nacionales o extranjeros, ordenes y/o documentos que individualmente considerados no excedan en su valor en pesos colombianos a la tasa de cambio representativa del mercado a, la fecha de emisión de la orden de compra y/o documento, la suma de tres millones de dólares de los Estados Unidos de América (USD \$3.000,000.00).



Cámara de Comercio de Barranquilla
**CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACION LEGAL O
DE INSCRIPCION DE DOCUMENTOS.**

Fecha de expedición: 18/04/2022 - 15:19:59

Recibo No. 9334641, Valor: 6,500

CODIGO DE VERIFICACIÓN: MJ47FE3BFF

Por Documento Privado del 11/05/2021, otorgado(a) en Bogota, inscrito(a) en esta Cámara de Comercio el 31/05/2021 bajo el número 6.891 del libro V, AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA, representada por RENATO COVELO FRUTOS, mayor de edad, identificado con cédula de extranjería número 648.892, quien obra en este acto como Primer Suplente del Presidente y Representante Legal de AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A., manifiesta: Que otorga PODER ESPECIAL a ADRIANA CRISTINA MONTES CHAKER, mayor de edad, identificada con cédula de ciudadanía número 50.986.416, para que en nombre y representación de la Compañía adelante las siguientes funciones: (A) Diligenciar y firmar las declaraciones de impuestos antes las administraciones de Impuestos de orden nacional, departamental, municipal y distrital en Colombia; tanto litográficas como electrónicas. (B) Diligenciar, firmar y presentar recursos y en general toda clase de requerimientos antes las autoridades tributarias de orden nacional, departamental, municipal y distrital en Colombia. La presente enumeración de facultades debe entenderse como enunciativa y no taxativa, por lo que la apoderada está facultada para realizar todas las gestiones tendientes al cumplimiento de las obligaciones tributarias.

SITUACIÓN(ES) DE CONTROL / GRUPO EMPRESARIAL

Que por Documento Privado del 29/12/2021, otorgado en Barranquilla inscrito(a) en esta Cámara de Comercio el 06/01/2022 bajo el número 415.668 del libro respectivo, consta que la sociedad:
AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO
S.A. AVIANCA PUDIENDO UTILIZAR
LAS SIGLAS AVIANCA O AVIANCA S.A.

Está vinculada a un grupo empresarial, cuyo controlante es:
Avianca Group
International Limited (AGIL)
Domicilio:
Londres (Inglaterra)
Fecha de configuración: 01 de Dic/bre de 2021

ESTABLECIMIENTO(S) DE COMERCIO

A nombre de la sociedad figura(n) matriculado(s) en esta Cámara de Comercio el(los) siguiente(s) establecimiento(s) de comercio/sucursal(es) o agencia(s):

Nombre:
AEROVIAS NACIONALES DE COLOMBIA S.A. AVIANCA
Matrícula No: 6.139 DEL 1931/07/08
Último año renovado: 2022
Categoría: ESTABLECIMIENTO
Dirección: CR 51 B No 80 - 58 PI 12 OF 1207
Municipio: Barranquilla - Atlantico
Teléfono: 3534691
Actividad Principal: 5111
TRANSPORTE AEREO NACIONAL DE PASAJEROS
Actividad Secundaria: 5121
TRANSPORTE AEREO NACIONAL DE CARGA
Otras Actividades 1: 5112
TRANSPORTE AEREO INTERNACIONAL DE PASAJEROS
Otras Actividades 2: 7911
ACTIVIDADES DE LAS AGENCIAS DE VIAJE

Que el(la) Juzgado 5 o. Civil del Circuito de Cucuta mediante Oficio Nro. 660 del 16/02/2018 inscrito(a) en esta Cámara de Comercio el 19/02/2018 bajo el No. 27.254 del libro respectivo, comunica que se decretó el registro de la Demanda interpuesta por Maria Mercado, Rosario, Rafael, Javier, Rene, William Barbosa en la sociedad denominada:
AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A.
AVIANCA PUDIENDO UTILIZAR
LAS SIGLAS AVIANCA O AVIANCA S.A.

PÁGINA(S) WEB Y SITIOS EN INTERNET

Que para efectos de lo previsto en el artículo 91 de la ley 633 de 2000, mediante comunicación del 28/11/2003, inscrita en esta cámara de comercio el 09/12/2003, bajo el número del libro IX del registro mercantil, se reportó la página web o sitio de internet:
Que para efectos de lo previsto en el artículo 91 de la ley 633 de 2000, mediante comunicación del 12/09/2008, inscrita en esta cámara de comercio el 01/10/2008, bajo el número del libro IX del registro mercantil, se reportó la página web o sitio de internet:

C E R T I F I C A

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

De conformidad con lo previsto en el Decreto 957 de 2019, la Resolución 2225 de 2019 y la información reportada por el empresario el tamaño de la empresa es GRAN EMPRESA- RSS Los datos reportados en el formulario RUES son los siguientes:

Ingresos por actividad ordinaria: 4.388.774.448.000,00

Actividad económica por la cual percibió mayores ingresos por actividad ordinaria en el periodo Código CIIU: 5111

Que, los datos del empresario y/o el establecimiento de comercio han sido puestos a disposición de la Policía Nacional a través de la consulta a la base de datos del RUES.

Este certificado refleja la situación jurídica registral de la sociedad hasta la fecha y hora de su expedición.

En la Cámara de Comercio de Barranquilla no aparecen inscripciones posteriores a las anteriormente mencionadas, de documentos referentes a reformas, o nombramiento de representantes legales, administradores o revisores fiscales, que modifiquen total o parcialmente el contenido.

De conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y de la ley 962 de 2005, los actos administrativos de registro aquí certificados quedan en firme diez (10) días hábiles después de la fecha de inscripción, siempre que no sean objeto de recursos. Contra los actos administrativos de registro caben los recursos de reposición y de apelación. Para estos efectos se informa que para la Cámara de Comercio de Barranquilla los sábados no son días hábiles.



Cámara de Comercio de Barranquilla
**CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACION LEGAL O
DE INSCRIPCION DE DOCUMENTOS.**
Fecha de expedición: 18/04/2022 - 15:19:59
Recibo No. 9334641, Valor: 6,500
CODIGO DE VERIFICACIÓN: MJ47FE3BFF

ALAN ERICK HERNANDEZ ALDANA



VJ SAS <copiaramajudicial@gmail.com>

RV: Presentación de poder Rad. 08001405300120220012400

mdelahoz@vjlegal.co <mdelahoz@vjlegal.co>
Para: copiaramajudicial@gmail.com

20 de abril de 2022, 11:52

De: Notificaciones Avianca <NOTIFICACIONES@avianca.com>

Enviado el: miércoles, 20 de abril de 2022 11:12 a. m.

Para: cmun01ba@cendoj.ramajudicial.gov.co; Javier Esteban Cadavid Montoya <javier.cadavid12@gmail.com>;
ajubiz@vjlegal.co; mdelahoz@vjlegal.co

CC: Ana Maria Ceballos Garcia <ana.ceballos@avianca.com>; Andres David Vargas <andresdavid.vargas@avianca.com>

Asunto: Presentación de poder Rad. 08001405300120220012400

Estimados, cordial saludo,

Por el presente correo enviamos adjunto el poder debidamente otorgado a los abogados que representarán a la compañía en el proceso de la referencia.

Andrés Vargas Ossa

Gerencia Legal de Litigios.



Poder Proceso Verbal Barranquilla firmado.pdf

188K



VJ SAS <copiaramajudicial@gmail.com>

RV: Presentación de poder Rad. 08001405300120220012400

mdelahoz@vjlegal.co <mdelahoz@vjlegal.co>
Para: copiaramajudicial@gmail.com

20 de abril de 2022, 13:52

De: Notificaciones Avianca <NOTIFICACIONES@avianca.com>

Enviado el: miércoles, 20 de abril de 2022 12:09 p. m.

Para: Javier Esteban Cadavid Montoya <javier.cadavid12@gmail.com>; cmun01ba@cendoj.ramajudicial.gov.co; mdelahoz@vjlegal.co; ajubiz@vjlegal.co

CC: Ana Maria Ceballos Garcia <ana.ceballos@avianca.com>; Andres David Vargas <andresdavid.vargas@avianca.com>

Asunto: Re: Presentación de poder Rad. 08001405300120220012400

Estimados, cordial saludo,

De la misma manera allego certificado de existencia y representación legal.

Andrés Vargas Ossa

Gerencia Legal de Litigios.

[El texto citado está oculto]



AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA (1).pdf
95K

Contrato de Transporte Avianca

El transporte de Pasajeros y equipaje prestado por Aerovías del Continente Americano S.A. AVIANCA o las aerolíneas que operan bajo la marca AVIANCA, se encuentra sujeto a los siguientes términos y condiciones, en adición a los términos y condiciones impresas en cualquier tiquete, cubierta de tiquete o tiquete electrónico. Al comprar un boleto o aceptar el transporte, el Pasajero acepta estas disposiciones.

Índice

[Capítulo 1](#) - Definiciones

[Capítulo 2](#) - Aplicación

[Capítulo 3](#) - Seguridad Aeroportuaria

[Capítulo 4](#) - Reservas y Call Center

[Capítulo 5](#) - Servicios especiales

[Capítulo 6](#) - Boleto

[Capítulo 7](#) - Tarifas y otros cargos

[Capítulo 8](#) - Equipaje

[Capítulo 9](#) - Embarque y formalidades administrativas

[Capítulo 10](#) - Sobreventa

[Capítulo 11](#) - Conducta a bordo

[Capítulo 12](#) - Vuelos cancelados, demorados y cambios operacionales

[Capítulo 13](#) - Servicios a bordo

[Capítulo 14](#) - Acuerdos comerciales

[Capítulo 15](#) - Aspectos jurídicos de la responsabilidad civil (Nacional e internacional)

CAPÍTULO 1 - DEFINICIONES

“Acuerdos de Código Compartido”: son acuerdos que permiten el uso del código designador de una o varias aerolíneas en un vuelo o segmento operado por otra.

“Aerolínea Autorizada” es cualquier otra aerolínea autorizada por EL TRANSPORTADOR para usar de forma no exclusiva el código designador AV* o su marca para identificar comercialmente su operación, manteniendo cada aerolínea su control operacional.

“Agente Autorizado” es la persona natural o jurídica con la que EL TRANSPORTADOR tiene una relación comercial para la venta y distribución de sus servicios, y de los servicios de otras aerolíneas, cuando así se autorice. El agente es un comerciante, independiente, que ejerza actividad a través de una empresa propia con personal a su cargo, en nombre y representación de EL TRANSPORTADOR, de acuerdo con las instrucciones que para tal fin le imparta EL TRANSPORTADOR.

“Armas y Otros Artículos u Objetos Peligrosos” cualquier objeto que pueda ser usado para atentar contra la integridad física de personas, o para causar daños en instalaciones aeroportuarias, aeronaves u otros bienes.

“Autoridades” miembros de la fuerza pública, policía nacional, fuerzas militares, agentes o representantes de seguridad, migración, aduanas o aeronáutica o quien haga su vez en el país correspondiente y que esté investido de poder por las leyes u órganos competentes.

“AVIANCA” significa la marca utilizada por las Aerolíneas Autorizadas para efectos de comercializar sus servicios. Las Aerolíneas Autorizadas para usar la marca AVIANCA son: (i) TACA International Airlines, S.A., (ii) Líneas Aéreas Costarricenses, S.A., (iii) Trans American Airlines, S.A.; (iv) Aviateca, S.A; (v) Isleña de Inversiones S.A.D.C.B. y; (vi) Aerolíneas Galápagos S.A. Aerogal

“AVIANCA S.A.” significa Aerovías del Continente Americano, S.A Avianca.

“Billete de Pasaje, Tiquete o Boleto” es el registro del contrato, incluyendo los Tiquetes electrónicos para el transporte aéreo suministrado por EL TRANSPORTADOR bajo ciertos términos y condiciones, para el transporte de aquel Pasajero cuyo nombre aparezca en el Tiquete y de conformidad con las tarifas y regulaciones que resulten aplicables. Un Tiquete electrónico es el registro del contrato del Tiquete procesado y mantenido dentro del sistema electrónico de reservas de EL TRANSPORTADOR. A quien compra un Tiquete se le suministra un recibo que contiene la referencia para ubicar el registro dentro de los sistemas de registro de EL TRANSPORTADOR, y un resumen de la información del Tiquete.

“Cambios Operacionales” es la afectación de un vuelo por razones asociadas o relacionadas con la operación las cuales podrán ser de tipo interno o externo.

“Certificado Médico” documento, expedido como consecuencia de un examen médico, que constituye evidencia aceptable de la condición psicofísica del titular.

“Circunstancias Imprevistas”: Son causas ajenas al normal desenvolvimiento de la actividad del TRANSPORTADOR que impiden que el vuelo se lleve a cabo o que retrasen su salida o llegada, tales como factores meteorológicos, fallas técnicas no correspondientes al mantenimiento programado o rutinario de la aeronave, factores o circunstancias relacionadas con Pasajeros o terceros, fallas de los equipos de soporte en tierra, factores políticos, huelgas, insurrección civil, guerras, estado de sitio, cierre de aeropuerto, entre otros.

“Código Designador del Transportador” designa el código alfanumérico de 2 letras/números asignado por la IATA (Asociación Internacional de Transporte Aéreo por sus siglas en inglés) que el TRANSPORTADOR o cualquiera de las Aerolíneas Autorizadas decide utilizar para identificarse como tal. Una o más aerolíneas pueden utilizar el mismo código.

“Condiciones del Contrato de Transporte” son las que se encuentran contenidas en este documento. .

“Conexión” cambio de un vuelo a otro que el Pasajero realiza en un punto distinto a los de origen y destino indicados en el Boleto para llegar a su destino. Puede conllevar o no cambio de aeronave y cambio en el número de vuelo.

“Control de Seguridad” está constituido por los procedimientos y medidas tendientes a evitar que se introduzcan en los aeropuertos, zonas estériles y aeronaves, personas, armas y artículos u objetos peligrosos, como se encuentran definidos en este documento, que puedan cometer o utilizarse para cometer actos de interferencia ilícita o que por su naturaleza se constituyan en riesgo para la seguridad de las personas y de las aeronaves.

“Convención” significa cualquiera de los siguientes instrumentos, según sea aplicable:

- El Convenio para la Unificación de Ciertas Reglas Relativas al Transporte Aéreo Internacional, firmado en Varsovia el 12 de octubre 1929 (El Convenio de Varsovia).
- Protocolo que modifica el convenio para la unificación de ciertas reglas relativas al transporte aéreo. La Haya, 28 de septiembre 1955.
- Protocolos Montreal I, II, III y IV. Montreal, 1975.
- Convenio complementario del Convenio de Varsovia para la unificación de ciertas reglas relativas al transporte aéreo internacional realizado por quien no sea el TRANSPORTISTA O TRANSPORTADOR contractual. Guadalajara de 1961.
- El Convenio para la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional. Montreal de 1999.

Y en general cualquier instrumento o tratado internacional que sea aplicable a los servicios de EL TRANSPORTADOR

“Cupón de Vuelo” documento que por su contenido habilita al beneficiario del mismo a realizar el vuelo que se especifica en éste, bajo las condiciones que allí se indican. Puede ser emitido en papel o por medio electrónico, en cuyo caso el contenido del estado de los cupones que se refleja en el boleto electrónico se encuentra en la base de datos de EL TRANSPORTADOR.

“Derecho Especial De Giro” (SDR “Special Drawing Right” o DEG) es un activo de reserva internacional creado en 1969 por el Fondo Monetario Internacional para complementar las reservas oficiales de los países miembros. Su valor está basado en una cesta de cuatro monedas internacionales fundamentales. Los DEG se pueden intercambiar por monedas de libre uso, de acuerdo con la la definición del Fondo Monetario Internacional.

“Días” son días calendario completos. Para propósitos de notificaciones, el día en el cual se emite la comunicación no será contado, y para efectos de determinar el término de un período de validez, el día en el que el tiquete fue emitido o el vuelo inició, no será contado.

“Equipaje” designa los artículos, efectos y otros objetos personales de un Pasajero, destinados a ser llevados o utilizados por él, necesarios para su comodidad y bienestar durante el viaje. Salvo disposición contraria, dicho término designa tanto los equipajes registrados del Pasajero como los no registrados o equipaje de mano.

“Equipaje de Mano” es aquel que el Pasajero conserva consigo bajo su custodia, cuidado, control y responsabilidad durante el vuelo y su permanencia dentro de los aeropuertos involucrados.

“Equipaje de Transferencia entre Líneas Aéreas” equipaje registrado que se transborda de la aeronave de un TRANSPORTADOR a la aeronave de otro transportador, durante el viaje del usuario.

“Equipaje Extraviado” equipaje registrado que no se ubica después de veintiún (21) días de búsqueda, contados a partir del día en que finaliza el vuelo.

“Equipaje Libre Permitido” es la cantidad de equipaje en peso, piezas y/o en volumen que tiene derecho a llevar el Pasajero sin costo adicional. La cantidad de piezas, el volumen y el peso se determinarán para cada ruta y/o tarifa.

“Equipaje No Reclamado” equipaje que llega a un aeropuerto y ningún Pasajero reclama, este equipaje puede llegar sin Etiqueta o Talón de equipaje.

“Equipaje Registrado (y/o Facturado)” es aquel que ha sido puesto bajo custodia de EL TRANSPORTADOR para su transporte y por el cual se ha entregado una etiqueta de equipaje al Pasajero y además se coloca a cada pieza recibida.

“EL TRANSPORTADOR” designa al transportador (de aire o tierra) que emite el boleto y todos los transportadores que ejecutan el transporte del Pasajero y/o de su Equipaje.

“Escalas” designa cada uno de los puntos donde se interrumpe temporalmente el trayecto de un Pasajero, con excepción de los puntos de origen y de destino indicados en el boleto o mencionados en los horarios de EL TRANSPORTADOR como paradas intermedias previstas en el itinerario de los Pasajeros.

“Etiqueta o Talón de Equipaje” documento emitido por EL TRANSPORTADOR con el fin de identificar los equipajes registrados.

“Exceso de Equipaje” Cualquier excedente sobre el Equipaje Libre Permitido en peso, volumen o en número de piezas autorizadas, el cual se cobrará en adición al boleto, y solo podrá ser transportado una vez lo determine EL TRANSPORTADOR.

“Frecuencia” cantidad de vuelos que se realizan en una determinada ruta.

“IATA” International Air Transport Association por sus siglas en inglés, Asociación Internacional de Transporte Aéreo en español.

“Inspección” aplicación de medios visuales, técnicos o de otro tipo para detectar la presencia o posesión de armas, explosivos, materias o sustancias peligrosas o ilegales que pueden utilizarse para cometer actos de interferencia ilícita, o para detectar personas que

podieren cometer tales actos. Esta puede ser realizada por EL TRANSPORTADOR, el Operador de Aeropuerto o las autoridades correspondientes.

“Itinerario” conjunto ordenado de los vuelos de EL TRANSPORTADOR enmarcados dentro de un esquema horario, o número plural de vuelos operados con regularidad por EL TRANSPORTADOR. Puede incluir equipos, horarios, rutas y Frecuencias.

“Mercancías Peligrosas y/o Prohibidas” son todos aquellos elementos o sustancias catalogadas como explosivos, inflamables, gases, ácidos, corrosivos, radioactivos, material biológico, y/o aquellas decretadas como tales por la línea aérea o por las leyes o regulaciones nacionales o internacionales.

Son materias u objetos que presentan riesgo para la salud, para la seguridad o que pueden producir daños en el medio ambiente, en las propiedades o a las personas.

“No-Show” es el Pasajero, que teniendo una Reserva Confirmada para un determinado vuelo no se presenta a él en los tiempos determinados por EL TRANSPORTADOR, lo cual generará la cancelación del o los vuelos reservados y puede generar cargos o penalidades para el Pasajero.

“Operador de Aeropuerto” persona natural o jurídica autorizada para administrar o explotar un aeropuerto.

“Parada Estancia” interrupción deliberada de un viaje, solicitada por el Pasajero en el curso de su viaje, previamente convenido con el transportista y en un punto intermedio entre el lugar de origen y de destino, superior a veinticuatro (24) horas (hora local).

“Pasajero o Viajero” es la persona, exceptuando los miembros de la tripulación, transportada o que debe ser transportada en una aeronave en virtud de un contrato de transporte. Es la otra parte del contrato de transporte.

“Individuo en Condición de Discapacidad” es la persona que tiene o ha tenido un impedimento físico o mental, ya sea permanente o transitorio, que limita sustancialmente una o más de las actividades vitales principales. Se consideran actividades vitales las siguientes: cuidar de sí mismo, llevar a cabo tareas manuales, caminar, ver, oír, hablar, respirar, aprender, entender y obedecer órdenes sencillas y trabajar.

“Reembolso” es la devolución del valor total o parcial pagado por un servicio no utilizado de la aerolínea por razones voluntarias o involuntarias que hace EL TRANSPORTADOR al Pasajero, y que podrá estar sometido a determinadas condiciones para su aplicación. Las tarifas identificadas como no reembolsables por condiciones tarifarias aceptadas previamente por el Pasajero no serán reembolsadas y para las tarifas identificadas con penalidad por reembolso serán reembolsadas luego de descontar la penalidad que corresponda según la regla tarifaria.

“Reserva Confirmada” se entiende por reserva confirmada la separación de uno o más cupos para una o más personas, en uno o más vuelos, en fechas, tarifas y rutas específicas. La

confirmación de la reserva en los registros internos de EL TRANSPORTADOR consta en el código de reserva (*Passenger Name Record* (PNR)) de cada vuelo. Se debe consultar con EL TRANSPORTADOR según el Boleto que sea expedido, si se requiere o no la confirmación anticipada de la reserva.

“Servicio A bordo” es aquél ofrecido por EL TRANSPORTADOR durante el vuelo y varía dependiendo del tipo de aeronave, la ruta, duración y características del vuelo. El servicio a bordo puede incluir bebidas, comidas y entretenimiento.

“Tarifa” es el precio que paga el Pasajero por el servicio de transporte y las condiciones de aplicación de la misma. Las tarifas están sujetas a condiciones de utilización que se refieren entre otros a periodos de validez en el tiempo, condiciones de pago, restricciones de endosos, estipulaciones sobre reembolsos, utilización en determinados vuelos, tiempo mínimo o máximo de estadía en el lugar de destino, días específicos de viajes, penalidades, reglas de equipaje permitido y otras condiciones aplicables.

“Tasa Aeroportuaria” es el valor que se cobra al Pasajero por el uso de las facilidades aeroportuarias, y que podrá ser recaudado por el Transportador, bien sea en el boleto o en cada aeropuerto, y debe ser pagado por el Pasajero.

“Tránsito” es la permanencia de la aeronave o del Pasajero en tierra entre destino y destino.

“Trayecto” tramo entre dos puntos determinados. Para efectos comerciales hace referencia al servicio de transporte aéreo que se presta entre una ciudad y otra.

“Vuelo Cancelado” Es aquel vuelo que habiendo estado programado no se realiza por causas internas o externas al Transportador Aéreo. .

“Vuelo Demorado” Es aquel vuelo cuya hora de salida es mayor a la hora de itinerario.

CAPÍTULO 2 - APLICACIÓN

Artículo 2.1. General. Las Condiciones contenidas en el presente Contrato de Transporte, aplican en aquellos vuelos o segmentos de vuelo donde el nombre: “AVIANCA”, o el código designador AV estén indicados en la casilla de la aerolínea en el Cupón de Vuelo respectivo.

Artículo 2.2. Aplicabilidad. Estas Condiciones de Transporte son aplicables a menos que sean contrarias a la Constitución Nacional, los Convenios y las leyes o reglamentaciones de los países donde apliquen. Si alguna disposición de estas Condiciones de Transporte no tiene validez, las otras disposiciones continuarán siendo válidas.

Artículo 2.3. Acuerdos. Para algunos o todos los servicios EL TRANSPORTADOR ha celebrado Acuerdos de Código Único, Código Compartido, de fletamento o chárter con otras aerolíneas, transportadores o particulares. Esto significa que incluso en el evento en que al

Pasajero le haya sido expedido un boleto con el código designador de EL TRANSPORTADOR, o con su nombre como aerolínea transportadora, el transportador que operará el vuelo puede ser otro diferente. En este caso, y en aplicación del numeral anterior, serán aplicables estas Condiciones Generales de Transporte, sin perjuicio de lo previsto en los Convenios o leyes aplicables al caso particular.

Artículo 2.4. Acuerdos Interlínea. Cuando EL TRANSPORTADOR lleve a cabo la expedición de un Tiquete, registro de equipaje, o haga cualquier otro tipo de arreglo para vender en sus propios tiquetes sectores de otra aerolínea en la modalidad interlínea (ya sea que dicho transporte haga parte de un servicio directo o no), EL TRANSPORTADOR únicamente actuará como agente para la otra aerolínea en lo que respecta a estas capacidades limitadas, y no asumirá ninguna responsabilidad por los actos u omisiones de la otra aerolínea.

CAPÍTULO 3 - SEGURIDAD AEROPORTUARIA

Artículo 3.1. Seguridad Aeroportuaria.

3.1.1. Objetivo. Los transportadores que se dediquen a la aviación civil nacional e internacional podrán desarrollar e implementar acciones y procedimientos tendientes a prevenir actos violatorios de las leyes y regulaciones nacionales e internacionales y a prevenir actos de interferencia ilícita. Este Contrato de Transporte está sujeto a las leyes, reglamentos, normas y directivas de seguridad impuestas por las agencias gubernamentales, incluyendo pero sin limitarse a las impuestas durante o como resultado de una emergencia nacional, guerra, disturbios civiles o actividades terroristas. En el caso de un conflicto entre las normas contenidas en el presente Contrato de Transporte y las leyes gubernamentales, regulaciones, reglas y directivas de seguridad aplicables, estas últimas prevalecerán.

3.1.2. Alcance. Estos procedimientos podrán regir la Inspección, la seguridad de la aeronave y las instalaciones, conocimiento y reporte de actos de interferencia ilícita, entrenamiento y planeamiento de contingencias y emergencias en todos los puntos servidos por EL TRANSPORTADOR.

Artículo 3.2. Control de Equipajes.

3.2.1. Equipaje Registrado.

3.2.1.1. Todo Equipaje Registrado podrá ser revisado mediante cualquier tipo de dispositivo o medio, en presencia o aún en ausencia del Pasajero, y con o sin su conocimiento o consentimiento, con el fin de evitar actos de interferencia ilícita o cualquier daño a la aeronave, a los pasajeros y terceros. Este control podrá ser ejercido por las Autoridades del país correspondiente. Cada Pasajero es responsable ante EL TRANSPORTADOR y las Autoridades competentes del contenido de su Equipaje.

3.2.1.2. Ni EL TRANSPORTADOR ni cualquiera de sus empleados o

agentes será responsable por cualquier daño, destrucción, pérdida, demora, denegación de transportar, confiscación de propiedad etc. que resulte de las Inspecciones de seguridad o de la negativa o incumplimiento del Pasajero de cumplir con lo requerido en materia de seguridad.

3.2.1.3. El Pasajero deberá abstenerse de incluir dentro de su Equipaje Registrado los elementos que pueden ser afectados por las máquinas de rayos x o de inspección.

3.2.2. Equipaje de Mano.

3.2.2.1. Todo Equipaje de Mano también podrá ser sometido a revisión de seguridad, en las mismas condiciones establecidas para el Equipaje Registrado en los artículos anteriores.

3.2.2.2. Adicionalmente, todo el Equipaje deberá cumplir con las normas y procedimientos establecidos en el Capítulo 8, Equipaje, del presente Contrato de Transporte.

Artículo 3.3. Control de Pasajeros.

3.3.1. Revisión. EL TRANSPORTADOR podrá practicar revisiones o requisas al Pasajero en beneficio de la seguridad, utilizando cualquier medio diseñado para tales fines.

3.3.2. Identificación de Pasajeros. Los Pasajeros deberán identificarse plenamente, en el momento del chequeo y del embarque, mediante la verificación de un documento de identidad válido de acuerdo con lo requerido por la Autoridad competente y del nombre en el Billete de pasaje.

Los Pasajeros son responsables de presentar los documentos de viaje y de identidad requeridos por las leyes de los diversos países a través de, desde los cuales o hacia donde se vayan a transportar o que estén incluidos en sus trayectos de viaje. EL TRANSPORTADOR podrá rehusar válidamente y sin responsabilidad alguna el transporte del Pasajero cuando éste no se identifique plenamente o no posea todos los documentos y visas necesarios para el viaje. La fotocopia de los documentos necesarios para el viaje no serán aceptados. Solo se aceptarán documentos originales que estén en buena condición y vigentes. Para todos los efectos deberá tenerse en cuenta lo establecido en el Capítulo IX sobre Formalidades Administrativas.

Artículo 3.4. Negación al Transporte. EL TRANSPORTADOR tendrá el derecho de negar el embarque o de bajar de la aeronave en cualquier punto, a cualquier Pasajero por las siguientes razones:

- (a) Cuando el Pasajero incumpla con las condiciones establecidas en el Contrato de Transporte.
- (b) Cuando dicha persona participa o está involucrada en algún incidente que atenta o ponga en riesgo la integridad física o la seguridad de los Pasajeros, los miembros de la tripulación, el Equipaje, la carga o la aeronave.

- (c) Cuando dicha persona no permite ser requisada.
- (d) Cuando dicha persona no permite la inspección de su Equipaje Registrado o de Mano.
- (f) Cuando dicha persona puede representar una amenaza para la seguridad del vuelo, para la comodidad, el orden o disciplina abordo, salud o conveniencia de los otros Pasajeros y de la tripulación y la sanidad del vuelo.
- (e) Cuando dicha persona ha cometido una falta grave en un vuelo anterior.
- (g) Cuando dicha persona está incluida en las listas con impedimento de viaje emitidas por las Autoridades competentes en cualquiera de los países donde EL TRANSPORTADOR tiene operaciones.
- (h) Cuando dicha persona no ha sufragado las tarifas, impuestos y demás cargos aplicables.
- (i) Cuando dicha persona no posee los documentos de viaje válidos, pretende ingresar a un país para el que no posee la documentación necesaria, o si destruye su documentación durante el viaje, o rehúsa entregar sus documentos a la tripulación contra entrega del correspondiente recibo o constancia.
- (j) Cuando dicha persona presenta un boleto adquirido en forma fraudulenta o reportado como hurtado o falso, o cuando no suministra un documento de identificación satisfactorio para EL TRANSPORTADOR, o si no es la persona designada como Pasajero en el Boleto.
- (k) Cuando dicha persona no ha usado los cupones en secuencia o presenta un boleto que no haya sido emitido por EL TRANSPORTADOR o su agente autorizado, o cuyo boleto aparece alterado en cualquier forma.
- (l) Cuando dicha persona no obedece las instrucciones de seguridad y comportamiento impartidas por los representantes de EL TRANSPORTADOR, tanto en tierra como en vuelo, o cuando su comportamiento interfiera con las labores de los miembros de la tripulación.
- (m) Cuando dicha persona está o aparenta estar enferma y a juicio de EL TRANSPORTADOR y/o de un médico de sanidad aeroportuaria, el Pasajero no puede ser transportado en forma segura, o si representa un peligro para la seguridad, o su salud o de la de los demás Pasajeros y de la tripulación.
- (n) Cuando dicha persona está intoxicada o bajo los efectos de alcohol o drogas.
- (o) Cuando dicha persona presenta un comportamiento agresivo o inaceptable.
- (p) Cuando dicha persona no cumple con las leyes y regulaciones.

- (q) Cuando dicha denegación obedezca al cumplimiento de leyes, regulaciones u órdenes de Autoridades competentes.
- (r) Cuando dicha denegación obedezca a razones meteorológicas, circunstancias imprevistas u otras condiciones que no se encuentren bajo el control de la aerolínea (incluyendo pero sin limitarse a situaciones de fuerza mayor o caso fortuito, como disturbios, huelgas, actos de terrorismo, guerra etc.) que estén ocurriendo, hayan sido reportadas o exista amenaza de éstas.

Para vuelos desde y hacia los Estados Unidos, EL TRANSPORTADOR no se rehusará a suministrar el transporte a un Individuo en Condición de Discapacidad, basado en su discapacidad, a excepción de las siguientes circunstancias:

- a) EL TRANSPORTADOR podrá denegar el transporte a cualquier pasajero por razones de seguridad, y en aquellos casos en que el equipaje del pasajero viole normas o requerimientos aplicables en materia de seguridad operacional o de seguridad de la aviación.
- b) EL TRANSPORTADOR podrá denegar el transporte a cualquier pasajero que requiera acomodaciones especiales por su discapacidad y que haya incumplido con la obligación de dar previo aviso y de realizar los requerimientos para su chequeo de acuerdo con lo establecido en el Artículo 5.2.1. Lo anterior no obstante EL TRANSPORTADOR realizará todos los esfuerzos razonables para acomodar a dichos pasajeros antes de denegar el transporte de los mismos.
- c) EL TRANSPORTADOR podrá requerir a los pasajeros con ciertas discapacidades, que vuelen con un acompañante como condición para suministrarles el transporte cuando quiera que EL TRANSPORTADOR considere en las siguientes circunstancias que dicho asistente es esencial para la seguridad:
 - (i) Cuando debido a una discapacidad mental el pasajero sea incapaz de comprender y responder instrucciones de seguridad.
 - (ii) Cuando el pasajero tenga discapacidades auditivas y visuales y sea incapaz de establecer comunicación con el personal de EL TRANSPORTADOR para efectos de recibir las instrucciones de seguridad.
 - (iii) Cuando el pasajero tenga un impedimento de movilidad tan severo que sea incapaz de asistirse en su propia evacuación.

CAPÍTULO 4 - RESERVAS Y CALL CENTER

Artículo 4.1. Uso y Manejo de las Reservas. Las reservas son personales e intransferibles. Está prohibido efectuar reservas con nombres ficticios. Una reserva debe contener como mínimo la siguiente información:

- (a) Nombre y apellido de la persona o personas a viajar. CHD (niño) o INF (infante).
- (b) Trayectos a reservar, indicando número de vuelo, fecha, cantidad de cupos, clase de tarifa.

- (c) Números telefónicos del Pasajero tanto en origen y destino o ciudad de Conexión. Se requiere por lo menos un número telefónico de contacto como mínimo.
- (d) Correo electrónico con el fin de poder contactar a la persona que viaja en caso de ser necesario.
- (e) Número de Billeto de Pasaje o Tiempo Límite del Boleto.
- (f) Información adicional sobre la persona o personas que van a viajar en caso de que las autoridades gubernamentales de un país lo requieran.
- (g) Nombre, dirección y teléfono de la persona a contactar en caso de accidente o contingencia.
- (h) Numero de viajero frecuente

Artículo 4.2. Carácter de las Reservas. Cuando se compruebe que una persona ha reservado Trayectos que no pueden volarse simultáneamente, EL TRANSPORTADOR a través de reglas de negocio y configuración del sistema automáticamente cancelará estas reservas duplicadas.

Artículo 4.3. Trámite de Reservas. Las reservaciones pueden ser tramitadas así:

- (a) A través o por solicitud de una agencia de viajes.
- (b) Por medio de los sistemas de distribución o sistemas de reservas de otras aerolíneas.
- (c) A través de Internet.
- (d) Directamente con EL TRANSPORTADOR en call center y puntos de venta propios.
- (e) Por cualquier otro medio previsto por EL TRANSPORTADOR.

Artículo 4.4. Cambios en las Reservas.

4.4.1. Cancelación de Reservas. Una reserva podrá ser cancelada por las siguientes razones:

- (a) A solicitud de la agencia, o de la persona que hizo originalmente la reservación, o quien solicite la cancelación

- (b) Por EL TRANSPORTADOR cuando se comprueba duplicidad de la reserva, es decir, más de una reserva para la misma persona en el mismo número de vuelo y fecha, segmentos duplicados dentro de la misma reserva.
- (c) Por EL TRANSPORTADOR cuando se vence el tiempo límite de compra del boleto, sin que este haya sido adquirido o cuando el Pasajero no cumple con las condiciones de la tarifa.
- (d) Como consecuencia de No-Show (no presentación del Pasajero) en uno de los Trayectos reservados.
- (e) Por EL TRANSPORTADOR cuando la reserva tiene segmentos considerados como improductivos según la política de segmentos improductivos.
- (f) Por EL TRANSPORTADOR cuando dicha cancelación sea necesaria para cumplir con una regulación o solicitud gubernamental, o cuando dicha acción sea necesaria o recomendable por razones meteorológicas o por otras circunstancias imprevistas u otras condiciones que no se encuentren bajo el control del TRANSPORTADOR (incluyendo pero sin limitarse a situaciones de fuerza mayor o caso fortuito, como disturbios, huelgas, actos de terrorismo, guerra etc.) que estén ocurriendo, hayan sido reportadas o exista amenaza de éstas.

4.4.2. Modificación de las Reservas.

Una reserva podrá ser modificada por las siguientes razones:

- (a) A solicitud de la agencia o de la persona que hizo originalmente la reservación, o quien solicite la modificación, por cambio de Itinerario o para agregar o suprimir informaciones diferentes al nombre de la persona que viaja.
- (b) Por EL TRANSPORTADOR, en cuyo caso deberá informar al Pasajero del cambio.

Artículo 4.5. Forma de Pago. El boleto podrá ser pagado mediante los mecanismos que prevea EL TRANSPORTADOR directamente o a través de su Agente Autorizado.

Artículo 4.6. Consentimiento para el Uso de la Información Personal. El Pasajero debe suministrar a EL TRANSPORTADOR información veraz sobre sus datos personales para efectos de que EL TRANSPORTADOR realice la Reserva a nombre del Pasajero, y para poder suministrar el servicio de transporte contratado.

EL TRANSPORTADOR realizará el tratamiento incluyendo la recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión, transmisión y/o transferencia de los datos suministrados por el Pasajero, para la correcta ejecución de las actividades relacionadas con el servicio de transporte adquirido, tales como, realización de la reserva, modificaciones, cancelaciones y cambios de itinerario, reembolsos, atención de consultas, quejas y reclamos, registros contables, compra de tiquetes o productos adicionales, procesos en los cuales pueden estar involucrados terceros proveedores, representantes o agentes de EL TRANSPORTADOR y que pueden surtir en países diferentes al lugar en donde se realiza la reserva, y para cualquier otra finalidad que sea aceptada por el Pasajero en los términos de la Política de Privacidad de EL TRANSPORTADOR.

La información suministrada por el Pasajero permanecerá almacenada hasta por el término de diez (10) años contados a partir de la fecha de suministro de los datos para permitirle a EL TRANSPORTADOR el cumplimiento de las obligaciones legales a su cargo especialmente en materia contable, fiscal y tributaria.

EL TRANSPORTADOR garantiza la seguridad y confidencialidad de los datos suministrados por el Pasajero conforme su Política de Privacidad.

La Política de Privacidad del TRANSPORTADOR está disponible en www.avianca.com.

Artículo 4.7. Notificación de Cambios Operacionales. En caso de producirse algún cambio en la operación, en cuanto a vuelo, hora de salida, cambio de equipo o en general cualquier aspecto que afecte la reserva acordada, EL TRANSPORTADOR hará todo lo razonablemente posible para informar al Pasajero lo antes posible, de acuerdo con las normas que existan sobre el particular, si aplican.

Artículo 4.8. Obligación de Suministrar Información a las autoridades. EL TRANSPORTADOR, está obligado a suministrar información sobre datos del pasajero, relativos a su reserva, a las autoridades competentes con el objeto que puedan ser prevenidos y/o reprimidos actos de Interferencia ilícita, así como la facilitación de los procesos de control migratorios, aduaneros, sanitarios y agropecuarios u otros por parte de los agentes respectivos. Todo lo anterior, conforme con la Política de Privacidad de EL TRANSPORTADOR.

CAPÍTULO 5 - SERVICIOS ESPECIALES

Artículo 5.1. General. Son aquellos servicios que se brindan a los Pasajeros de EL TRANSPORTADOR de acuerdo con sus necesidades o requerimientos individuales.

Artículo 5.2. Políticas y Requisitos. El Pasajero deberá informar a EL TRANSPORTADOR sus requerimientos o necesidades con una anticipación de por lo menos veinticuatro (24) horas antes del viaje o al momento de efectuar la reserva salvo para el caso de Individuos en Condición de Discapacidad en cuyo caso, los requerimientos de suministrar previo aviso no son aplicables. Excepción: Para vuelos desde y hacia los Estados Unidos, los Individuos en Condición de Discapacidad deberán dar previo aviso a EL TRANSPORTADOR con al menos 48 horas y el

Pasajero deberá estar al menos una hora antes de la antelación normalmente requerida al público para efectos de realizar su chequeo en los siguientes casos:

- a) Transporte de una silla de ruedas en una aeronave con menos de 60 sillas;
- b) Suministro por EL TRANSPORTADOR de empaques para baterías de sillas de ruedas u otros elementos de asistencia. Para estos efectos deberá tenerse en cuenta las políticas de EL TRANSPORTADOR en relación con las baterías que resultan aceptables de acuerdo con su política;
- c) Acomodación para un grupo de 10 o más Individuos en Condición de Discapacidad que hagan las reservas y que viajen como grupo;
- d) Suministro de una silla de ruedas a bordo de una aeronave con más de 60 sillas que no cuente con un baño accesible;
- e) Transporte de un animal de soporte emocional o animal de servicio psiquiátrico en cabina;
- f) Uso de ventiladores, respiradores etc.;
- g) Acomodación de pasajeros con problemas de oído y de visión, son aceptados y auxiliados.

No obstante lo mencionado anteriormente, EL TRANSPORTADOR hará todos los esfuerzos razonables para facilitar el transporte del Pasajero en ausencia del previo aviso requerido para la solicitud.

Artículo 5.3. Transporte de Niños.

5.3.1. Transporte de Menores.

5.3.1.1. Para efectos del servicio de transporte aéreo se considera menor a la persona que no ha cumplido los 12 años de edad a la fecha del vuelo.

- (a) Infante: Es el menor que a la fecha del vuelo no ha cumplido 2 años de edad y viaja sin ocupar asiento, acompañado de un adulto responsable. El infante viajará en el regazo del adulto responsable, después de haberse asegurado su cinturón. El infante requiere de un boleto de transporte aéreo aun cuando no esté pagando una tarifa. Si el adulto responsable desea que el infante ocupe un asiento deberá pagar el costo del boleto de transporte aéreo y deberá llevar una silla de infante aprobada por las normas internacionales como apta para usarse en una aeronave.

- (b) Niño: Es el menor que habiendo cumplido los 2 años de edad no ha cumplido los 12 años a la fecha del vuelo y deberá viajar ocupando un asiento y pagando la tarifa correspondiente.

5.3.1.2. Una persona adulta podrá llevar a su cargo como máximo dos infantes menores de 2 años de edad, en cuyo caso el segundo infante deberá viajar en una silla de infante pagando la tarifa correspondiente. Dichas sillas de infante serán aquellas proporcionadas por el Pasajero ya que el TRANSPORTADOR no las suministrará y deben usarse en asientos desocupados de la aeronave, no pueden ser utilizadas en filas de emergencia y deben permanecer aseguradas apropiadamente al asiento de la aeronave durante todo el tiempo que dure el vuelo. Las sillas de infantes serán asignadas a aquellos asientos donde no se obstruya la salida de otros Pasajeros.

5.3.1.3. Todo niño que no pueda sentarse con el cinturón de seguridad abrochado y no sea llevado como infante en el regazo de un Pasajero adulto, debe ser transportado en una silla de infante/niño aprobada para el transporte aéreo. Las sillas de infante/niño deben usarse en asientos desocupados de la aeronave y las mismas no pueden estar en el regazo de un adulto, no pueden ser utilizadas en filas de emergencia y deben permanecer aseguradas apropiadamente al asiento de la aeronave durante todo el tiempo que dure el vuelo. Se les debe asignar asientos de ventana de tal forma que no obstruya la salida de Pasajeros.

5.3.1.4. Por razones de seguridad en el vuelo, los menores de edad y quienes los acompañan no deben ubicarse en las salidas de emergencia.

5.3.2. Menores sin Acompañar Se define este servicio como el transporte de un menor que a la fecha del viaje tiene cinco (5) años cumplidos y no ha llegado a cumplir los doce (12) años y viaja bajo la custodia de un funcionario de EL TRANSPORTADOR. El servicio es opcional para menores entre doce (12) y diecisiete (17) años cumplidos, excepto para vuelos domésticos en Ecuador.

El adulto responsable deberá informar a EL TRANSPORTADOR sus requerimientos o necesidades con una anticipación de por lo menos veinticuatro (24) horas antes del viaje y deberá informar acerca de que el menor se encuentra en buen estado de salud para efectuar su viaje. EL TRANSPORTADOR se reserva el derecho de establecer un máximo de menores sin acompañante que puede transportar por vuelo.

5.3.2.1. Los menores de 5 años no podrán viajar sin la compañía de un adulto responsable.

5.3.3. Políticas Para el Transporte de Menores sin Acompañar.

5.3.3.1. El servicio de acompañantes inicia en el mostrador e incluye el traslado del menor por los procesos de seguridad y migración de salida hasta la puerta de abordaje y la ubicación del menor dentro de la aeronave. El servicio de acompañantes no incluye ningún servicio adicional o especial durante el vuelo, salvo el dar asistencia al menor velando por la integridad y seguridad del mismo, lo cual no implica que el menor cuente con compañía permanente de un agente o un miembro de la tripulación durante el vuelo. Al llegar al destino final

el menor es acompañado por un agente de servicio desde la aeronave, pasando por el proceso de migración y aduanas hasta que lo entrega a la persona responsable. Menores sin acompañantes no podrán transportar animales domésticos como Equipaje Facturado ni en cabina de Pasajeros excepto cuando el menor sin acompañar lo requiera por alguna condición especial.

5.3.3.2. No se permitirá que un niño menor de 12 años viaje acompañado únicamente por una persona menor de 18 años de edad, a menos que ésta demuestre ser el padre o la madre.

5.3.3.3. Una persona adulta debe acompañar al menor sin acompañar al aeropuerto de origen y realizar los trámites necesarios de embarque del menor sin acompañar y deberá esperar hasta que el avión despegue antes de retirarse del aeropuerto.

5.3.3.4. El adulto que acompañe al menor al aeropuerto de salida debe completar en su totalidad la documentación de menores sin acompañar, en la que se explican claramente los datos de la persona que recibirá al menor en la ciudad de destino, entre ellos dirección y teléfono, y aceptación de las Condiciones de Transporte allí especificadas.

5.3.3.5. Una persona adulta se debe hacer cargo del menor en el aeropuerto de destino a la hora prevista de arribo del vuelo, identificándose como la persona con derecho a recibir el menor al momento de la recepción del mismo. En caso de que el vuelo se encuentre retrasado por cualquier motivo, es responsabilidad de la persona adulta encargada de recibir al menor sin acompañar esperar en el aeropuerto la llegada del menor.

5.3.3.6. Tratándose de Menores sin acompañar que planeen viajar en vuelos operados por EL TRANSPORTADOR que conecten con o desde vuelos operados por otra aerolínea diferente, incluyendo las aerolíneas con quienes EL TRANSPORTADOR ha suscrito Acuerdos de Código Compartido, será necesario que el adulto a cargo del Menor confirme previamente acerca de las políticas de las demás aerolíneas para el transporte de Menores sin acompañar. EL TRANSPORTADOR no será responsable de las exclusiones o condicionamientos que impongan las demás aerolíneas para el transporte de Menores sin acompañar, ni tampoco de las consecuencias que las mismas generen.

5.3.3.7. Menores sin acompañar podrán viajar en vuelos directos y en Conexión operado por EL TRANSPORTADOR, siempre que este no tenga pernoctas y/o más de dos conexiones

5.3.3.8. EL TRANSPORTADOR sólo realizará cobro del servicio de menor sin acompañar cuando el vuelo sea efectivamente operado por EL TRANSPORTADOR.

5.3.3.9. EL TRANSPORTADOR puede solicitar documentación que pruebe la edad del menor.

Artículo 5.4. Transporte de Pasajeros Enfermos. Teniendo en cuenta que el viaje en avión puede tener consecuencias en la salud de los Pasajeros, particularmente cuando ellos presentan algún tipo de enfermedad, se hace necesario para su transporte que se consulte los

procedimientos que para tales efectos tiene EL TRANSPORTADOR, de conformidad con las normas vigentes.

En términos generales, existen determinadas condiciones o enfermedades que requieren de una autorización por parte del médico tratante, para garantizar que no se afectará la salud del paciente durante el desarrollo del vuelo.

5.4.1. Política Para el Transporte de Pasajeros Enfermos. La presente política se presenta a manera de guía y no es taxativa. EL TRANSPORTADOR recomienda que los Pasajeros que se encuentran enfermos consulten con EL TRANSPORTADOR antes del viaje y al momento de hacer su reserva, el procedimiento y los requisitos exigidos por la misma para poder prestarles el servicio de transporte.

En términos generales, una vez el Pasajero consulte con EL TRANSPORTADOR, identifique los requisitos exigidos por él y cumpla con los mismos, debe presentarse al mostrador el día de su viaje según las condiciones de su boleto. En caso de existir una discrepancia entre el criterio de EL TRANSPORTADOR y el criterio del Pasajero o su médico tratante, en relación con su capacidad para llevar a cabo el viaje de manera segura, EL TRANSPORTADOR podrá denegar el embarque, teniendo en cuenta que para vuelos desde y hacia Estados Unidos, y no obstante cualquier disposición en contrario prevista en el Artículo 5.4.1., EL TRANSPORTADOR cumplirá con los requerimientos contenidos en la norma 14 C.F.R. Parte 382 que trata la No Discriminación por Discapacidad en el Transporte Aéreo.

Artículo 5.5. Individuos en Condición de Discapacidad. EL TRANSPORTADOR cuenta con una política de atención a Individuos en Condición de Discapacidad acorde con la regulación vigente, incluyendo la norma 14 C.F.R. Parte 382 que trata la No Discriminación por Discapacidad en el Transporte Aéreo. La política se encuentra disponible en nuestra página web y demás puntos de venta para su información y consulta.

Artículo 5.6. Mujeres en Estado de Embarazo e Infantes.

5.6.1. Mujeres en Estado de Embarazo. Las mujeres embarazadas deberán informar al TRANSPORTADOR sobre su estado, aunque éste no sea evidente, y sobre el tiempo de gestación.

Por regla general está autorizado el transporte de mujeres embarazadas en buen estado de salud, salvo que de acuerdo a lo establecido en la regulación que resulte aplicable al viaje, éstas deban cumplir requisitos especiales, orientados a preservar su integridad y la del hijo que está por nacer. En cualquier caso, será obligación de la pasajera informarse acerca de los requisitos exigidos para el viaje que desea realizar, así como la obtención de los mismos y su presentación al momento del realizar su registro para cada vuelo.

En caso que no exista regulación alguna que resulte aplicable al viaje, las mujeres en estado de embarazo no deberán viajar por vía aérea si el periodo 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 las veinticuatro (24) horas que lo anteceden.

Ninguna pasajera embarazada podrá ser ubicada en filas de emergencia.

No obstante lo previsto en los anteriores numerales, EL TRANSPORTADOR se reserva el derecho de autorizar el transporte cuando a su criterio la mujer embarazada no se encuentra en condiciones idóneas para viajar.

5.6.2. Infantes Menores de Diez Días. Para el transporte de infantes menores de diez días se exigirá un certificado médico en el que se autoriza dicho transporte, y el registro de nacimiento. EL TRANSPORTADOR podrá denegar el transporte de infantes de menos de diez (10) días de nacidos. EL TRANSPORTADOR podrá solicitar prueba de edad del infante.

Artículo 5.7. Transporte de Animales. El transporte de cualquier tipo de animal vivo es un servicio que se presta en algunas rutas y en algunas aeronaves. Por lo anterior, al momento de realizar su reserva el Pasajero deberá de consultar si este servicio es prestado en su vuelo o no y cuáles son las condiciones de prestación del mismo.

5.7.1. Requisitos Para el Transporte Aéreo de Animales Domésticos como Equipaje. Las provisiones del Artículo 5.7.1. no aplicarán para Animales de Servicio ni para Animales de Soporte Emocional, pues éstas se encuentran previstas en el Artículo 5.7.2. Para otros animales EL TRANSPORTADOR únicamente considerará transportar animales como perros, gatos y, en vuelos domésticos en Colombia, aves pequeñas en cabina; otras mascotas no serán aceptados ni como Equipaje Registrado ni como Equipaje de Mano.

5.7.1.1. Transporte de Animales Domésticos como Equipaje Registrado en Bodega en Vuelos Internacionales y Nacionales

(i) Sólo se transportarán los animales domésticos que no representen peligro para la seguridad del vuelo.

(ii) Para viajes a destinos internacionales es responsabilidad del Pasajero informarse y cumplir con todos los requisitos necesarios para el transporte de su animal doméstico, en el país de origen, conexiones y destino. El Pasajero debe presentar al TRANSPORTADOR, en el momento de registro en mostrador, los Certificados y documentos necesarios para el transporte del animal doméstico. Estos requisitos y documentos pueden variar según el país, sin embargo se acostumbra requerir lo siguiente: Certificado de Inspección Sanitaria, certificado de salud del animal expedido por un médico veterinario en el cual se incluya raza, sexo y edad del animal y el original del carné vigente de vacunas según edad y especie.

Así mismo, debe presentar la mascota para la debida inspección. La vigencia del Certificado de Inspección Sanitaria depende de la autoridad de cada país.

(iii) Al momento de realizar la reserva, el Pasajero debe informar claramente que viajará con un animal doméstico en bodega. Este servicio conlleva un cargo adicional.

(iv) El Pasajero o su agente de viajes debe realizar la reserva de su animal doméstico directamente con EL TRANSPORTADOR, con antelación a su fecha de viaje.

(v) El transporte de animales domésticos en bodega está sujeto a disponibilidad de espacio de EL TRANSPORTADOR.

(vi) Únicamente se aceptarán como Equipaje Registrado en bodega animales domésticos que tengan un peso máximo de 20Kgs, sin incluir el peso de la jaula (contenedor) y para vuelos no mayores a 2 horas, salvo ciertas excepciones. Si exceden este límite deben ser transportados por carga. .

(vii) No serán aceptados como Equipaje Registrado en bodega animales domésticos (perros y gatos) de menos de 8 semanas de nacidos.

(viii) Para el transporte como Equipaje Registrado en bodega de animales domésticos se aceptarán hasta un máximo de 1 animal por jaula, siempre y cuando éste se pueda mover cómodamente dentro de la jaula.

(ix) El Pasajero debe viajar en el mismo vuelo que su animal doméstico.

(x) El Pasajero debe proporcionar su propia jaula o contenedor idóneo para el transporte del animal doméstico y deberá pagar un costo de acuerdo al destino del Pasajero.

(xi) El Pasajero es responsable de entregar al TRANSPORTADOR al animal doméstico acomodado dentro de su jaula o contenedor y de retirar a su animal doméstico en el lugar de destino.

(xii) Para el transporte de animales domésticos se deberán proveer los documentos y constancias que requiera EL TRANSPORTADOR y las entidades de origen y destino del Pasajero. .

5.7.1.2. Transporte de Animales domésticos como Equipaje de Mano en Vuelos Internacionales y Nacionales. Se aceptan animales domésticos (perros, gatos y aves pequeñas) como equipaje de mano, lo cuales pueden ir con sus dueños dentro de la cabina de Pasajeros en contenedores duros o maletines suaves siempre y cuando puedan ser acomodados

debajo de la silla del Pasajero. En vuelos internacionales, intra Perú e intra Ecuador no se acepta el transporte de aves.

No se presta el servicio de animales domésticos en cabina en rutas transoceánicas. Consulte en los puntos de contacto de EL TRANSPORTADOR los detalles de las condiciones y reserva del mismo.

Es necesario que los animales domésticos vayan dentro de maletines especiales, contenedores o jaulas que permitan al animal doméstico respirar sin salir del mismo. Sólo se permite un animal por contenedor y un animal por Pasajero. Los animales domésticos que se muestren nerviosos o agresivos y los que por su apariencia, olor o enfermedades puedan causar inconvenientes a otros Pasajeros y a la Tripulación, no podrán viajar en la cabina de Pasajeros y se podrán transportar en la bodega. Los costos de este cambio serán asumidos por el Pasajero. Una vez abordo, la jaula debe ser ubicada debajo de la silla frente al Pasajero dueño del animal doméstico. El animal doméstico deberá permanecer dentro de su jaula durante todo el viaje. Al momento de realizar la reserva, el Pasajero debe informar claramente que viajará con un animal doméstico en cabina. Este servicio está sujeto a disponibilidad de cupo, ya que la cantidad de animales domésticos está limitada. El número de animales permitidos en cabina puede variar según el tipo de aeronave y la ruta por lo que debe consultar a la aerolínea para obtener la información sobre la aeronave específica en la que viajará.

(i) El transporte de animales domésticos como Equipaje de Mano conlleva un cargo adicional que deberá verificarse previamente por el Pasajero en cualquiera de los canales de venta de EL TRANSPORTADOR.

(ii) El transporte de animales domésticos como Equipaje de Mano no aplica en vuelos interlínea.

(iii) El Pasajero viajando con animales domésticos en cabina debe presentar un certificado de salud del animal doméstico emitido por una Autoridad competente y todos los documentos necesarios para su entrada en el próximo destino.

(iv) El Pasajero debe viajar en el mismo vuelo del animal doméstico.

(v) El Pasajero es responsable de llevar consigo al animal doméstico acomodado dentro de su jaula o contenedor.

(vi) El animal doméstico por ningún motivo podrá estar fuera de la jaula o contenedor.

(vii) Solo está permitido un animal por jaula, huacal o contenedor. El animal debe poder moverse libremente dentro de la jaula o contenedor.

(viii) Solo se permite un animal doméstico por Pasajero.

(ix) El Pasajero podrá alimentar a su animal doméstico, siempre y cuando ésta permanezca dentro del contenedor, huacal o jaula.

- (x) Para el transporte de animales domésticos se deberá proveer un certificado de salud.

5.7.1.3. Jaulas o Contenedores de animales domésticos

Únicamente podrán ser transportados en cabina aquellos animales que puedan ser alojados dentro de las jaulas o contenedores. El Pasajero puede adquirir los que ofrece el Transportador para la venta o suministrarlo teniendo en cuenta que debe cumplir con las condiciones de impermeabilidad, respiración y medidas apropiadas para que el animal doméstico pueda ser ubicado debajo de la silla de enfrente al Pasajero; por lo tanto, aquellos animales domésticos que no puedan ser acomodados en los contenedores especiales para viajar en cabina, deberán viajar en jaula o contenedor en bodega. Si el animal mide de alzada más de 35 cms deberán usar bozal, esto no aplica si viajan en contenedores metálicos. Esta disposición no aplica para animales lazarillos ni de apoyo emocional.

- (i) Las jaulas o contenedores deben ser de madera, metal o plástico.
- (ii) Las jaulas o contenedores deben de poder caber bajo el asiento del frente al pie del Pasajero y ser lo suficientemente grandes para permitir que el animal se levante, de la vuelta y se acueste de manera natural.
- (iii) Deben ser resistentes para evitar que el animal pueda salirse o escaparse durante el manejo y transporte.
- (iv) Las puertas deben tener cierres de seguridad que permitan la apertura sin necesidad de alguna herramienta especial.
- (v) Deben tener orificios que permitan la ventilación.
- (vi) Deben tener un sistema de recolección de los desperdicios que se produzcan durante el transporte.
- (vii) Las dimensiones de los contenedores o jaulas para transporte de animales domésticos en bodega no deben superar las pulgadas lineales que indique EL TRANSPORTADOR. Cualquier contenedor o jaula que sobrepase esta dimensión deberá ser transportado por carga. Para conocer dichas dimensiones, el Pasajero deberá acercarse a cualquier punto de venta directo de EL TRANSPORTADOR.
- (viii) Las dimensiones de los contenedores o jaulas para transporte de animales domésticos en cabina debe cumplir con las dimensiones que indique EL TRANSPORTADOR. Para conocer dichas dimensiones, el Pasajero deberá acercarse a cualquier punto de venta directo de EL TRANSPORTADOR.
- (ix) Todos los contenedores deben ser a prueba de goteos y escapes.

5.7.2. Animales de Servicio y de Soporte Emocional. Algunos Individuos en Condición de Discapacidad, utilizan animales que los ayudan en su vida diaria. Dentro de estas categorías el TRANSPORTADOR acepta únicamente perros.

5.7.2.1 Perros en Servicio (Lazarillos). Entrenados para realizar funciones específicas, para un Individuo en Condición de Discapacidad.

La evidencia aceptable para que un perro sea considerado y aceptado como un perro en servicio puede ser cualquiera de las siguientes:

- (i) Etiquetas.
- (ii) Presencia de un arnés o marcas en un arnés.
- (iii) Tarjeta de identificación.

(iv) Afirmación verbal de que el Individuo en Condición de Discapacidad usa el perro, como animal de servicio, siempre y cuando, se comporte como tal.

5.7.2.2 Perros de Soporte emocional. Utilizados por personas que necesitan apoyo emocional o mental, y los cuales pueden ser o no entrenados para desempeñar funciones visibles; sin embargo, deben estar entrenados para comportarse apropiadamente en público.

En el caso de perros de soporte emocional El TRANSPORTADOR requerirá documentación no mayor a un año, que certifique que la persona requiere del perro como soporte emocional. Esta documentación debe ser en carta membretada, firmada por un profesional de la salud mental, o el médico tratante y certificar que:

(i) El cliente requiere de un perro de soporte emocional.

(ii) El acompañamiento del perro al Pasajero es necesario para su salud mental o para ayudar al Individuo en Condición de Discapacidad.

(iii) La persona que realiza la valoración del Pasajero, es un profesional de la salud y el Pasajero está bajo su cuidado profesional.

(iv) Si un Pasajero no puede proporcionar la documentación adecuada para un animal de apoyo emocional que sería llevado en la cabina, se le debe informar que el animal debe viajar como una mascota regular en cabina, o como equipaje registrado, y que se aplican todas las políticas al respecto. Si se presenta cualquier discrepancia con el Pasajero, se debe acudir a un CRO (Complaints Resolution Officer) para que solucione la circunstancia. Si se toma la determinación de no permitir el embarque del perro como animal de soporte emocional, se debe proporcionar respuesta escrita por parte del Departamento de Relaciones con el Cliente (RCC) al Pasajero dentro de los diez (10) días calendario siguiente al evento.

Los perros de Servicio y de Soporte Emocional, son permitidos dentro de la cabina sin contenedor alguno, siempre que su amo este ejerciendo control en todo momento sobre el animal. Estos no se contarán como transporte de animales vivos.

5.7.2.3 Otros Requerimientos Aplicables a los Perros en Servicio y los Perros

de Soporte emocional. Para cualquier segmento de vuelo que dure 8 horas o más, EL TRANSPORTADOR podrá requerir al Pasajero que utilice el Perro en Servicio o el Perro de Soporte Emocional, proveer documentación que demuestre que el animal aguanta sin realizar sus necesidades fisiológicas o que puede realizar sus necesidades de una forma que no genere una situación sanitaria o de salubridad en el vuelo. Adicionalmente el Pasajero asumirá total responsabilidad por la seguridad, bienestar y conducta de su Perro en Servicio o de su Perro de Soporte Emocional, incluyendo para todos los efectos la interacción del mismo con otros Pasajeros que podrán entrar en contacto con el animal a bordo de la aeronave, y por el cumplimiento con los requerimientos gubernamentales, regulaciones o restricciones, incluyendo permisos de entrada y certificados de salud requeridos del país, estado o territorio desde y/o hacia el cual el animal esté siendo transportado.

5.7.3. Perros de Búsqueda y Rescate. Cuando quiera que se permita el transporte de perros de búsqueda y rescate para ciertas rutas, éste podrá viajar en cabina, al pie de su guía debidamente uniformado, siempre y cuando vaya distinguido con peto, identificado por medio de microchip, certificado y porte su identificación. El perro debe portar doble collar y doble correa.

5.7.4. Consideraciones Generales de Aceptación de Mascotas

- (a) Por la salud de los animales estos no deben ir sedados, de lo contrario el Pasajero notificará y asumirá la responsabilidad dejando constancia por escrito, exonerando al TRANSPORTADOR.
- (b) De acuerdo con la normatividad de cada país, no podrán viajar en cabina razas agresivas debido al riesgo que representan frente a la seguridad de los Pasajeros y de la tripulación. Estas razas incluyen el American Staffordshire Terrier, Bullmastiff, Dóberman, Dogo Argentino, Dogo de Burdeos, Fila Brasileiro, Mastín Napolitano, Pit Bull Terrier, American Pit Bull Terrier, De Presa Canario, Rottweiler, Staffordshire Terrier y Tosa Japonés, por lo que estas razas deberán viajar en bodega en contenedor metálico únicamente. Asimismo al viajar a Colombia deberán ser registrados en el Censo de Perros Potencialmente Peligrosos que se establecerá en las Alcaldías Municipales para obtener el respectivo permiso, y el propietario debe aportar Póliza de Responsabilidad Civil Extracontractual. EL TRANSPORTADOR aceptará estos perros con la condición de que su propietario cumpla con los requerimientos arriba mencionados dado el riesgo que implica transportar un perro que pertenezca a dicha categoría.
- (c) Razas braquiocefálicas: Algunas razas de perros y de gatos tienen una serie de particularidades anatómicas que dificultan una respiración correcta y que se denomina Síndrome Respiratorio Braquiocefálico. Estas mascotas, se caracterizan por tener nariz chata y suelen presentar problemas respiratorios, haciéndolos susceptibles a sufrir golpes de calor y trastornos respiratorios cuando están expuestos a cambios de temperatura extremos o situaciones de tensión. Por esta razón y con el fin de proteger estas

mascotas, EL TRANSPORTADOR no permite el transporte de perros y gatos de las siguientes razas o razas resultadas del cruce de las mismas (es decir, que alguno de los padres pertenezca a algunas de estas razas):

Razas de perros	
<i>Chinese Shar Pei</i>	<i>Boston Terrier</i>
<i>Deutscher Boxer Boxer</i>	<i>French Bulldog</i> <i>Bulldog Francés</i> <i>Bouledogue français</i>
<i>Dogue de Bordeaux</i> <i>Dogo de Burdeos</i>	<i>Tibetan Spaniel</i> <i>Spaniel Tibetano</i>
<i>Bulldog</i> <i>Bulldog inglés</i>	<i>Cavalier King Charles Spaniel</i>
<i>Griffon belge Grifón</i> <i>Belga</i>	<i>King Charles spaniel</i>
<i>Griffon bruxellois</i> <i>Brussels Griffon</i> <i>Grifón de Bruselas</i>	<i>English Toy Spaniel</i>
<i>Petit Brabançon</i>	<i>Pekingese Pekinés</i>
<i>Chin</i> <i>Spaniel Japonés</i>	<i>Pug</i> <i>Doguiillo</i>

Razas de gatos	
<i>Burmese</i>	<i>Himalayan</i>
<i>Persian</i>	<i>Exotic Short Hair</i>

(d) Las Autoridades aeroportuarias, de sanidad animal y EL TRANSPORTADOR se reservan el derecho de admisión o transporte del animal doméstico, si considera que no reúne las condiciones regulatorias y de seguridad aptas para viajar.

Artículo 5.8. Transporte de Pasajeros no Admitidos, Deportados o Reos.

5.8.1 Política de Transporte Para Pasajeros no admitidos. De acuerdo con normas internacionales, los Pasajeros no admitidos son aquellos de nacionalidad distinta a la del aeropuerto de llegada, que son rechazados por la autoridad competente del país de destino, bien sea por problemas en su documentación o simplemente porque su ingreso no es aceptado. Cuando el Pasajero tiene boleto de regreso, se utilizará el mismo para devolverlo. Si la persona no tiene pasaje que cubra la ruta de regreso, se deberán usar los cupones que resten en su poder como parte de pago del nuevo boleto o expedirle uno completamente nuevo. Es responsabilidad del Pasajero pagar el valor del nuevo boleto de viaje. La tarifa cobrada al Pasajero para cubrir el transporte hasta el punto en el que fue inadmitido, no se le reembolsará al Pasajero a menos que esto se requiera de conformidad con las leyes de dicho país. EL TRANSPORTADOR no se hace responsable por gastos de comida, transporte, hotel, servicio de guardias, etc. Las Autoridades migratorias del respectivo país tendrán a cargo la custodia de los Pasajeros no admitidos

5.8.2 Política de Transporte para Pasajeros Deportados. Un Pasajero deportado es una persona que ha sido legalmente admitida en un país por sus Autoridades o ha ingresado ilegalmente y a la que posteriormente las Autoridades competentes de dicho país, ordenan formalmente la expulsión al país de su nacionalidad, ya sea por razones migratorias, políticas, penales o judiciales. El límite para la cantidad de Pasajeros Deportados se determinará por parte del comandante de la Aeronave de tal manera que se garantice la seguridad del vuelo. Las mismas normas mencionadas anteriormente en relación con los Boleto de los Pasajeros inadmitidos se aplicarán para el caso de los Pasajeros deportados.

5.8.2.1. Política de Transporte para Reos. Se considera reo a una persona que ha sido privada de libertad por una autoridad competente. Las Autoridades competentes deben comunicar a EL TRANSPORTADOR sus requerimientos o necesidades con una anticipación de por lo menos veinticuatro (24) horas antes del viaje o al momento de efectuar la reserva. El límite para la cantidad de reos transportados se determinará por parte del comandante de la Aeronave de tal manera que se garantice la seguridad del vuelo. EL TRANSPORTADOR podrá negarse al transporte de reos o limitar o condicionar su transporte.

CAPÍTULO 6 - BOLETOS DE TRANSPORTE AÉREO

Artículo 6.1. Condiciones del Contrato.

6.1.1. Requisitos de Validez del Boleto. EL TRANSPORTADOR solamente transportará al Pasajero cuyo nombre aparece en el Boleto, el cual debe estar debidamente identificado.

El Boleto de transporte aéreo no es transferible ni endosable. El Pasajero no será transportado si no presenta un Boleto válido que contenga el cupón de vuelo para el respectivo trayecto y el resto de cupones de la secuencia sin usar. Adicionalmente, para aquellos casos en que aún se emitan Boleto físicos el Pasajero no será transportado si el Boleto presentado está mutilado o si ha sido modificado. En aquellos casos en que el Pasajero no se identifique en forma satisfactoria, ni tenga formas contables validas tales como tiquetes, MPD (Multiple Purpose Document por sus siglas en inglés), MCO (Miscellaneous Charges Order por sus siglas en inglés), para el respectivo Trayecto, EL TRANSPORTADOR retendrá y/o anulará las formas contables..

En el caso de un Boleto electrónico el Pasajero no será transportado salvo que se identifique en forma satisfactoria y se haya emitido un boleto electrónico para el respectivo trayecto en su nombre. En los casos que el Pasajero solicite cambios a la reserva después de haber emitido el Boleto, EL TRANSPORTADOR podrá llevar a cabo un cobro adicional al pagado por el Boleto, si aplica, y adicionalmente, deberá pagar la penalidad que corresponda en el evento en que la tarifa de su Boleto así lo establezca. El cliente deberá asumir las diferencias que se generen en materia de impuestos y tasas con el cambio de reserva.

6.1.2 Remplazo de Boleto en caso de pérdida. En el caso de pérdida de un Boleto o de una parte del mismo o del cupón de canje o de una MPD o una MCO o cuando no se presenta un Boleto que contenga los cupones de vuelo sin usar y el cupón de vuelo, a solicitud del Pasajero, EL TRANSPORTADOR lo reembolsará o lo remplazará total o parcialmente emitiendo un nuevo Boleto. Ello se hará siempre que (i) se pruebe que se emitió un Boleto válido para los vuelos correspondientes, (ii) las condiciones de la tarifa lo permitan; (iii) se paguen los cargos previstos para el caso, y (iv) el Boleto extraviado no haya sido utilizado y el Pasajero suscriba un acuerdo que indemnice a EL TRANSPORTADOR en caso de uso indebido del Boleto. Cuando ello no suceda, EL TRANSPORTADOR podrá exigir que se pague el valor total del Boleto requerido.

Artículo 6.2. Periodo de validez del Billeto, Boleto o Tiquete.

6.2.1.1. El Boleto tendrá validez de un año a partir de la fecha de su emisión, salvo que la tarifa aplicable provea un tiempo de validez distinto.

6.2.1.2. Un tiquete no puede ser usado para viajar, si su validez ha expirado antes de que el Pasajero inicie o complete su viaje. En este caso, el tiquete puede ser reemitido o reembolsado por una sola vez conforme las condiciones de la tarifa adquirida y de acuerdo con las normas, procedimientos y políticas de EL TRANSPORTADOR.

6.2.1.3. Un boleto es válido para viajar en la fecha, para el vuelo y clase de servicio para el cual la reserva ha sido hecha y cuya tarifa haya sido pagada. Toda reserva debe efectuarse de conformidad con las condiciones de la tarifa correspondiente y estará sujeta a la disponibilidad de los asientos en el vuelo requerido.

6.2.1.4 Si después de haber comenzado el viaje el Pasajero no puede continuar el mismo dentro del periodo de validez del boleto por razón de enfermedad, EL TRANSPORTADOR a su criterio extenderá el periodo de validez del Boleto máximo por un periodo de validez igual al del Boleto inicial. La enfermedad y período de incapacidad deberán estar soportados por un certificado médico y no se entenderá que una enfermedad preexistente del Pasajero puede alegarse como una causal para extender el período de validez del Boleto. La reserva y utilización debe realizarse en la clase de servicio adquirida por el Pasajero.

6.2.1.5 El Tiquete no será aceptado y perderá toda validez si la totalidad de los cupones no ha sido utilizada en su orden de emisión. En caso que el Pasajero no utilice los cupones en orden de secuencia, no podrá utilizar o solicitar Reembolsos de los trayectos no

utilizados a menos que se demuestre que el error ha sido de EL TRANSPORTADOR o de uno de sus agentes y no del Pasajero.

6.2.1.6 El Tiquete no es válido y EL TRANSPORTADOR podrá rechazarlo si el primer Cupón de Vuelo correspondiente a un recorrido no ha sido utilizado, y si el Pasajero comienza su viaje en una parada voluntaria o en una escala intermedia. En caso de que el Pasajero desee utilizar su Tiquete en una ruta distinta a la especificada en el mismo, el Tiquete deberá ser reexpedido y EL TRANSPORTADOR podrá cobrar la diferencia existente entre la tarifa del tiquete original y el nuevo tiquete. Adicionalmente EL TRANSPORTADOR podrá cobrar una penalidad o cargo administrativo por este servicio.

6.2.1.7 Cada Cupón de Vuelo es válido para el transporte en la clase especificada sobre el cupón que se utilice, en la fecha y para el vuelo correspondiente a la reserva. Toda reserva debe efectuarse de conformidad con las condiciones de la tarifa correspondiente y estará sujeta a la disponibilidad de los asientos en el vuelo pedido al momento de elaborar la reserva y registrada en el tiquete.

Artículo 6.3. Reembolsos.

6.3.1. Los reembolsos pueden hacerse sobre la totalidad o una parte de la tarifa, sobrecargos e impuestos no utilizados de un tiquete o MCO de acuerdo con las condiciones de la tarifa.

6.3.1.1 Parciales. Los Reembolsos parciales se harán descontando el valor de los trayectos utilizados con base en la tarifa aplicable a la fecha del vuelo, cuando el Pasajero compre un tiquete en una tarifa que solamente pueda ser vendida ida y regreso; si la tarifa no requiere venta de ida y regreso solo se descontará el valor utilizado en la tarifa adquirida.

6.3.1.2 Impuestos. De conformidad con la legislación aplicable, EL TRANSPORTADOR reembolsará los impuestos y tasas que no hayan sido transferidos a la entidad recaudadora correspondiente. En caso de que los mismos se hayan transferido, el Pasajero deberá solicitar por su propia cuenta el Reembolso ante la entidad correspondiente y EL TRANSPORTADOR no será responsable por dicho trámite.

6.3.2. Tipos de Reembolsos.

6.3.2.1. Involuntario. Devolución total o parcial del valor pagado por tiquete o MCO debido a la no utilización de uno o varios servicios por causas atribuibles a la aerolínea como son: cancelación de vuelo, cambio de itinerario, pérdida de conexión, razones legales o de seguridad, cobros duplicados de Boletos o impuestos, mayor valor cobrado o demoras.

6.3.2.2. Voluntario Devolución total o parcial del valor pagado por un tiquete o una MCO a solicitud del pagador o del Pasajero por razones no atribuibles a EL TRANSPORTADOR, dentro de las que se encuentran las condiciones o conductas del Pasajero sujeto a las condiciones de la tarifa.

6.3.2.3. Enfermedad o Defunción. EL TRANSPORTADOR podrá efectuar Reembolso en ciertos casos de enfermedad o muerte del titular del Boleto, su acompañante o familiares, incluyendo a: padres (incluyendo adoptantes), hijos (incluyendo adoptivos), hermanos(as), abuelos, nietos y cónyuge o compañero permanente del viajero siempre y cuando tenga el mismo itinerario de la persona afectada. El Pasajero o su familiar inmediato debe realizar la solicitud a EL TRANSPORTADOR antes de la fecha de vencimiento de éste para lo cual debe presentar la documentación que se requiera de acuerdo con las políticas de EL TRANSPORTADOR. EL TRANSPORTADOR reembolsará el monto aplicable en la forma original de pago.

6.3.3. A quién se debe reembolsar. EL TRANSPORTADOR efectuará el Reembolso a la persona que haya pagado el Boleto. En caso que no se pueda determinar quién es el pagador, EL TRANSPORTADOR le reembolsará al titular del documento (tiquete, MPD o MCO).

En las siguientes situaciones será posible cambiar el destinatario del Reembolso: muerte o enfermedad del destinatario original, viajeros privados de la libertad (con autorización de las autoridades competentes), menores de edad, tiquetes comprados bajo convenio corporativo o canjes.

6.3.4. Cargos y Penalidades EL TRANSPORTADOR aplicará los cargos y penalidades por Reembolso de acuerdo a la regla de la tarifa aplicable para el Boleto a reembolsar.

6.3.5. Reglamentación Monetaria Los Reembolsos se pueden realizar en la moneda permitida en el país correspondiente y aplicando las conversiones de tipo de cambio establecidas en las reglas de la industria, cuando las mismas resulten aplicables.

6.3.6. Reembolso de cargos adicionales. Los cargos que se generen en virtud de la emisión de Boletos se ajustarán a lo establecido en las normas de cada país, para lo cual, EL TRANSPORTADOR determinará cuales cargos son objeto de devolución dependiendo de las condiciones de cada país.

Artículo 6.4. Parada Estancia. En algunos casos, EL TRANSPORTADOR podrá, de acuerdo a su disponibilidad y políticas y de manera excepcional, otorgar al Pasajero derecho a una Parada Estancia no incluida en su Contrato de transporte en el punto de Conexión para lo cual se firmará un otrosí al Contrato de Transporte, siempre y cuando se cumplan con las siguientes condiciones:

- a. Que exista un contrato de transporte entre la aerolínea y el Pasajero con origen y destino final que se haga a través de una Conexión en un tercer aeropuerto.
- b. Que en una circunstancia determinada la Conexión a través del tercer aeropuerto antes mencionado no se pueda realizar por diferentes circunstancias.

- c. Que el Pasajero voluntariamente solicite la posibilidad de tener acceso a una Parada Estancia en el (los) punto(s) de Conexión, a la(s) cual(es) no tiene acceso por las condiciones del contrato.
- d. Que la aerolínea está dispuesta, excepcionalmente, por solicitud del Pasajero, y de acuerdo con su disponibilidad y políticas y regulaciones aplicables, a otorgar una Parada Estancia durante el período que ésta estime necesario para asegurar la Conexión del Pasajero, Parada Estancia a la que no tendría derecho el Pasajero de acuerdo con las condiciones iniciales de su contrato de transporte.
- e. Que el otorgamiento de dicha Parada Estancia implica una modificación al contrato de transporte existente entre el Pasajero y la aerolínea, modificación que se hará a través de la firma de documento entre el líder o supervisor del aeropuerto de origen correspondiente de la aerolínea, y el Pasajero que la solicita.
- f. Que el Pasajero solicita voluntariamente el derecho a una Parada Estancia, entendiéndose entonces que su estancia corre por su cuenta y riesgo, incluyendo todos los gastos, costos y otros en los que incurra durante dicha Parada Estancia.

6.5. Reembolso de Impuesto. EL TRANSPORTADOR reembolsará los impuestos o cargos cuando así lo exija la ley o cuando dichos impuestos o cargos se hayan recolectado por error y el Pasajero presente evidencia de que se encontraba exento del impuesto o cargo a EL TRANSPORTADOR, y ésta esté atada a una solicitud oportuna de reembolso. No se procesará un reembolso de dichos impuestos o cargos a menos que EL TRANSPORTADOR haya recibido una solicitud de manera escrita o por medios electrónicos dentro de los términos establecidos para ello dentro del presente Contrato

CAPÍTULO 7 - TARIFAS Y OTROS CARGOS

Artículo 7.1. Tarifas.

7.1.1. Restricciones. Las tarifas varían de acuerdo con lo que determine EL TRANSPORTADOR.

Las tarifas son las vigentes en la fecha de emisión del boleto. Si el Pasajero cambia su itinerario, la tarifa y sus condiciones pueden variar.

Las tarifas serán pagaderas en la moneda y tasas de cambio estipuladas por EL TRANSPORTADOR.

Artículo 7.2. Otros Cargos.

7.2.1. Impuestos y Tasas. Los impuestos y tasas son cargos adicionales a la tarifa aplicable y EL TRANSPORTADOR los recauda a favor de las autoridades gubernamentales que los establecen incluyéndolos en el Boleto de transporte en una casilla para este fin. Tales

cargos no hacen parte de la tarifa. Los impuestos pueden ser un valor fijo o un porcentaje de la tarifa. Los impuestos, tasas y otros cargos similares serán sufragados por el Pasajero en adición a la tarifa. Los impuestos y tasas varían dependiendo de las regulaciones de cada país.

7.2.2. Sobrecargos. Son cobros impuestos por las aerolíneas y/o por los gobiernos/autoridades aeroportuarias. Los conceptos más usuales de estos cargos son combustible y seguridad. Ellos deberán ser sufragados por el Pasajero.

CAPÍTULO 8 - EQUIPAJE

Artículo 8.1. General. El Equipaje debe ser transportado en el mismo vuelo en que viaja su propietario, en la medida en que esto sea posible. Todo Equipaje debe ser entregado por el Pasajero a EL TRANSPORTADOR, oportunamente en el mostrador de EL TRANSPORTADOR en el aeropuerto.

Artículo 8.2. Condiciones de Aceptación de Equipaje. Las condiciones que establece EL TRANSPORTADOR para la aceptación del Equipaje son:

- a) El Equipaje debe ser facturado solamente en módulos de EL TRANSPORTADOR.
- b) Todo Pasajero debe identificar su Equipaje debidamente, incluyendo: nombre, apellido, número de teléfono, correo electrónico y dirección permanente.
- c) Todo Pasajero para poder facturar su Equipaje debe presentar un Boleto de viaje en donde se indique número de vuelo, fecha, hora y destino al que se dirige el Pasajero.
- d) Todo Equipaje está sujeto a revisión, tanto por parte del Transportador como de las Autoridades competentes.

Todo Equipaje que tenga alguna de las características abajo descritas puede tener su aceptación restringida por parte del TRANSPORTADOR:

- a) Equipaje embalado incorrectamente.
- b) Equipaje que exceda las dimensiones máximas y peso máximos establecidos por EL TRANSPORTADOR para el equipaje.
- c) Equipajes que puedan representar un riesgo para otros equipajes dentro del compartimiento de equipaje de la aeronave, incluyendo pero no limitado a líquidos corrosivos y objetos punzantes sin la cubierta adecuada.
- d) Mercancías Peligrosas y/o Prohibidas de acuerdo con lo establecido por las Regulaciones de Mercancías Peligrosas de la IATA, o las leyes gubernamentales o las regulaciones de EL TRANSPORTADOR.

Artículo 8.3 Equipaje no Reclamado. El Equipaje que no haya sido reclamado por su dueño o un representante autorizado a su nombre (o por el cual el dueño no ha presentado una reclamación) una vez surtidos los trámites exigidos por la legislación aplicable, durante un período de seis (6) meses contados a partir de la finalización del vuelo en el que fuera registrado y/o el momento en el que fuera encontrado por la aerolínea, se entenderá como abandonado, en cuyo caso el TRANSPORTADOR podrá disponer de dicho Equipaje, entregándoselo a entidades sin ánimo de lucro según lo considere y sin ninguna responsabilidad para el TRANSPORTADOR.

Artículo 8.4. Franquicia de Equipaje. La franquicia de Equipaje libre permitido será aquella ofrecida al momento de la compra e incluida en el tiquete aéreo, la cual además se encuentra publicada en <http://www.avianca.com/esco/informacionviaje/planea/equipaje/equipaje-libre-permitido.aspx>.

EL TRANSPORTADOR podrá, a su entera discreción, modificar, reconsiderar y hacer excepciones a su política de Equipaje Libre Permitido. En este sentido, y por tratarse de un tema que puede sufrir variaciones en el tiempo, se solicita reconfirmar directamente con EL TRANSPORTADOR el Equipaje Libre permitido en la ruta de su interés, al momento de hacer la reserva. No obstante lo anterior, los Pasajeros que hayan adquirido un Tiquete aéreo previo a la modificación de la Política de Equipaje Libre Permitido, tienen derecho a que se respete y aplique la franquicia vigente al momento de la compra.

8.4.1 Límites y Cargos por Exceso, Sobre peso y Sobredimensión de Equipaje. Los cargos que se aplicarán en caso de que exista Exceso de Equipaje, sobre peso, piezas extras de Equipaje y/o sobredimensión del Equipaje deberán consultarse directamente con EL TRANSPORTADOR o en <http://www.avianca.com/es-co/informacion-viaje/planea/equipaje/exceso-equipaje.aspx>.

8.4.2 Convenios Interlineales y de Código Compartido. El Equipaje Libre Permitido y los cargos por Exceso de Equipaje para itinerarios que incluyan segmentos operados por otra línea aérea distinta a EL TRANSPORTADOR, y salvo lo dispuesto en las normas especiales que resulten aplicables para ciertos casos, serán aquellos de la aerolínea más significativa. En estos casos, se seguirán las siguientes reglas:

□

- Si todas las aerolíneas en el itinerario tienen el mismo Equipaje Libre Permitido y los mismos cargos por Exceso de Equipaje, dicha franquicia y cargos aplicarán.
- Si las aerolíneas en el itinerario tienen una política de Equipaje Libre Permitido o de cargos por Exceso de Equipaje distintos, se aplicarán aquellos de la aerolínea que realice el primer cruce de área (América, Europa y África, Asia y Oceanía).
- En caso de que no se cumplan las condiciones anteriores, se respetará la política de la aerolínea que haga el primer cruce de subzonas (Por ejemplo de Norte a Centro América).

En caso de no cumplir las condiciones anteriores, se respetará la política de la aerolínea que haga el primer cruce internacional.

Excepciones:

- Para itinerarios interlínea desde y hacia Estados Unidos, la franquicia de Equipaje Libre Permitido y los cargos por Exceso de Equipaje que aplicarán para todo el viaje son las del origen.
- Para itinerarios de código compartido (CDSH) que incluyen una ciudad en los Estados Unidos, la franquicia libre permitida que aplica para todo el itinerario es la de la aerolínea comercializadora.
- Para itinerarios de código compartido (CDSH), la franquicia de Equipaje Libre Permitido y los cargos por Exceso de Equipaje que aplicarán podrán ser determinados en un contrato previo establecido entre las aerolíneas involucradas.

8.4.3. Equipaje de Mano.

EL TRANSPORTADOR permite que el Pasajero lleve a bordo de la aeronave, ya sea en cabina principal o en cabina ejecutiva, una pieza de mano con el peso y las dimensiones establecidas por EL TRANSPORTADOR de acuerdo con su política de Equipaje Libre Permitido, la cual deberá ser consultada directamente por el Pasajero en cualquiera de los canales de venta de EL TRANSPORTADOR.

En los mostradores de atención de EL TRANSPORTADOR el Pasajero hallará los medidores de equipajes. Le recomendamos verifique las dimensiones de su equipaje de mano con las normas vigentes. Adicionalmente, cada Pasajero puede transportar en cabina, bajo su custodia y sin costo adicional algunos de los siguientes artículos:

1. Cartera de mujer.
2. Cobija o frazada.
3. Bastón.
4. Cámara fotográfica o binóculos.
5. Equipo fotográfico, de vídeo y computadores portátiles.
6. Elementos para bebés de consumo durante el viaje.
7. Coche de bebé (plegable) en uso: Este artículo es considerado como Equipaje Libre Permitido y puede transportarlo el Pasajero como una pieza de esta franquicia. Se permite para estos efectos una silla para bebé o coche en caso que el Pasajero no la haya registrado en el módulo con su Equipaje Libre Permitido y sea llevado por el Pasajero hasta la sala de abordaje.
8. Portafolio.
9. Caminadores.
10. Concentradores de Oxígeno Portátiles y sus baterías correctamente embaladas para su uso.
11. Cualquier asistente de movilidad y otros recursos de asistencia (incluyendo medicamentos y otros recursos médicos que deban ser administrados) para un Individuo en Condición de Discapacidad, incluyendo pero sin limitarse a sillas de ruedas, muletas, bastones, caminadores o prótesis para uso del Pasajero que dependa de dichos elementos: Estos artículos son considerados como Equipaje Libre Permitido y puede transportarlo el Pasajero como una pieza de esta franquicia. Al respecto debe tenerse en cuenta la siguiente distinción:

- a. Silla en uso: una silla de ruedas en uso (fuera de su caja y que el Pasajero la esté usando) puede ser llevada en adición a sus 2 piezas de equipaje permitidas sin cobro.
- b. Silla como equipaje: Una silla de ruedas no en uso, pero requerida por el Pasajero en la ciudad de destino, puede llevarla en adición a sus 2 piezas de equipaje permitido sin cobro.
- c. Si un Pasajero lleva 2 sillas de ruedas, puede llevarlas adicional a sus 2 piezas de Equipaje Registrado sin cobro.

Estos artículos pueden ser transportados dentro de la cabina de Pasajeros, de forma consistente con los requerimientos gubernamentales en materia de seguridad de la operación, seguridad de la aviación y Mercancías Peligrosas respecto del almacenamiento de artículos de mano. . De acuerdo con disposiciones de las Autoridades competentes, todo Equipaje de Mano debe caber en el compartimiento superior de Equipajes o bajo el asiento delantero. El Equipaje de Mano que sea muy grande o cuya forma irregular no le permita caber en los compartimientos superiores de Equipaje o bajo el asiento delantero no será aceptado en la cabina y deberá ser registrado como Equipaje en bodega. En ocasiones, podrá haber restricciones adicionales con respecto al equipaje de mano, dependiendo de la capacidad de los compartimientos de las cabinas principales de ciertas aeronaves. Estas restricciones pueden aplicarse incluso después de comenzado el abordaje. Por tanto, algunos Equipajes de Mano pueden ser retirados de la cabina de Pasajeros por EL TRANSPORTADOR y embarcados como Equipaje en bodega. En el Equipaje de mano mencionado anteriormente se incluyen las compras realizadas en Duty Free del aeropuerto de salida.

Por razones de seguridad, en el Equipaje Registrado o de Mano no debe haber artículos peligrosos, salvo sean expresamente permitidos. Los artículos peligrosos incluyen aunque no están limitados a: gases comprimidos, corrosivos, explosivos, líquidos y sólidos inflamables, materiales radioactivos, materiales oxidantes, venenos, sustancias infecciosas, maletines con sistemas de alarma incorporados. Por razones de protección, otras restricciones pueden ser aplicables por lo cual el Pasajero deberá consultar directamente con EL TRANSPORTADOR.

Atendiendo las directrices de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI), las Autoridades aeroportuarias de los diferentes países han adoptado las siguientes disposiciones con respecto a la inspección de los líquidos, geles y aerosoles transportados en el Equipaje de Mano en vuelos nacionales e internacionales:

- (a) Todos los líquidos, geles y aerosoles deben transportarse en envases que no superen los 100 mililitros o su equivalente en otras medidas volumétricas.
- (b) Los envases deberán colocarse en una bolsa plástica transparente con cierre de una capacidad máxima de un cuarto de litro, los envases deben entrar cómodamente en la bolsa plástica transparente que debe estar completamente cerrada.

Se exceptúan de la anterior restricción: las medicinas, líquidos (incluidos jugos) o geles para diabéticos u otras necesidades médicas. Estos artículos deben acompañarse de las respectivas prescripciones médicas. Biberones, leche materna o jugos en biberones, comida envasada para bebés o niños pequeños que estén viajando igualmente quedan exentos de esta medida, al igual que los artículos que sean comprados en almacenes libre de impuesto (In Bond - Duty free) de los aeropuertos o a bordo de las aeronaves, los cuales deberán estar embalados en un envase sellado, a prueba de manipulación indebida y exhibir una prueba satisfactoria de que el artículo se adquirió en las referidas tiendas del aeropuerto el día del viaje. Esto aplica tanto para los Pasajeros que salen de un aeropuerto como para los que se encuentran en Tránsito en él.

- (c) EL TRANSPORTADOR no es responsable por los artículos que las Autoridades de control y seguridad de los aeropuertos retengan, decomisen o impidan que sean portados por los Pasajeros.

8.4.4. Elementos no Permitidos en Equipaje de Mano y Efectos Personales. En adición a los artículos mencionados anteriormente, el Pasajero no podrá llevar como Equipaje de Mano: esmaltes, armas blancas ni objetos corto punzantes tales como hachas, bastones o sombrillas con punta metálica, paraguas, tijeras, arpones, armas deportivas o herramientas que puedan ser utilizadas como armas corto punzantes o contundentes. Tampoco podrá llevar consigo armas de juguete o simuladas de ningún tipo, objetos potencialmente peligrosos tales como arco, flecha, bate, bolillo, cachiporra, caja con punta o lados cortantes, cápsula explosiva, cajas de fósforos o encendedores para cigarrillos, caña para pesca, corta uñas con navaja o lámina punzante o cortante, palos de ski, picahielo, cuchilla o navaja de afeitar, destornillador, elementos metálicos con punta, elementos para artes marciales, extintores, látigo, llave mecánica, alicate, manopla, martillo, mazo, motosierra, palos de golf o jockey, punzón para ganado, sacacorchos, gases lacrimógenos o de cualquier tipo, taco de billar, taladros, tubos, perfumes contenidos en envases con forma de granada o de arma, lazos o cualquier tipo de herramienta, líquidos o geles cuyo envase supere los 100 mililitros o equipo que potencialmente pueda ser utilizado como arma, o cualquier otro que EL TRANSPORTADOR considere no apto para ser transportado en la aeronave .

EL TRANSPORTADOR podrá a su discreción transportar estos elementos exclusivamente en la bodega de carga de las aeronaves como Equipaje Facturado, debidamente embalados para evitar cualquier lesión de las personas encargadas del manejo del Equipaje y garantizar la seguridad del vuelo.

8.4.5.1 Elementos de Valor en Equipaje Registrado o en Equipaje de Mano. EL TRANSPORTADOR no acepta el transporte de los siguientes artículos como Equipaje Registrado y deberán incluirse en el Equipaje de Mano del Pasajero:

- a) Joyas

- b) Documentos personales, pasaportes, identificaciones o documentos de identificación c)
- Metales o piedras preciosas
- d) Obras de Arte
- e) Cheques o títulos valores y demás documentos con valor.
- f) Dinero en efectivo
- g) Lentes
- h) Celulares, Smart phones.
- i) Medicamentos
- j) Documentos de historia clínica
- k) Cámaras fotográficas
- l) Reproductores de música o audífonos
- m) DVD's portátiles y juegos electrónicos portátiles
- n) Tabletas digitales
- o) Filmadoras
- p) Computadoras y equipos electrónicos
- q) Cerámicas
- r) Vajillas
- s) Calculadoras
- t) Botellas de licor
- u) Artículos perecederos
- v) Llaves de carro o casa
- w) Artículos para el cuidado del bebé (ejemplo: fórmulas y pañales) x) Pasaportes
- y) Muestras de trabajo (vendedores)
- z) Artículos similares a los antes listados

8.4.5.2 En caso de destrucción o pérdida, daño o demora en la entrega del Equipaje de Mano, EL TRANSPORTADOR únicamente será responsable por los daños que surjan como resultado de la culpa de EL TRANSPORTADOR o de alguno de sus agentes o empleados.

8.4.5.3 EL TRANSPORTADOR no será responsable por daños al Equipaje Registrado que no comprometan la habilidad para que el Equipaje funcione y específicamente no será responsable por los daños que surjan del normal uso y desgaste por manejo, incluyendo cortadas menores, rayones, rasguños, abollonaduras, marcas o tierra.

8.4.6 Equipaje Condicional/Standby bag. Cualquier excedente sobre el Equipaje Libre Permitido se considera como exceso de equipaje y solo puede ser transportado pagando una tarifa adicional por este concepto que incluya cualquier impuesto aplicable. Las piezas con sobrepeso, sobredimensión y adicionales viajan sujetas al espacio disponible en el avión. EL TRANSPORTADOR hará todo lo posible para que el equipaje que sea registrado con la etiqueta Condicional/Standby bag llegue en el mismo vuelo en el que el Pasajero está volando. Sin embargo, debido a circunstancias de la operación, existe la posibilidad de que estos equipajes no sean transportados en el mismo vuelo del Pasajero, por lo que serán enviados en el primer vuelo con capacidad disponible dentro de los siguientes cuatro (4) días después de la fecha de la llegada del Pasajero a su destino final, si es un vuelo doméstico u ocho (8) días después si es un

vuelo internacional. En estos eventos el Pasajero deberá indicar cuáles piezas deberán ser embarcadas de manera prioritaria.

8.4.7. Transporte de Armas de Fuego.

Previamente a la fecha de su viaje el Pasajero deberá consultar con EL TRANSPORTADOR el procedimiento existente para el transporte de las armas de fuego.

Es responsabilidad del Pasajero verificar los requisitos y llevar la documentación que exigen las Autoridades en los países de origen, puntos de Conexión y destino final.

Para verificar los requisitos necesarios para portar armas en bodega, por favor verifique los contactos para su ciudad en cualquiera de los puntos de venta de EL TRANSPORTADOR o las embajadas o consulados de los países que apliquen.

8.4.8. Manejo de los Equipos Electrónicos Admitidos a Bordo. Los aparatos electrónicos a bordo de las aeronaves están clasificados en Prohibidos, Restringidos y Permitidos, de acuerdo con lo señalado en el Artículo 11.1. El Pasajero debe consultar con EL TRANSPORTADOR antes de hacer uso de cualquier equipo electrónico.

8.4.9 EQUIPAJE ESPECIAL

Se consideran equipaje especial los siguientes elementos:

1. Equipaje mal embalado incluyendo algunas cajas. .
2. Instrumentos Musicales: Guitarras eléctricas y acústicas, baterías electrónicas y acústicas, tambores, trompetas, etc.
3. Cenizas Humanas
4. Artículos Deportivos: Tablas de surf, equipos de pesca, equipos de golf, bicicletas, equipo de arquería, bolsas de dormir, tiendas de campaña, raquetas de tenis, pelotas de fútbol sin aire, equipos de buceo y equipos para esquiar.
5. Equipo para toreros.

Este equipaje es permitido siempre y cuando el Pasajero identifique dichos artículos a EL TRANSPORTADOR al momento de su chequeo y los artículos hayan sido empacados debidamente de acuerdo con lo establecido en el Artículo 8.4.12. Adicionalmente, dicho equipaje será permitido bajo la condición de que el Pasajero acepte y firme la etiqueta de "Responsabilidad Limitada" suministrada por EL TRANSPORTADOR, cuando lo anterior sea permitido bajo la normatividad aplicable.

8.4.10. Instrumentos Musicales. Podrán transportarse instrumentos musicales

tales como guitarras, violines, tambores, trompetas etc. como Equipaje de Mano, para lo cual deberán estar contenidos en estuches de cara dura diseñados para este propósito. Únicamente se aceptan instrumentos musicales que puedan ser acomodados en los guarda equipajes en forma segura dentro de la aeronave, ejemplo: guitarra, trompeta, violín, entre otros. Debe cumplir con las políticas estipuladas para el equipaje de mano.

Instrumento con silla asignada: los instrumentos musicales como el trombón y el violonchelo, no podrán transportarse como Equipaje Registrado y únicamente podrán transportarse en la cabina de pasajeros, como equipaje de silla en cabina en una silla adyacente a la del Pasajero, en cuyo caso el Pasajero deberá pagar el respectivo Tiquete por la silla del instrumento a la tarifa aplicable para adultos. Adicionalmente, los instrumentos musicales que se transporten como equipaje en silla en cabina únicamente se aceptarán cuando estén en un estuche de cara dura designado para estos propósitos.

Otros instrumentos musicales que se presenten como Equipaje Registrado serán aceptados únicamente cuando cuenten con un estuche de cara dura debidamente acolchonado en su interior, para que soporte la manipulación usual de este tipo de equipaje. En ciertas circunstancias, el transporte de instrumentos musicales está sujeto a cobros adicionales que el Pasajero deberá pagar al momento de realizar su chequeo. Para estar familiarizado con los artículos permitidos en las diferentes rutas y los costos del transporte de los mismos, si aplican, el Pasajero deberá consultar en la página web de EL TRANSPORTADOR y en sus puntos de venta directos.

8.4.11 Equipo Deportivo. Se permite el transporte de algunos artículos deportivos como Equipaje Facturado. Para ello, deberán seguirse los procedimientos y políticas establecidos por EL TRANSPORTADOR para estos efectos.

Los artículos deportivos que se aceptan como Equipaje Facturado deben estar debidamente embalados y, bajo ciertas circunstancias, están sujetos a un costo de servicio adicional que deberá pagar el Pasajero al momento del registro. Para efectos de conocer sobre los artículos permitidos en las diferentes rutas, y los costos aplicables a dicho transporte, en caso de existir, el Pasajero podrá consultar en la página web y en los demás puntos de venta directos de EL TRANSPORTADOR.

8.4.12. Artículos Restringidos.

(i) Artículos Perecederos o Frágiles. Son considerados perecederos los alimentos frescos o congelados, flores, plantas, y algunas medicinas. EL TRANSPORTADOR, a su entera discreción, establecerá las condiciones bajo las cuales dichos artículos podrán ser aceptados como Equipaje, de acuerdo con lo establecido en el Artículo 8.4.12.

(ii) Mercancías Peligrosas y/o Prohibidas. El Pasajero deberá consultar directamente con EL TRANSPORTADOR cuáles Mercancías Peligrosas y en qué cantidades son permitidas.

(iii) Transporte de Productos de Origen Agropecuario. Si el Pasajero va a transportar consigo productos o subproductos de origen agropecuario, debe cumplir con los requisitos sanitarios exigidos por las Autoridades competentes. Es responsabilidad del Pasajero informarse y tramitar los requisitos exigidos por la ley. Al respeto debe tenerse en cuenta que la entrada de dichos productos a muchos países se encuentra prohibida, ya que pueden ser portadores de plagas y enfermedades para las plantas y animales, por lo tanto no se deben transportar. Entre los productos sujetos a esta restricción se hallan: semillas, flores, frutas, hierbas aromáticas, verduras, productos cárnicos, plaguicidas biológicos, plantas con o sin tierra, madera y similares, y subproductos de origen animal y vegetal. La no declaración de los mismos es una infracción a la ley. Es responsabilidad del Pasajero informarse y cumplir con las regulaciones que las Autoridades de cada país establecen sobre la materia.

8.4.13 Otras Condiciones Aplicables a los Artículos Perecederos o Frágiles. El Pasajero deberá identificar todos los artículos frágiles o perecederos contenidos en su Equipaje y entregados a EL TRANSPORTADOR al momento de su chequeo. Dichos artículos se aceptarán como Equipaje Registrado únicamente si se identifican como tales y se empacan apropiadamente. EL TRANSPORTADOR se reserva su derecho de requerir al Pasajero, cuando así lo permita la normatividad aplicable, colocar una etiqueta de “Responsabilidad Limitada”.

8.4.14 Daños Pre-existentes. EL TRANSPORTADOR se reserva el derecho, como condición para aceptar el Equipaje Registrado, de inspeccionar y documentar cualquier daño preexistente de los artículos, y anotar dichos daños en las etiquetas de “Responsabilidad Limitada”, cuando así lo permita la normatividad aplicable, o en documentos similares.

Artículo 8.5. Manejo y Control del Equipaje.

8.5.1. Recibo y Despacho de Equipajes.

Todo Equipaje debe ser entregado individualmente por la persona que viaja, en el mostrador del TRANSPORTADOR en el aeropuerto, a un representante debidamente identificado, con el fin de que se le dé el manejo adecuado y sea transportado en la bodega de la aeronave, o aprobado como Equipaje de Mano. Únicamente se podrán aceptar equipajes colectivos, cuando pertenezcan a una familia o a un grupo con algún nexo entre sí que realicen su viaje en el mismo vuelo y fecha. A excepción de España que debe ser individual.

8.5.2. Recibo de Equipaje Averiado. Cuando el Pasajero entregue al TRANSPORTADOR un Equipaje en mal estado o que de cualquier forma no se encuentre en condiciones idóneas para ser transportado, se le colocará la etiqueta “Responsabilidad Limitada”, cuando así lo permita la normatividad aplicable, y se le informará al Pasajero que EL TRANSPORTADOR no será responsable por el estado del Equipaje y por el Daño que surja a consecuencia del mismo.

Artículo 8.6. Entrega de equipaje.

El Equipaje será entregado únicamente a la persona que presente la contraseña correspondiente a la etiqueta adherida a cada pieza.

8.6.1. Equipaje no Reclamado

8.6.1.1. En cada aeropuerto se llevará a cabo un control de todo Equipaje no reclamado.

8.6.1.2. El Equipaje que no haya sido reclamado por su dueño o un representante autorizado a su nombre (o por el cual el dueño no ha presentado una reclamación) una vez surtidos los trámites exigidos por la legislación aplicable, durante un período de seis (6) meses contados a partir de la finalización del vuelo en el que fuera registrado y/o el momento en el que fuera encontrado por la aerolínea, se entenderá como abandonado, en cuyo caso el TRANSPORTADOR podrá disponer de dicho Equipaje, entregándoselo a entidades sin ánimo de lucro según lo considere y sin ninguna responsabilidad para el TRANSPORTADOR.

Artículo 8.7 Límites de responsabilidad con el equipaje

La responsabilidad del TRANSPORTADOR se encuentra sujeta a lo establecido en los Convenios y demás leyes aplicables.

La presentación de una reclamación no da derecho al Pasajero a una compensación inmediata. En el caso de reclamaciones de equipaje, el reembolso por cualquier gasto incurrido deberá estar debidamente probado para EL TRANSPORTADOR.

La aceptación de un reclamo no supone una admisión de responsabilidad legal por parte de EL TRANSPORTADOR, previo a que se realice la investigación respectiva. Si el Pasajero tiene un reclamo será analizado y compensado, en caso que aplique, de acuerdo a las regulaciones aplicables según la ruta volada y bajo las limitaciones de responsabilidad establecidas en la Convención correspondiente u otras leyes aplicables.

8.7.1 Daños.

En caso de daño, la persona con derecho a la reparación deberá presentar una reclamación a EL TRANSPORTADOR inmediatamente descubre el daño, y en cualquier caso en un término máximo de 7 días después de recibido el Equipaje Registrado. No obstante cualquier disposición en contrario, EL TRANSPORTADOR no será responsable por los daños que surjan del normal uso y desgaste por manejo del Equipaje, incluyendo cortadas menores, rayones, rasguños, abollonaduras, marcas o tierra.

8.7.2 Demoras. Si el equipaje no llegó en el mismo vuelo que el Pasajero, éste debe notificar tal hecho directamente en las oficinas del TRANSPORTADOR antes de salir del aeropuerto. Para esto, el Pasajero debe completar el Reporte de Irregularidades de Equipajes que se encuentra en la Oficina de Equipajes del terminal aéreo. El Reporte deberá presentarse

dentro de un término máximo de 21 días desde la fecha en la cual el Equipaje debió haberse puesto a su disposición.

CAPÍTULO 9 - EMBARQUE Y FORMALIDADES ADMINISTRATIVAS

Artículo 9.1. Atención en Mostrador.

9.1.1. Requisitos de Presentación.

9.1.1.1. El Pasajero que va a embarcarse en un vuelo nacional deberá presentarse en el mostrador del TRANSPORTADOR en el aeropuerto en los tiempos previstos por el TRANSPORTADOR o en su defecto, con una hora (1) de antelación al mismo. Para temporada vacacional o requerimientos especiales la presentación se hará con una hora y media (1 hora, 30 minutos) de antelación.

9.1.1.2. El Pasajero que va a embarcarse en un vuelo internacional deberá presentarse en el mostrador del TRANSPORTADOR en los tiempos previstos por EL TRANSPORTADOR o en su defecto en el aeropuerto con tres (3) horas de antelación, para efectos de cumplir con los procedimientos de control de seguridad, de migración, y demás.

En todo caso el Pasajero deberá presentarse al aeropuerto en los tiempos estipulados por EL TRANSPORTADOR o su Agente Autorizado. En caso de que el Pasajero no cumpla con la obligación de presentarse con la anticipación establecida en el presente Contrato perderá su derecho a ser embarcado y sus reservas serán canceladas. Estas políticas pueden tener alguna variación, razón por la cual se debe consultar con EL TRANSPORTADOR los requerimientos de antelación de tiempo con el que debe presentarse el Pasajero en el aeropuerto.

9.1.2. Formalidades Administrativas.

9.1.2.1. General.

9.1.2.1.1. El Pasajero es responsable de todos los documentos necesarios para su viaje, pasaporte, visas, tarjetas de turismo y cualquier requisito o documento adicional o especial que se le exija por las disposiciones legales y reglamentarias en vigor de los países de partida, tránsito y destino. El Pasajero debe cumplir las normas y procedimientos establecidas por las Autoridades de dichos países en materia de migración, aduanas, sanidad, seguridad y control de fronteras.

9.1.2.1.2. El servicio de información que presta EL TRANSPORTADOR en estos temas no excluye la responsabilidad directa que tiene el Pasajero de investigar, conocer y cumplir las normas relacionadas con estas materias. EL TRANSPORTADOR no es responsable del rechazo de ingreso a un país por falta de cumplimiento de estas normas ni por las consecuencias o cualquier Daño que sufra el Pasajero que no haya cumplido las obligaciones mencionadas anteriormente en el Artículo

9.1.2.1.1

9.1.2.2. Documentos de Viaje. El Pasajero debe presentar toda la documentación de entrada, de salida y de Tránsito, los documentos sanitarios y otros, exigidos por las leyes o por los reglamentos en vigor en los países involucrados y permitirle a EL TRANSPORTADOR conservar una copia en caso de ser necesario.

EL TRANSPORTADOR se reserva el derecho de rechazar el transporte de todo Pasajero que no haya cumplido las leyes o los reglamentos en vigor y cuyos documentos no estén en regla.

9.1.2.3. Rechazo de Entrada. El Pasajero a quien la autoridad le rechace la entrada a un territorio deberá cancelar todos los gastos que resulten de dicho evento. El costo del boleto pagado por el Pasajero para llegar al país en donde no fue admitido no es reembolsable, como tampoco lo es cualquier gasto en que incurra el Pasajero por dicho rechazo.

9.1.2.4. Controles Aduaneros. Si la autoridad competente lo solicita, el Pasajero deberá asistir a la inspección de sus Equipajes Registrados y de Mano. En ningún caso EL TRANSPORTADOR asume responsabilidad por demoras, pérdidas o Daños del Equipaje, que puedan presentarse por este tipo de inspecciones.

9.1.2.5. Control de Seguridad. El Pasajero debe someterse a todos los controles de seguridad a pedido de las Autoridades oficiales gubernamentales o aeroportuarias o a pedido de EL TRANSPORTADOR.

CAPÍTULO 10 - SOBREVENTAS

Artículo 10.1. Sobreventa. En ciertos eventos los vuelos operados por EL TRANSPORTADOR pueden resultar en una sobreventa que resulte en la incapacidad de EL TRANSPORTADOR de proveer espacios previamente reservados y confirmados para un vuelo en específico. En estos casos las obligaciones de EL TRANSPORTADOR serán aquellas contenidas en las leyes y regulaciones aplicables en materia de vuelos con sobreventa, y en caso de que no exista conflicto con estas disposiciones, se aplicará lo dispuesto en el Artículo 10.2.

Artículo 10.2. Procedimiento y Compensación en Caso de Sobreventa. El procedimiento a aplicar para un vuelo con sobreventa o sobre-reserva es el siguiente:

10.2.1 Solicitud de Voluntarios. Este procedimiento consiste en informar a las personas que se encuentran reservadas en el vuelo con sobreventa y tratar de encontrar Pasajeros cuyos Itinerarios sean flexibles y que estén dispuestos a ofrecer su silla, a cambio de una compensación. Esta compensación será establecida por EL TRANSPORTADOR cuando no exista disposición legal aplicable.

En caso de sobreventa, cuando el Pasajero no tenga silla y no sea voluntario, será identificado por EL TRANSPORTADOR como Involuntario. Cuando este Pasajero involuntario no sea abordado en el vuelo que reservó originalmente, se aplicará la compensación que establece la legislación aplicable o la compensación establecida

por EL TRANSPORTADOR cuando no exista disposición legal aplicable. EL TRANSPORTADOR podrá modificar el monto de la compensación y las condiciones de la misma, cumpliendo en todo caso con las disposiciones legales aplicables.

10.2.2. Forma de Compensación. Salvo lo requerido por las leyes aplicables para ciertos eventos, EL TRANSPORTADOR no utiliza dinero en efectivo como forma de compensación voluntaria o involuntaria. EL TRANSPORTADOR utiliza certificados de viaje. Estos certificados serán emitidos en la fecha y lugar de la sobreventa. Si el Pasajero acepta ser Voluntario, al momento en que se le entrega el certificado de viaje, el Pasajero deberá liberar al Transportador de cualquier responsabilidad restante. Los certificados de viaje pueden ser utilizados para: compra de tarifas en boletos, pago de Excesos de Equipaje, pago de penalidades, pago de diferencias de tarifa, y en cualquier caso le serán aplicables las condiciones y restricciones previstas en éstos. A menos que prevean lo contrario, los certificados de viaje no son válidos para compra de servicios proporcionados por otras aerolíneas. Estos certificados no son reembolsables y no tienen valor residual. Los montos por los cuales serán emitidos los certificados serán establecidos por EL TRANSPORTADOR con base en la política de compensaciones vigente al momento de la irregularidad. Si un viajero recibe compensación no puede solicitar excepciones de penalidades o de reembolsabilidad para el tiquete.

En el caso de sobreventa cuando el Pasajero se rehúsa a ceder su silla, se aplicarán para su compensación las disposiciones o normas vigentes en el lugar donde se produce la sobreventa.

10.2.3. Prioridad en el abordaje en casos de sobreventa. EL TRANSPORTADOR abordará a los Pasajeros en el siguiente orden de prioridad en casos de sobreventa:

1. Pasajeros en condiciones de discapacidad.
2. Menores sin acompañantes.
3. Pasajeros Clase Ejecutiva y con status preferencial del programa de viajero frecuente del TRANSPORTADOR
4. Pasajeros con asientos confirmados independientemente del orden en que se registraron.
5. Pasajeros sin asientos confirmados dependiendo del orden en que fueron registrados. Este último se rige por las reglas establecidas por EL TRANSPORTADOR.

10.2.4. Transporte posterior de Pasajeros en Sobreventa. Los Pasajeros a los cuales EL TRANSPORTADOR no pudo proveerle un espacio confirmado debido a la sobreventa, serán acomodados por EL TRANSPORTADOR en vuelos alternos, de conformidad con el siguiente orden de prioridad:

1. En el próximo vuelo disponible operado por EL TRANSPORTADOR sin ningún costo adicional para el Pasajero independientemente de la clase de servicio o si al Pasajero se le denegó su embarque de forma voluntaria o involuntaria.
2. En un vuelo de otras aerolíneas siempre y cuando el Pasajero así lo solicite, el Transportador lo acepte, y haya disponibilidad confirmada de la otra aerolínea y la hora de arribo de dicho vuelo sea más temprano que la del siguiente vuelo operado por EL TRANSPORTADOR.

10.2.5. Límite de Responsabilidad. Sin perjuicio de lo dispuesto en las leyes especiales que resulten aplicables para ciertos eventos, la aceptación del certificado por parte del Pasajero constituye la compensación dada a él por EL TRANSPORTADOR por la sobreventa y libera al TRANSPORTADOR de cualquier responsabilidad posterior.

CAPÍTULO 11 - CONDUCTA A BORDO

Es obligación del Pasajero acatar las instrucciones de EL TRANSPORTADOR y de su personal en cualquier momento y durante el vuelo. 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 bajo su autoridad.

El Pasajero deberá abstenerse de todo acto que pueda atentar contra la seguridad del vuelo, de la tripulación, contra su propia seguridad y la de las demás personas o cosas a bordo. Cuando se presenten hechos que puedan causar o causen molestias, que sean contrarias a las leyes, normas y procedimientos, o que puedan comprometer o comprometan la seguridad del vuelo, de los Pasajeros, de la tripulación, de los bienes de EL TRANSPORTADOR o de los Pasajeros, la tripulación del respectivo vuelo tiene plena autonomía para tomar las acciones que estime pertinentes a fin de manejar y controlar la situación. Dichas acciones pueden conllevar al desembarque de un Pasajero, la negativa a transportar a dicho Pasajero, la inmovilización del Pasajero cuando se requiera y cualquier otra medida que sea necesaria. No obstante lo mencionado en este Capítulo, para vuelos desde y hacia Estados Unidos, EL TRANSPORTADOR no denegará el embarque a un Individuo en Condición de Discapacidad excepto en los casos previstos en la norma 14 C.F.R. Parte 382 que trata la No Discriminación por Discapacidad en el Transporte Aéreo.

Artículo 11.1. Artículos de Uso Prohibido, Restringido y Permitido. Se consideran artículos de uso prohibido, restringido y permitido a bordo los siguientes:

11.1.1. Artículos de uso prohibido. Son los artículos que no pueden ser utilizados en ningún momento mientras el Pasajero se encuentre a bordo de la aeronave. Estos son, pero no están limitados, a los siguientes: Radios AM/FM, Unidades periféricas de computadoras o juegos conectados por cable (impresora, fax, etc.), Juguetes de Control remoto, Televisores, Transmisores de dos vías

(Banda ciudadana, Radio aficionados Ej. Walkie Talkie), Receptores de Búsqueda automática VHF, mouse inalámbrico, y cualquier dispositivo electrónico de control remoto que emita señales/controle a otro dispositivo electrónico, entre otros.

11.1.2. Artículos de uso restringido. Las restricciones por etapa del vuelo permiten que algunos dispositivos electrónicos portátiles sean utilizados a bordo. El Pasajero debe consultar con EL TRANSPORTADOR antes de hacer uso de cualquier equipo electrónico. Se permite el uso a bordo de la aeronave cuando aún se encuentra la puerta abierta, y después del aterrizaje, de los siguientes artículos: Teléfonos celulares/móviles, módems inalámbricos, GPS que usa cable externo de antena, Busca personas de dos vías, PDA con comunicación de dos vías, calculadoras/consolas portátiles de juegos, reproductor de discos compactos, grabadora de cinta magnética o digital, computador personal con mouse, asistente personal PDA que no usa comunicación de dos vías, cámaras de video, entre otros.

La utilización de artículos electrónicos portátiles a bordo de la aeronave cuando la misma se encuentra por encima de los 10,000 pies de altura y la tripulación de cabina realiza los anuncios correspondientes, incluye los siguientes dispositivos: cámaras y videograbadoras portátiles, calculadoras, grabadoras, afeitadoras portátiles, juegos electrónicos, reproductores de música, computadoras personales, consola portátil de video juegos, tabletas y teléfonos celulares en modo avión únicamente.

11.1.3. Artículos de uso permitido. Son los artículos que pueden ser utilizados en cualquier momento dentro de la aeronave. Estos son: equipos instalados por EL TRANSPORTADOR, relojes electrónicos, , aparatos de ayuda auricular, dispositivos médicos implantados, audífonos de reducción de ruido, buscapersonas de una sola vía, equipo de soporte médico vital, concentradores de oxígeno personal, entre otros.

Artículo 11.2. Acciones Contra la Seguridad. Entre otras acciones, los Pasajeros deberán abstenerse de:

- (a) Desabrochar su cinturón de seguridad o levantarse de su asiento en momentos no autorizados por la tripulación.
- (b) Operar durante el vuelo o sus fases preparativas, conforme lo indique la tripulación, artículos de uso restringido de acuerdo con lo establecido en el presente Contrato y conforme lo señala la tarjeta de seguridad de la aeronave.
- (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.

- (d) Sustraer frazadas, almohadas o cualquier otro artículo, equipo o bienes de propiedad de EL TRANSPORTADOR o de otros Pasajeros.
- (e) Obstruir o destruir las alarmas y sistemas de detección de incendio u otros equipos instalados en la aeronave.
- (f) Fumar en cualquier parte de la aeronave en vuelos nacionales, o internacionales.
- (g) Asumir actitudes o expresar comentarios que puedan generar pánico entre los demás Pasajeros.
- (h) Faltar el respeto, insultar o agredir física o verbalmente a cualquiera de los Pasajeros o tripulantes de la aeronave o personal de tierra al servicio de la misma.
- (i) Llevar consigo a bordo de la aeronave o en los aeropuertos, armas, o elementos cortantes, punzantes o contundentes que puedan ser utilizados como arma.
- (j) Asumir conductas o ejecutar actos obscenos.
- (k) Consumir durante el vuelo, alimentos o bebidas no suministrados por EL TRANSPORTADOR sin su autorización.
- (l) Ingresar a la aeronave o permanecer en ella en estado de intoxicación alcohólica o bajo el efecto de drogas o sustancias prohibidas.
- (m) Cualquier otro acto o hecho que se considere indebido por EL TRANSPORTADOR, las Autoridades competentes y las normas y buenas costumbres.

Las tripulaciones se encuentran facultadas para tomar las acciones que consideren necesarias para prevenir y controlar las conductas prohibidas.

CAPÍTULO 12 - VUELOS CANCELADOS, DEMORADOS Y CAMBIOS OPERACIONALES

Artículo 12.1. Políticas. EL TRANSPORTADOR realizará esfuerzos razonables para transportar a los Pasajeros y a su Equipaje de acuerdo con los itinerarios publicados y con aquellos reflejados en el Tiquete del Pasajero. No obstante los itinerarios publicados, horarios de vuelo, tipo de avión, asignación de asientos, y detalles similares que se reflejen en el Tiquete o en los itinerarios publicados por EL TRANSPORTADOR no se garantizan ni forman parte de este contrato. EL TRANSPORTADOR podrá sustituir por aerolíneas alternas,

por otras aeronaves, podrá retrasar o cancelar vuelos, cambiar la asignación de asientos, y modificar o suprimir escalas previstas en el Tiquete en cualquier momento. Los horarios están sujetos a cambios sin previo aviso. Excepto por lo previsto en este Contrato de Transporte, EL TRANSPORTADOR no será responsable por realizar las conexiones, por no operar un vuelo de acuerdo con el itinerario, por cambios de horario, cambios de asignación de asientos o de tipos de aeronaves, o por revisión de las rutas por las cuales EL TRANSPORTADOR lleva el pasajero desde su origen hasta su destino.

Artículo 12.2 En caso de cancelación, desvío o retrasos que causen que un Pasajero pierda conexiones, EL TRANSPORTADOR (a solicitud del pasajero) cancelará la parte no utilizada del Boleto y procederá con el reembolso de ésta así como de los servicios o cobros adicionales no utilizados, en la forma original de pago de acuerdo con lo establecido en el Contrato de Transporte. Si el Pasajero no solicita un reembolso y cancelación del Billeto, EL TRANSPORTADOR procederá a transportar al Pasajero hasta el destino en el siguiente vuelo de EL TRANSPORTADOR en el que haya asientos disponibles en la clase de servicio comprada originalmente. A discreción de EL TRANSPORTADOR y si es aceptable para el Pasajero, EL TRANSPORTADOR podrá disponer que el pasajero viaje con otra aerolínea o por transporte terrestre. Si es aceptable para el Pasajero, EL TRANSPORTADOR proporcionará el transporte en una clase de servicio inferior, en cuyo caso el pasajero tendrá derecho a un reembolso parcial. Si el espacio en el próximo vuelo disponible sólo está disponible en una clase superior de servicio que compró, EL TRANSPORTADOR transportará al Pasajero en el vuelo, aunque se reserva el derecho de realizar “upgrades” a los demás Pasajeros en el vuelo de acuerdo con su política interna, para de esta forma contar con sillas disponibles en la clase de servicio originalmente adquirida.

Artículo 12.3 Salvo lo dispuesto anteriormente, EL TRANSPORTADOR no tendrá ninguna responsabilidad si la cancelación del vuelo, la desviación o el retraso se debe a Circunstancias Imprevistas.

Artículo 12.4 En el caso de una demora en rampa prolongada en un aeropuerto en Estados Unidos en un vuelo operado por una aerolínea socia en un acuerdo de código compartido de EL TRANSPORTADOR, el plan de contingencia para demoras en rampa de la aerolínea operadora se aplicará.

CAPÍTULO 13 - SERVICIO A BORDO

Artículo 13.1. General. El servicio a bordo representa un valor agregado que ofrece EL TRANSPORTADOR a sus Pasajeros y no constituye un deber para EL TRANSPORTADOR. EL TRANSPORTADOR determinará según lo considere adecuado de acuerdo con las condiciones del vuelo, el servicio a bordo a prestar.

Artículo 13.2. Política. EL TRANSPORTADOR se reserva el derecho de modificar sus políticas de servicio a bordo.

CAPÍTULO 14 - ACUERDOS COMERCIALES

EL TRANSPORTADOR podrá prestar los servicios de transporte contratados directamente a través de su operación o a través de acuerdos de cooperación con otras aerolíneas o modos de transporte, tales como:

Artículo 14.1 Código Compartido. Para servicios de código compartido en vuelos operados por otra aerolínea, EL TRANSPORTADOR es responsable en la totalidad del viaje de código compartido por todas las obligaciones con los Pasajeros establecidas en su Contrato de transporte.

Las reglas incluidas en el Contrato de transporte de EL TRANSPORTADOR con respecto a la emisión de boletos se aplicarán a los servicios de código compartido en vuelos operados por otra aerolínea. Sin embargo, cada socio de código compartido tiene reglas respecto de la operación de sus propios vuelos, algunas de las cuales pueden ser diferentes de aquellas que EL TRANSPORTADOR tiene para los vuelos operados por él. Las reglas de operaciones que pueden diferir entre EL TRANSPORTADOR y sus socios de código compartidos, incluyen pero no se limitan a las siguientes:

1. límites de tiempo del registro en mostrador;
2. menores que viajan solos
3. transporte de animales;
4. negativa para transportar;
5. servicios de oxígeno;
6. operaciones irregulares;
7. compensación de abordaje denegado;
8. aceptación de equipaje, equipaje permitido y responsabilidad. 9. Servicios especiales

Los Pasajeros deberán revisar las reglas para vuelos operados por otras aerolíneas bajo un Contrato de Código Compartido y deberán familiarizarse temas tales como los requisitos para el chequeo y las políticas en lo que respecta a menores sin acompañar, transporte de animales, denegación de embarque, servicios de oxígeno, operación.

En todo caso, las aerolíneas cumplirán con los requisitos legales de información frente al Pasajero de quién es el operador

Artículo 14.2. Acuerdos Interlínea. Los acuerdos interlínea son aquellos que se utilizan para proveer transporte usando los servicios de una o más aerolíneas, y bajo los cuales las aerolíneas participantes aceptan entre sí sus políticas de equipaje y de tiquetes. Dichos acuerdos contemplan igualmente el método de distribución de los ingresos y las comisiones o cargos por servicio derivados de estos servicios entre las aerolíneas participantes en el transporte, que se aplicarán al momento de los reembolsos.

Artículo 14.3. Conexiones. EL TRANSPORTADOR buscará facilitar las conexiones del Pasajero y su equipaje con las aerolíneas con las cuales tiene convenios, sin que asuma ninguna obligación de garantizar que ellas se llevarán a cabo.

No será considerado ni se le dará tratamiento de Conexión, el evento donde el Pasajero haga conexiones con otras aerolíneas mediante tiquetes separados, a menos que sean emitidos en conjunción y pretendan constituir un único contrato de transporte.

CAPÍTULO 15 ASPECTOS JURÍDICOS DE LA RESPONSABILIDAD CIVIL (NACIONAL E INTERNACIONAL)

Artículo 15.1. Régimen de Responsabilidad. La responsabilidad de EL TRANSPORTADOR se encuentra regulada por las leyes aplicables y para los casos de transporte aéreo internacional se aplica el Convenio o la Convención relevante.

Artículo 15.2 Aviso sobre Limitaciones de Responsabilidad. El Convenio de Montreal o la Convención de Varsovia podrán ser aplicables a su viaje y estos Convenios regulan y pueden limitar la responsabilidad de EL TRANSPORTADOR por muerte o lesiones corporales, por la pérdida o daño del equipaje, y por retraso.

15.2.1 En caso de aplicación del Convenio de Montreal, los límites de responsabilidad son los siguientes:

- (a) No hay límites económicos en caso de muerte o lesiones corporales.
- (b) En caso de destrucción, pérdida o daño o retraso del equipaje, los pasajeros tendrán derecho en la mayoría de casos a 1.131 Derechos Especiales de Giro.
- (c) Por los daños ocasionados por demoras en su viaje, los pasajeros tendrán derecho en la mayoría de casos a 4.694 Derechos Especiales de Giro.

15.2.2 En caso de aplicación del Convenio de Varsovia, los límites de responsabilidad son las siguientes:

- (a) 16.600 Derechos Especiales de Giro en caso de muerte o lesiones corporales si el Protocolo de La Haya del Convenio de Varsovia aplica, o 8.300 Derechos Especiales de Giro si sólo se aplica la Convención de Varsovia. Muchas aerolíneas han renunciado voluntariamente a estos límites en su totalidad, y las regulaciones de los Estados Unidos estipulan que, durante los viajes hacia, desde o con una escala prevista en los Estados Unidos, el límite no podrá ser inferior a 75.000 dólares.
- (b) 17 Derechos Especiales de Giro por kg por pérdida o daño o retraso del equipaje facturado, y 332 Derechos Especiales de Giro por equipaje no facturado.
- (c) La aerolínea también puede ser responsable de los daños ocasionados por las demoras.

15.2.3 La aerolínea podrá suministrar información adicional en cuanto a los límites aplicables a su viaje. Si su viaje incluye el transporte por diferentes aerolíneas, debe comunicarse con cada operador para obtener información sobre los límites de responsabilidad aplicables.



Passenger: Castiblanco Carlos (ADT)

Booking ref: TIUO3P

Ticket number: 134 2495988420

Issuing office:

AVIANCAONLINE, AV. CALLE 26 N 59-15 BOGOTA CO,
SAN SALVADOR, EL SALVADOR, SAN SALVADOR

Telephone: TBA

Date: 13Mar2020

ELECTRONIC TICKET RECEIPT

At check-in, you must show a photo ID.

From	To	Flight	Departure	Arrival	Last check-in
LONDON HEATHROW Terminal: 2	BOGOTA EL DORADO INTL Terminal: 1	AV121	21:40 15Mar2020	03:55 16Mar2020	
Class: T	Operated by: AVIANCA Marketed by: AVIANCA				
Baggage (4): 1PC	Booking status (1): OK			NVA (3): 30Sep2020	
Fare basis: TZXB2BRR	Frequent flyer number: 13439167700			Duration: 11:15	

(1) OK = Confirmed (2) NVB = Not valid before (3) NVA = Not valid after (4) Each passenger can check in a specific amount of baggage at no extra cost as indicated above in the column baggage.

ELECTRONIC TICKET REMARKS

.

Fare Calculation: LON AV BOG Q190.92 120.79NUC311.71END
ROE0.769926

Form of payment: CC CA XXXXXXXXXXXXX8033
XXXX 637810

Endorsements: /C1 REFUND FEE APPLIES/ NO CHANGE
FEE AND PLUS FARE DIFF/NON END

Fare:

GBP 240.00

Fare equivalent:

COP 1187000

Taxes:

COP 60600JS

COP 385800GB

COP 202200UB

Total Amount:

COP 1835600

RECEIPT REMARKS

AEROVÍAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA
NIT: 890.100.577-6

The carriage of certain hazardous materials, like aerosols, fireworks, and flammable liquids, aboard the aircraft is forbidden. If you do not understand these restrictions, further information may be obtained from your airline.

LEGAL AND PASSENGER NOTICES

CARRIAGE AND OTHER SERVICES PROVIDED BY THE CARRIER ARE SUBJECT TO CONDITIONS OF CARRIAGE, WHICH ARE HEREBY INCORPORATED BY REFERENCE. THESE CONDITIONS MAY BE OBTAINED FROM THE ISSUING CARRIER. THE ITINERARY/RECEIPT CONSTITUTES THE PASSENGER TICKET FOR THE PURPOSES OF ARTICLE 3 OF THE WARSAW CONVENTION, EXCEPT WHERE THE CARRIER DELIVERS TO THE PASSENGER ANOTHER DOCUMENT COMPLYING WITH THE REQUIREMENTS OF ARTICLE 3. PASSENGERS ON A JOURNEY INVOLVING AN ULTIMATE DESTINATION OR A STOP IN A COUNTRY OTHER THAN THE COUNTRY OF DEPARTURE ARE ADVISED THAT INTERNATIONAL TREATIES KNOWN AS THE MONTREAL CONVENTION, OR ITS PREDECESSOR, THE WARSAW CONVENTION, INCLUDING ITS AMENDMENTS (THE WARSAW CONVENTION SYSTEM), MAY APPLY TO THE ENTIRE JOURNEY, INCLUDING ANY PORTION THEREOF WITHIN A COUNTRY. FOR SUCH PASSENGERS, THE APPLICABLE TREATY, INCLUDING SPECIAL CONTRACTS OF CARRIAGE EMBODIED IN ANY APPLICABLE TARIFFS, GOVERNS AND MAY LIMIT THE LIABILITY OF THE CARRIER. THESE CONVENTIONS GOVERN AND MAY LIMIT THE LIABILITY OF AIR CARRIERS FOR DEATH OR BODILY INJURY OR LOSS OF OR DAMAGE TO BAGGAGE, AND FOR DELAY. THE CARRIAGE OF CERTAIN HAZARDOUS MATERIALS, LIKE AEROSOLS, FIREWORKS, AND FLAMMABLE LIQUIDS, ABOARD THE AIRCRAFT IS FORBIDDEN. IF YOU DO NOT UNDERSTAND THESE RESTRICTIONS, FURTHER INFORMATION MAY BE OBTAINED FROM YOUR AIRLINE. DATA PROTECTION NOTICE: YOUR PERSONAL DATA WILL BE PROCESSED IN ACCORDANCE WITH THE APPLICABLE CARRIER'S PRIVACY POLICY AND, IF YOUR BOOKING IS MADE VIA A RESERVATION SYSTEM PROVIDER (GDS), WITH ITS PRIVACY POLICY. THESE ARE AVAILABLE AT <http://>

www.iatatravelcenter.com/privacy OR FROM THE CARRIER OR GDS DIRECTLY. YOU SHOULD READ THIS DOCUMENTATION, WHICH APPLIES TO YOUR BOOKING AND SPECIFIES, FOR EXAMPLE, HOW YOUR PERSONAL DATA IS COLLECTED, STORED, USED, DISCLOSED AND TRANSFERRED.(APPLICABLE FOR INTERLINE CARRIAGE

AEROVÍAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA
NIT: 890.100.577-6

A STAR ALLIANCE MEMBER 





Passenger: Castiblanco Carlos (ADT)

Booking ref: TIUO3P

Ticket number: 134 2496053016

Issuing office:

AEROPUERTO CM CKI, AEROPUERTO LON, TBA,
LONDRES

Telephone: TBA

Date: 17Mar2020

ELECTRONIC TICKET RECEIPT

At check-in, you must show a photo ID.

From	To	Flight	Departure	Arrival	Last check-in
LONDON HEATHROW Terminal: 2	BOGOTA EL DORADO INTL Terminal: 1	AV121	21:40 17Mar2020	03:55 18Mar2020	
Class: Y	Operated by: AVIANCA Marketed by: AVIANCA				
Baggage (4): 2PC Fare basis: YLXB3BRR	Booking status (1): OK				Duration: 11:15

(1) OK = Confirmed (2) NVB = Not valid before (3) NVA = Not valid after (4) Each passenger can check in a specific amount of baggage at no extra cost as indicated above in the column baggage.

ELECTRONIC TICKET REMARKS

.

Fare Calculation: LON AV BOG Q190.92 1431.30NUC1622.22END **Fare:**
ROE0.769926

GBP 1249.00

Form of payment: CC VI XXXXXXXXXXXXX8019
XXXX 001018

Taxes:

GBP 78.00GB

GBP 40.87UB

GBP 12.20JS

Endorsements: /C1 FULLY REF/NO CHNG FEE/ FARE DIF
MAY APPL/NONEND

Total Amount:

GBP 1380.07

RECEIPT REMARKS

AEROVÍAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA
NIT: 890.100.577-6

The carriage of certain hazardous materials, like aerosols, fireworks, and flammable liquids, aboard the aircraft is forbidden. If you do not understand these restrictions, further information may be obtained from your airline.

LEGAL AND PASSENGER NOTICES

CARRIAGE AND OTHER SERVICES PROVIDED BY THE CARRIER ARE SUBJECT TO CONDITIONS OF CARRIAGE, WHICH ARE HEREBY INCORPORATED BY REFERENCE. THESE CONDITIONS MAY BE OBTAINED FROM THE ISSUING CARRIER. THE ITINERARY/RECEIPT CONSTITUTES THE PASSENGER TICKET FOR THE PURPOSES OF ARTICLE 3 OF THE WARSAW CONVENTION, EXCEPT WHERE THE CARRIER DELIVERS TO THE PASSENGER ANOTHER DOCUMENT COMPLYING WITH THE REQUIREMENTS OF ARTICLE 3. PASSENGERS ON A JOURNEY INVOLVING AN ULTIMATE DESTINATION OR A STOP IN A COUNTRY OTHER THAN THE COUNTRY OF DEPARTURE ARE ADVISED THAT INTERNATIONAL TREATIES KNOWN AS THE MONTREAL CONVENTION, OR ITS PREDECESSOR, THE WARSAW CONVENTION, INCLUDING ITS AMENDMENTS (THE WARSAW CONVENTION SYSTEM), MAY APPLY TO THE ENTIRE JOURNEY, INCLUDING ANY PORTION THEREOF WITHIN A COUNTRY. FOR SUCH PASSENGERS, THE APPLICABLE TREATY, INCLUDING SPECIAL CONTRACTS OF CARRIAGE EMBODIED IN ANY APPLICABLE TARIFFS, GOVERNS AND MAY LIMIT THE LIABILITY OF THE CARRIER. THESE CONVENTIONS GOVERN AND MAY LIMIT THE LIABILITY OF AIR CARRIERS FOR DEATH OR BODILY INJURY OR LOSS OF OR DAMAGE TO BAGGAGE, AND FOR DELAY. THE CARRIAGE OF CERTAIN HAZARDOUS MATERIALS, LIKE AEROSOLS, FIREWORKS, AND FLAMMABLE LIQUIDS, ABOARD THE AIRCRAFT IS FORBIDDEN. IF YOU DO NOT UNDERSTAND THESE RESTRICTIONS, FURTHER INFORMATION MAY BE OBTAINED FROM YOUR AIRLINE. DATA PROTECTION NOTICE: YOUR PERSONAL DATA WILL BE PROCESSED IN ACCORDANCE WITH THE APPLICABLE CARRIER'S PRIVACY POLICY AND, IF YOUR BOOKING IS MADE VIA A RESERVATION SYSTEM PROVIDER (GDS), WITH ITS PRIVACY POLICY. THESE ARE AVAILABLE AT <http://www.iatatravelcenter.com/privacy> OR FROM THE CARRIER OR GDS DIRECTLY. YOU SHOULD READ THIS DOCUMENTATION, WHICH APPLIES TO YOUR BOOKING AND

SPECIFIES, FOR EXAMPLE, HOW YOUR PERSONAL DATA IS COLLECTED, STORED, USED, DISCLOSED AND TRANSFERRED.(APPLICABLE FOR INTERLINE CARRIAGE

AEROVÍAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA
NIT: 890.100.577-6

A STAR ALLIANCE MEMBER 



Bogotá D.C., 11 de julio de 2022

Respetado:

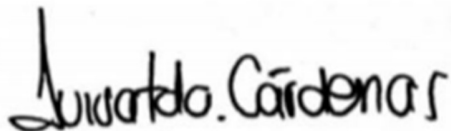
Juzgado 1 Civil de Oralidad de Barranquilla
Barranquilla

Ref. Certificación respecto de la reserva TIUO3P

Por la presente, como Gerente de Derecho del Consumo de Avianca SA, me permito certificar sobre la reserva TIUO3P que, tal como consta en nuestros registros del historial de la reserva:

1. El señor Carlos Evelio Castiblanco compró, bajo la reserva TIUO3P, el tiquete 1342495988420 que cubría la ruta LHR-BOG el día 15 de marzo de 2020 por un valor de \$ 1.835.600 COP (UN MILLÓN OCHOCIENTOS TREINTA Y CINCO MIL SEICIENTOS PESOS M/CTE).
2. Por circunstancias ajenas a Avianca el día 15 de marzo de 2020 no se presentó para volar con el tiquete 1342495988420.
3. El señor Carlos Evelio Castiblanco compró en el aeropuerto internacional de Heathrow en Londres, el tiquete 1342496053016 bajo la misma reserva el día 17 de marzo de 2020 para volar ese mismo día en la ruta LHR-BOG por un valor de £ 1380.70 GBP (MIL TRECIENTOS OCHENTA LIBRAS ESTERLINAS CON 70 CENTAVOS).
4. Cuando el señor Castiblanco abordó el vuelo AV 121 el 17 de marzo, fue registrado equivocadamente con el tiquete 1342495988420, en lugar del tiquete 1342496053016.
5. Como consecuencia de este error, al señor Castiblanco se le expidió una tarjeta UATP, a manera de reembolso del tiquete no volado, por un valor de £ 1380.70 GBP (MIL TRECIENTOS OCHENTA LIBRAS ESTERLINAS CON 70 CENTAVOS), para ser usada antes de junio 2023.

Cordialmente,



LUISA FERNANDA CARDENAS OVALLE

Gerente de Derecho del Consumo.

Aerovías del Continente Americano- Avianca S.A.

Señora

JUEZ PRIMERO CIVIL MUNICIPAL ORAL DE BARRANQUILLA

E.

S.

D.

REFERENCIA: Proceso Declarativo Verbal de CARLOS EVELIO CASTIBLANCO CALDERÓN contra AEROVÍAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA S.A.
Rad. No. 08001405300120220012400.

ANA MARÍA CEBALLOS GARCÍA, mayor de edad y domiciliada en Bogotá, identificado con la cédula de ciudadanía No.34.561.552 de Popayán, actuando en mi calidad de representante legal judicial de **AEROVÍAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA S.A.**, sociedad comercial legalmente constituida con domicilio principal en la ciudad de Barranquilla, con correo electrónico para notificaciones judiciales notificaciones@avianca.com, e identificada con NIT.890.100.577-6, todo lo cual consta en el certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio de Barranquilla que acompaño, manifiesto por medio del presente escrito que confiero **PODER ESPECIAL**, amplio y suficiente como en Derecho sea requerido a los Doctores **ALBERTO MARIO JUBIZ CASTRO**, mayor de edad, domiciliado en Barranquilla, identificado con la cédula de ciudadanía No.72.210.955 de Barranquilla, titular de la tarjeta profesional de Abogado No.116.964 expedida por el Consejo Superior de la Judicatura, y correo electrónico ajubiz@vjlegal.co; y **MIGUEL ANTONIO DE LA HOZ GARCÍA**, mayor de edad, domiciliado en Barranquilla, identificado con la cédula de ciudadanía No.1.140.851.426 de Barranquilla, titular de la tarjeta profesional de Abogado No.294.488 expedida por el Consejo Superior de la Judicatura, y correo electrónico mdelahoz@vjlegal.co, para que ejerzan la defensa de los intereses de la sociedad que represento, dentro del proceso de la referencia.

Los apoderados quedan investidos de todas las facultades inherentes al ejercicio del poder, en especial las de contestar la demanda, conciliar, recibir, desistir, transigir, sustituir y reasumir el presente poder, interponer recursos, y en general para llevar a cabo fielmente la labor encomendada.

Atentamente,



ANA MARÍA CEBALLOS GARCÍA
Representante Legal Judicial AVIANCA S.A.
C.C. No 34.561.552 de Popayán.

Aceptamos,



ALBERTO MARIO JUBIZ CASTRO
C.C. No. 72.210.955 de Barranquilla
T.P. No. 116.964 del C. S. de la Judicatura



MIGUEL ANTONIO DE LA HOZ GARCÍA
C.C. No.1.140.851.426 de Barranquilla
T.P No.294.488 del C.S. de la Judicatura



Cámara de Comercio de Barranquilla
**CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACION LEGAL O
DE INSCRIPCION DE DOCUMENTOS.**
Fecha de expedición: 18/04/2022 - 15:19:59
Recibo No. 9334641, Valor: 6,500
CODIGO DE VERIFICACIÓN: MJ47FE3BFF

Para su seguridad verifique el contenido de este certificado ingresado a nuestra
página web www.camarabaq.org.co, en el enlace CERTIFICADOS EN LINEA-VERIFICACION
DE CERTIFICADOS EN LINEA, digitando el código de verificación.

"LA MATRICULA MERCANTIL PROPORCIONA SEGURIDAD Y CONFIANZA EN LOS NEGOCIOS.
RENUOVE SU MATRICULA MERCANTIL A MAS TARDAR EL 31 DE MARZO"

EL SUSCRITO SECRETARIO DE LA CAMARA DE COMERCIO DE BARRANQUILLA, CON FUNDAMENTO
EN LAS INSCRIPCIONES DEL REGISTRO MERCANTIL

C E R T I F I C A

NOMBRE, IDENTIFICACIÓN Y DOMICILIO

Razón Social:

AEROVÍAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA PUDIENDO UTILIZAR
LAS SIGLAS AVIANCA O AVIANCA S.A.

Sigla: AVIANCA S.A.

Nit: 890.100.577 - 6

Domicilio Principal: Barranquilla

Matrícula No.: 6.135

Fecha de matrícula: 08/07/1931

Último año renovado: 2022

Fecha de renovación de la matrícula: 31/03/2022

Activos totales: \$11.043.680.693.000,00

Grupo NIIF: 2. Grupo I. NIIF Plenas

UBICACIÓN

Dirección domicilio principal: CL 77B No 57-103 PISO 21 ED GREEN TOWERS

Municipio: Barranquilla - Atlántico

Correo electrónico: notificaciones@avianca.com

Teléfono comercial 1: 3534691

Teléfono comercial 2: 5877700

Teléfono comercial 3: 5877700

Dirección para notificación judicial: CL 77B No 57-103 PISO 21 ED GREEN TOWERS

Municipio: Barranquilla - Atlántico

Correo electrónico de notificación: notificaciones@avianca.com

Teléfono para notificación 1: 3534691

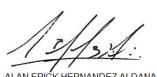
Teléfono para notificación 2: 5877700

Teléfono para notificación 3: No reportó

Autorización para recibir notificaciones personales a través del correo
electrónico, de conformidad con lo establecido en el artículo 67 del Código de
Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo: no

CONSTITUCIÓN

Constitución: que por Escritura Pública número 2.374 del 05/12/1919, de


ALAN ERICK HERNÁNDEZ ALDANA

Notaria Segunda de Barranquilla,, inscrito(a) en esta Cámara de Comercio el 09/12/1919 bajo el número 37 del libro IX, se constituyó la sociedad:comercial denominada "SOCIEDAD COLOMBO ALEMANA DE TRANSPORTES AEREOS (SCADTA)".

REFORMAS ESPECIALES

Por Escritura Pública número 714 del 14/06/1940, otorgado(a) en Notaria Segunda de Barranquilla,, inscrito(a) en esta Cámara de Comercio el 18/06/1940 bajo el número 2.145 del libro IX, la sociedad cambio de denominacion por la de: "AEROVIAS NACIONALES DE COLOMBIA "AVIANCA"", tiene el caracter de Anonima y sera siempre de naciona lidad colombiana de acuerdo con la ley.

Por Escritura Pública número 4.023 del 11/05/2005, otorgado(a) en Notaria 18. de Bogota, inscrito(a) en esta Cámara de Comercio el 14/06/2005 bajo el número 118.151 del libro IX, la sociedad cambio de razon social, por la denominacion AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA PUDIENDO UTILIZAR LAS SIGLAS AVIANCA O AVIANC A S.A.

Por Escritura Pública número 1.287 del 08/10/2010, otorgado(a) en Notaria 4a. de Barranquilla, inscrito(a) en esta Cámara de Comercio el 08/10/2010 bajo el número 163.015 del libro IX, consta la fusión por absorción entre AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA PUDIENDO UTILIZAR LAS SIGLAS AVIANCA O AVIANCA S.A. y SOCIEDAD AERONÁUTICA DE MEDELLÍN CONSOLIDADA S.A. SAM., siendo la primera la absorbente, y la segunda la absorbida.

REFORMAS DE ESTATUTOS

La sociedad ha sido reformada por los siguientes documentos:

Documento	Número	Fecha	Origen	Insc.	Fecha	Libro
Escritura	178	01/03/1935	Notaria 2a. de Barran	774	09/03/1935	IX
Escritura	303	12/03/1937	Notaria 2a. de Barran	1.503	20/05/1937	IX
Escritura	303	12/03/1937	Notaria 2a. de Barran	1.228	16/03/1937	IX
Escritura	251	10/03/1938	Notaria 2a. de Barran	1.449	11/03/1938	IX
Escritura	130	29/01/1940	Notaria 2a. de Barran	1.997	01/02/1940	IX
Escritura	6.810	20/12/1950	Notaria 4a. de Bogota	6.789	31/01/1951	IX
Escritura	2.995	19/09/1951	Notaria 8a. de Bogota	7.216	31/01/1951	IX
Escritura	438	10/02/1952	Notaria 8a. de Bogota	7.859	19/12/1953	IX
Escritura	2.915	30/08/1952	Notaria 8a. de Bogota	7.690	12/08/1952	IX
Escritura	1.139	05/04/1954	Notaria 8a. de Bogota	8.511	07/04/1954	IX
Escritura	775	06/04/1962	Notaria 8a. de Bogota	13.736	09/04/1962	IX
Escritura	886	11/04/1964	Notaria 8a. de Bogota	15.516	13/04/1964	IX
Escritura	1.358	15/05/1965	Notaria 8a. de Bogota	17.260	01/06/1965	IX

Escritura	971	19/04/1966	Notaria 8a.	de Bogota	18.576	21/04/1966	IX
Escritura	1.529	20/05/1967	Notaria 8a.	de Bogota	29.352	31/05/1967	IX
Escritura	1.281	24/04/1968	Notaria 8a.	de Bogota	21.722	30/04/1968	IX
Escritura	2.115	16/06/1969	Notaria 8a.	de Bogota	24.628	03/07/1969	IX
Escritura	1.313	06/05/1974	Notaria 8a.	de Bogota	2.964	17/05/1974	IX
Escritura	273	09/06/1974	Notaria 8a.	de Bogota	2.629	28/07/1974	IX
Escritura	1.511	15/06/1978	Notaria 18a.	de Bogota	8.695	10/08/1978	IX
Escritura	4.642	14/09/1983	Notaria 1a.	de Bogota	17.729	24/10/1983	IX
Escritura	3.329	14/06/1985	Notaria 1a.	de Bogota	21.837	12/07/1985	IX
Escritura	3.027	23/07/1987	Notaria 18a.	de Bogota	27.612	06/08/1987	IX
Escritura	2.464	15/06/1988	Notaria 18a.	de Bogota	30.506	01/07/1988	IX
Escritura	3.437	17/07/1990	Notaria 18.	de Bogota	37.482	25/07/1990	IX
Escritura	3.811	20/06/1991	Notaria 18a.	de Bogota	41.680	12/07/1991	IX
Escritura	2.981	03/06/1992	Notaria 18.	de Santafe	45.710	30/06/1992	IX
Escritura	3.406	01/06/1993	Notaria 18a.	de Santafe	49.945	16/06/1993	IX
Escritura	4.191	04/08/1994	Notaria 18a.	de Santafe	56.253	03/11/1994	IX
Escritura	1.630	17/04/1995	Notaria 18a.	de Santafe	58.754	10/05/1995	IX
Escritura	2.328	14/05/1997	Notaria 18a.	de Santafe	69.698	04/06/1997	IX
Escritura	6.288	28/11/2000	Notaria 18o	de Bogota	90.304	11/12/2000	IX
Escritura	4.809	17/10/2001	Notaria 18a	de Bogota	95.479	22/10/2001	IX
Escritura	5.767	03/12/2001	Notaria 18.	de Bogota	96.188	04/12/2001	IX
Escritura	235	21/01/2002	Notaria 18a.	de Bogota	96.926	22/01/2002	IX
Escritura	1.714	11/04/2002	Notaria 18.	de Bogota	98.211	15/04/2002	IX
Escritura	7.193	23/12/2002	Notaria 18.	de Bogota	102.622	31/12/2002	IX
Escritura	6.091	15/12/2003	Notaria 18.	de Bogota	108.705	06/01/2004	IX
Escritura	7.260	03/12/2004	Notaria 18.	de Bogota	114.811	10/12/2004	IX
Escritura	4.023	11/05/2005	Notaria 18.	de Bogota	118.151	14/06/2005	IX
Escritura	1.319	16/02/2006	Notaria 71 a.	de Bogot	122.795	22/02/2006	IX
Escritura	8.915	01/11/2007	Notaria 71a.	de Bogota	135.523	07/11/2007	IX

Fecha de expedición: 18/04/2022 - 15:19:59

Recibo No. 9334641, Valor: 6,500

CODIGO DE VERIFICACIÓN: MJ47FE3BFF

Escritura	673	28/01/2008	Notaria 71a. de Bogota	137.532	08/02/2008	IX
Escritura	5.967	17/07/2009	Notaria 71a. de Bogota	151.108	29/07/2009	IX
Escritura	3.478	02/06/2010	Notaria 71a. de Bogota	159.872	17/06/2010	IX
Escritura	3.844	15/07/2010	Notaria 71 a. de Bogot	160.989	29/07/2010	IX
Escritura	86	01/02/2017	Notaria 12 del Circulo	320.546	24/02/2017	IX
Escritura	483	09/05/2017	Notaria 12 a. de Bogot	328.245	23/06/2017	IX
Escritura	255	28/02/2018	Notaria 12 a. de Bogot	339.380	16/03/2018	IX
Escritura	1.215	21/05/2019	Notaria 71 a. de Bogot	364.258	29/05/2019	IX
Escritura	1.230	23/07/2020	Notaria 71 a. de Bogot	388.333	30/09/2020	IX

TERMINO DE DURACIÓN

Duración: se fijó hasta 2050/06/30

QUE A LA FECHA Y HORA DE EXPEDICIÓN DE ESTE CERTIFICADO, NO APARECEN INSCRIPCIONES QUE DEN CUENTA DEL ESTADO DE DISOLUCIÓN DE LA SOCIEDAD, RAZÓN POR LA QUE LA SOCIEDAD NO SE HAYA DISUELTA.

OBJETO SOCIAL

La sociedad tiene por objeto: La explotación comercial de los servicios de a) transporte (i) aéreo en todas sus ramas, incluidos los servicios postales en todas sus modalidades, así como de todos los servicios relacionados con las aplicaciones comerciales, técnicas y científicas de la aviación civil, incluyendo servicios aeronáuticos y aeroportuarios; (ii) terrestre; en todas sus ramas; (iii) marítimo, en todas sus ramas; y (iv) multimodal; y b) servicios de ingeniería y mantenimiento; entrenamiento y servicios de apoyo que sean requeridos en todas las modalidades de transporte, todo de acuerdo con las leyes vigentes; En desarrollo de su objeto, la Sociedad podrá realizar los siguientes actos y contratos: a) Ocuparse en negocios de construcción y administración de aeropuertos así como de otras instalaciones necesarias para la navegación aérea; b) La revisión, mantenimiento y reparación de, aeronaves y vehículos terrestres accesorios; c) La compra y venta de combustible para dichas aeronaves y vehículos; d) El fomento de empresas dedicadas al turismo; e) La participación en empresas de seguros de aviación; f) La adquisición y construcción de inmuebles, así como la enajenación de los que no requiera; g) La representación de personas jurídicas o naturales, nacionales o extranjeras, que se ocupen en negocios iguales o similares a los de la Sociedad; h) La importación, distribución, venta, fabricación, ensamble y exportación de equipos maquinarias, vehículos; repuestos y materias primas, cuando dichos elementos estuvieren destinados al transporte aéreo o al terrestre; como accesorio de aquel o al mantenimiento de dichos equipos; i) Tomar en arrendamiento los bienes muebles o inmuebles que la sociedad requiera y dar en arrendamiento aquellos que no necesite para su funcionamiento; j) Celebrar contratos, incluyendo el de sociedad, con personas naturales o jurídicas que se ocupen en negocios similares o complementarios los que constituyen el objeto de la Sociedad del mismo modo podrá formar parte de otras sociedades cualquiera que sea su naturaleza y

objeto social, incluidas la dedicadas a la gestión de negocios de terceros, adquiriendo o suscribiendo acciones, partes o cuotas de interes social o haciendo aportes de cualquier especie; incorporar otras sociedades o fusionarse con ellas; k) Tomar o dar dinero en mutuo; con o sin garantía de los bienes sociales; pagar, girar; avalar; endosar, adquirir; aceptar, protestar; cancelar letras de cambio, cheques, pagares o cualesquiera otros efectos de comercio, y en general, celebrar el contrato comercial de cambio en sus diversas formas; l) Celebrar toda clase de negocios y operaciones con entidades bancarias y de crédito; j.- Celebrar todo tipo de convenios y contratos con particulares y con el gobierno para la ejecución de los servicios postales; n) Adquirir, poseer y explotar patentes; nombres comerciales, marcas, secretos industriales; licencias u otros derechos constitutivos de propiedad industrial, conceder su explotación a terceros así como adquirir concesiones para su explotación. o) Constituir cauciones reales o personales en garantía de las obligaciones en moneda nacional o extranjera que contraigan la sociedad, sus accionistas, sociedades en las que tenga interes, o cualquier tercero, siempre que se cuente con las autorizaciones requeridas en estos estatutos. p) Invertir sus fondos o disponibilidades, en activos financieros o valores mobiliarios; tales como títulos emitidos por instituciones financieras o entidades publicas, cédula hipotecarias; títulos valores; bonos, así como su negociación, venta, permuta o gravamen, q) Comprar y vender; así: como importar y exportar cualesquiera clase de bienes, artículos o mercaderías relacionados con los negocios propios de su objeto social. r) Participar en licitaciones y concursos públicos y privados o en contrataciones directas. s) Promover las investigaciones científicas o tecnológicas tendientes a buscar nuevas y mejores aplicaciones dentro de su campo ya sea directamente o a través de entidades especializadas, o de donaciones o contribuciones a entidades científicas; culturales o de desarrollo social del país. t) En general, celebrar todos los actos y contratos, que sean necesarios para desarrollar cabalmente su objeto.

HABILITACIÓN(ES) ESPECIAL(ES)

Mediante inscripción número 297.631 de 09/11/2015 se registró el acto administrativo número 75 de 19/08/2004 expedido por Ministerio de Transporte que lo habilita para prestar el servicio público de transporte terrestre automotor en la modalidad de carga.

CLASIFICACIÓN DE ACTIVIDADES ECONÓMICAS - CIIU

Actividad Principal Código CIIU: 5111 TRANSPORTE AEREO NACIONAL DE PASAJEROS

Actividad Secundaria Código CIIU: 5112 TRANSPORTE AEREO INTERNACIONAL DE PASAJEROS

Otras Actividades 1 Código CIIU: 5121 TRANSPORTE AEREO NACIONAL DE CARGA

Otras Actividades 2 Código CIIU: 5122 TRANSPORTE AEREO INTERNACIONAL DE CARGA
CAPITAL

**** Capital Autorizado ****

Valor	:	\$14.000.000.000,00
Número de acciones	:	1.400.000.000,00
Valor nominal	:	10,00

**** Capital Suscrito/Social ****

Valor	:	\$8.936.703.350,00
Número de acciones	:	893.670.335,00
Valor nominal	:	10,00



Cámara de Comercio de Barranquilla
**CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACION LEGAL O
DE INSCRIPCION DE DOCUMENTOS.**

Fecha de expedición: 18/04/2022 - 15:19:59

Recibo No. 9334641, Valor: 6,500

CODIGO DE VERIFICACIÓN: MJ47FE3BFF

**** Capital Pagado ****

Valor	:	\$8.936.703.350,00
Número de acciones	:	893.670.335,00
Valor nominal	:	10,00

SITUACIÓN(ES) DE CONTROL / GRUPO EMPRESARIAL

Que por Documento Privado del 30/11/2010, otorgado en Bogota inscrito(a) en esta Cámara de Comercio el 15/12/2010 bajo el número 164.881 del libro IX, consta que la sociedad:

AEROVÍAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA PUDIENDO

UTILIZAR

LAS SIGLAS AVIANCA O AVIANCA S.A.

Es CONTROLADA por:

AVIANCA HOLDINGS S.A.

Domicilio: Panama

Fecha de configuración:

ÓRGANOS DE ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN

REPRESENTACIÓN LEGAL

La sociedad tiene los siguientes órganos: a) Asamblea General de accionistas; b) Junta Directiva; c) Presidencia. Son atribuciones de la Junta Directiva las siguientes, entre otras: Definir, aprobar, y supervisar los planes de negocios, objetivos estratégicos y políticas generales de la sociedad. Dirigir y controlar todos los negocios de la Sociedad y delegar en el Presidente o en cualquier otro empleado, las funciones que estime convenientes; Designar al Presidente de la Sociedad y a sus suplentes para periodos de dos (2) años, fijarles su remuneración y anualmente efectuar una evaluación sobre su desempeño de acuerdo con los criterios definidos en el Código de Buen Gobierno Corporativo de la Sociedad; Crear un Comité de Auditoría, reglamentar sus funciones, fijarle su remuneración y designar a sus miembros. Mientras la compañía se encuentre registrada en el mercado público de valores en Colombia, el comité de Auditoría se integrará con por lo menos tres(3) miembros de la Junta Directiva incluyendo todos los independientes; En el evento en la Compañía se registre en el mercado público de valores en el exterior, el Comité de Auditoría se integrará con el número mínimo de miembros de Junta Directiva independientes exigible por la respectiva legislación; Definir el esquema de remuneración fija y variable que se aplicará a los empleados de la Sociedad. Designar a los Representantes Legales Judiciales y sus suplentes, quienes tendrán a su cargo la representación de la Sociedad en todas las actuaciones judiciales de carácter civil, comercial, administrativo, penal, laboral, policivo y en general en todos aquellos trámites de carácter gubernativo, contencioso administrativo y judicial en los cuales la Sociedad tenga participación. También podrán actuar en representación de la Sociedad en procedimientos de carácter extrajudicial en los casos que defina la Junta Directiva para el efecto. Sus nombramientos serán registrados en la Cámara de Comercio. Nombrar al Secretario General de la Sociedad que lo será también de la Asamblea General de Accionistas y de la Junta Directiva; fijar sus funciones y su remuneración; Aprobar el Manual de Autorizaciones que contiene la política interna de delegación de actuaciones y manejo de recursos y establece los cargos autorizados para dar inicio a las actuaciones administrativas; Nombrar los asesores de la Junta Directiva que estime convenientes y disponer, cuando lo considere oportuno, la formación de Comités de Junta, integrados por el número

de miembros que determine. Delegar en dichos comités las atribuciones que a bien tenga dentro de las que a ella corresponden, y señalarles sus funciones; Autorizar las inversiones en otras sociedades así como la adquisición de otras empresas o establecimientos de comercio; Autorizar al Presidente de la Sociedad para ejecutar los actos y celebrar los contratos cuya cuantía durante la vigencia anual prevista para el acto o contrato exceda el equivalente de treinta millones de dólares de los Estados Unidos de América (USD\$30.000.000), excepto i) que se trate de actos y de contratos comerciales celebrados dentro del giro ordinario de los negocios de la Compañía tales como venta de servicios, distribución, agenciamiento y convenios de colaboración empresarial, entre otros que representen ingresos para la Compañía, ii) las transacciones, todo y cualquier documento relacionado con la adquisición y/o financiación y/o refinanciación de aeronaves, sus partes y componentes, independientemente del monto, casos en los que no será necesaria dicha autorización; Determinar para cada ejercicio el presupuesto de inversiones, ingresos y gastos, para lo cual el Presidente de la Sociedad presentará el respectivo proyecto; Aprobar la política de endeudamiento de la Sociedad; Aprobar la celebración de acuerdos o contratos por fuera del giro ordinario de los negocios de la Sociedad; Aprobar las transacciones que la Sociedad realiza con su matriz o las compañías que están bajo control de ésta, cuya cuantía durante la vigencia anual prevista para el acto o contrato exceda el equivalente de treinta millones de dólares de los Estados Unidos de América (USD 30.000.000), sin perjuicio de la delegación de atribuciones que la Junta haga de este asunto a un Comité de Junta. Aprobar las operaciones que la Sociedad realiza con los accionistas controlantes, los miembros de la Junta Directiva, y el personal clave de la gerencia, previo análisis de la situación potencial o real del conflicto de intereses, que debe hacer el órgano corporativo que corresponda. Autorizar la titularización de los activos de la sociedad; Autorizar las inversiones de tipo financiero y el manejo de los excedentes de tesorería; Establecer sucursales de la Sociedad dentro o fuera del territorio nacional y designar en cada oportunidad los administradores de las mismas, sus facultades y atribuciones; Adoptar un Código de Ética y velar por su adecuada divulgación y cumplimiento. El Código contendrá entre otros, los principios y normas de conducta que regirán la actitud y comportamiento de los directivos empleados y colaboradores, regulando entre otros aspectos los mecanismos para prevenir los conflictos de intereses; Reglamentar la colocación de acciones ordinarias y cualquier otro tipo de acción que, conforme a la ley, la Sociedad emita y cuya reglamentación no corresponda exclusivamente a la Asamblea General de Accionistas. Aprobar cualquier acuerdo bajo el cual se constituya cualquier garantía, indemnidad o fianza con respecto a las obligaciones o la solvencia de cualquier tercero, compañía subsidiaria y/o afiliada entendiéndose por ésta la compañía controlante y/o las compañías que están bajo situación de control común. Aprobar cualquier acuerdo bajo el cual se constituya cualquier garantía, indemnidad o fianza con respecto a las obligaciones o la solvencia de cualquier tercero, compañía subsidiaria y/o afiliada entendiéndose por ésta la compañía controlante y/o las compañías que están bajo situación de control común; Adoptar y monitorear el programa de ética y Cumplimiento aplicable a toda la Compañía. La Sociedad tendrá un (1) Presidente, quien tendrá a su cargo la administración y gestión de los negocios sociales con sujeción a la ley, a estos estatutos, a los reglamentos y resoluciones de la Asamblea General de Accionistas y de la Junta Directiva. Solo para fines de la representación legal, el Presidente tendrá el número de suplentes que la Junta Directiva determine, quienes lo reemplazarán en sus faltas absolutas, temporales o accidentales. Son funciones especiales del presidente las siguientes entre otras: Representar judicial y extrajudicialmente a la Sociedad como persona jurídica, sin perjuicio de la designación por la Junta Directiva de los representantes legales judiciales a que se refiere el artículo 52 ordinal j) de estos estatutos. Ejecutar y hacer ejecutar los acuerdos y resoluciones de la Asamblea General de Accionistas y de la Junta Directiva. Ejecutar los actos y celebrar los contratos que tiendan a cumplir con

los fines de la Sociedad, debiendo someter a la autorización previa de la Junta Directiva aquellos cuya cuantía durante la vigencia anual prevista para el acto o contrato exceda el equivalente de treinta millones de dólares de los estados unidos de América (USD\$30.000.000), en las condiciones previstas en el ordinal u) del artículo 52 de estos estatutos; Aprobar i) los actos y contratos comerciales, independientemente del monto, celebrados dentro del giro ordinario de los negocios de la Compañía tales como venta de servicios, distribución, agenciamiento y convenios de colaboración empresarial, entre otros que representen ingresos para la Compañía; y ii) las transacciones, todo y cualquier documento relacionado con la adquisición y/o financiación y/o refinanciación de aeronaves, sus partes y componentes independientemente del monto. Aprobar las transacciones que la Sociedad realiza con su matriz o las compañías que están bajo control de ésta, debiendo someter a la autorización de la Junta Directiva aquellos actos cuya cuantía durante la vigencia anual prevista para el acto o contrato exceda el equivalente de treinta millones de dólares de los Estados Unidos de América (USD 30.000.000), en las condiciones previstas en el artículo 52 ordinal z). Nombrar y remover libremente todos los ejecutivos y empleados de la sociedad, cuyo nombramiento no esté atribuido a la Asamblea General de Accionistas ni a la Junta Directiva. Velar porque los funcionarios de la Sociedad cumplan con sus deberes; Constituir los apoderados especiales que juzgue necesarios para representar a la sociedad y delegarles las facultades que a bien tenga. Cuidar de la recaudación e inversión de los fondos de la Sociedad; Presentar oportunamente a la consideración de la Junta Directiva, el presupuesto de inversiones, ingresos y gastos que requiera la Sociedad; Someter a la consideración de la Junta Directiva en tiempo oportuno los Estados Financieros de propósito general, individuales y consolidados cuando sea del caso, con sus notas, cortados al fin del respectivo ejercicio, junto con los documentos que señale la Ley, así como someter a consideración el informe de gestión y el especial cuando se dé la configuración de un grupo empresarial, todo lo cual se presentará a la Asamblea General de Accionistas; Dentro del mes siguiente a la fecha de retiro de su cargo y cuando se lo exija el órgano social que sea competente para ello, al igual que los demás Administradores, deberá presentar los Estados Financieros que fueren pertinentes, junto con un informe de gestión; Establecer agencias y oficinas de la Sociedad dentro o fuera del territorio nacional y designar en cada oportunidad los administradores de las mismas, sus facultades y atribuciones; Cumplir con la entrega de los reportes periódicos que le exijan las autoridades de vigilancia y control a la Sociedad; Conformar los Comités Operativos que estime conveniente y asignarle sus funciones; Crear un espacio de información para los accionistas e inversionistas en la página Web de la Sociedad ww.avianca.com o cualquier otro medio que considere conveniente; Velar de manera conjunta con la Junta Directiva por el efectivo cumplimiento y divulgación de los Códigos de Buen Gobierno Cooperativo y de Ética y de los demás que la Sociedad adopte; Conforme a las disposiciones contenidas en el Código de Buen Gobierno Corporativo autorizar a los accionistas y titulares de valores emitidos por la Sociedad para realizar auditorías especializadas a su cargo y bajo su responsabilidad; Aprobar el manual de Funciones que define las funciones y competencias de los cargos que pertenecen a la Gerencia Media, y; Cumplir con los demás deberes que le señalen los Reglamentos de la sociedad y los que le corresponden por el cargo que ejerce. z) Autorizar al Presidente de la Sociedad para ejecutar los actos y celebrar los contratos con la matriz de la ,sociedad y/o las compañías que estén bajo control de esta, cuya cuantía durante la vigencia anual prevista para el acto o contrato exceda el equivalente de treinta millones de dólares de los Estados Unidos de América (USD\$30.000.000), excepto i) que se trate de actos y de contratos comerciales celebrados dentro del giro ordinario de los negocios de la sociedad o ii) las transacciones, todo y cualquier documento relacionado con la adquisición y/o financiación y/o refinanciación de aeronaves, sus partes y componentes, casos en los que no será necesaria dicha autorización; lo anterior, sin perjuicio de la delegación de atribuciones que la Junta haga de este asunto a un comité de

junta.

NOMBRAMIENTO(S) REPRESENTACIÓN LEGAL

Nombramiento realizado mediante Acta número 2.318 del 29/05/2002, correspondiente a la Junta Directiva en Bogota, inscrito(a) en esta Cámara de Comercio el 09/07/2002 bajo el número 99.667 del libro IX.

Cargo/Nombre	Identificación
Rep Legal Judicial	
Pinzon Guiza Irma Yaneth	CC 51759454

Nombramiento realizado mediante Acta número 2.318 del 29/05/2002, correspondiente a la Junta Directiva en Bogota, inscrito(a) en esta Cámara de Comercio el 10/07/2002 bajo el número 99.677 del libro IX.

Cargo/Nombre	Identificación
Rep Legal Judicial	
Ceballos Garcia Ana Maria	CC 34561552

Nombramiento realizado mediante Acta número 2.338 del 25/08/2003, correspondiente a la Junta Directiva en Bogota, inscrito(a) en esta Cámara de Comercio el 28/11/2003 bajo el número 108.140 del libro IX.

Cargo/Nombre	Identificación
Rep. Legal extrajudicial	
Ceballos Garcia Ana Maria	CC 34561552
Rep. Legal extrajudicial	
Pinzon Guiza Irma Yaneth	CC 51759454

Nombramiento realizado mediante Acta número 2.419 del 25/03/2009, correspondiente a la Junta Directiva en Bogota, inscrito(a) en esta Cámara de Comercio el 10/11/2009 bajo el número 153.960 del libro IX.

Cargo/Nombre	Identificación
Rep. Legal Judicial Laboral Bogota	
Bonilla Leyva Alberto	CC 17189136

Nombramiento realizado mediante Acta número 2.490 del 10/12/2014, correspondiente a la Junta Directiva en Bogota, inscrito(a) en esta Cámara de Comercio el 10/02/2015 bajo el número 279.509 del libro IX.

Cargo/Nombre	Identificación
Rep. Legal Judicial	
Blanco Navarro Heimy Johana	CC 45521279
Rep. Legal Judicial	
Rodriguez Talliens Cindy Juliette	CC 55305556

Nombramiento realizado mediante Acta número 2.496 del 13/05/2015, correspondiente a la Junta Directiva en Barranquilla, inscrito(a) en esta Cámara de Comercio el 09/07/2015 bajo el número 285.211 del libro IX.

Cargo/Nombre	Identificación
Representante Legal extrajudicial	
Blanco Navarro Heimy Johana	CC 45521279
Rep/nte Legal Judicial y Extrajudicial	
Patiño Rojas Jorge Ivan	CC 12747553

Nombramiento realizado mediante Acta número 2.503 del 15/12/2015,

correspondiente a la Junta Directiva en Bogota, inscrito(a) en esta Cámara de Comercio el 12/02/2016 bajo el número 301.145 del libro IX.

Cargo/Nombre	Identificación
Rep. Legal Judicial y Extrajudicial	
Garcia Arboleda Jose Ignacio	CC 80074068

Nombramiento realizado mediante Documento Privado del 14/06/2016, otorgado en Bogota, inscrito(a) en esta Cámara de Comercio el 19/07/2016 bajo el número 63.600 del libro VI.

Cargo/Nombre	Identificación
Administrador	
Patiño Rojas Jorge Ivan	CC 12747553

Nombramiento realizado mediante Acta número 2.519 del 16/12/2016, correspondiente a la Junta Directiva en Bogota, inscrito(a) en esta Cámara de Comercio el 06/01/2017 bajo el número 318.369 del libro IX.

Cargo/Nombre	Identificación
1o Suplente del Presidente	
Covelo Frutos Renato	CE 648892

Nombramiento realizado mediante Acta número 2.545 del 13/09/2018, correspondiente a la Junta Directiva en Bogota, inscrito(a) en esta Cámara de Comercio el 24/09/2018 bajo el número 349.795 del libro IX.

Cargo/Nombre	Identificación
Rep. Legal Judicial y Extrajudicial	
Bonilla Escobar Luis Felipe	CC 79487815

Nombramiento realizado mediante Acta número 2.546 del 10/10/2018, correspondiente a la Junta Directiva en Bogota, inscrito(a) en esta Cámara de Comercio el 23/11/2018 bajo el número 352.950 del libro IX.

Cargo/Nombre	Identificación
Representante Legal Judicial y Extrajudi	
Cardenas Ovalle Luisa Fernanda	CC 1026256657

Nombramiento realizado mediante Acta número 2.551 del 30/01/2019, correspondiente a la Junta Directiva en Bogota, inscrito(a) en esta Cámara de Comercio el 08/03/2019 bajo el número 357.960 del libro IX.

Cargo/Nombre	Identificación
Rep. Legal Judicial y Extrajudicial	
Villa Restrepo Roberto Hernando	CC 8246541
Rep. Legal Judicial y Extrajudicial	
Villa Cordoba Claudia Marcela	CC 43626059

Nombramiento realizado mediante Acta número 2.557 del 11/06/2019, correspondiente a la Junta Directiva en Bogota, inscrito(a) en esta Cámara de Comercio el 26/07/2019 bajo el número 367.419 del libro IX.

Cargo/Nombre	Identificación
Rep. Legal Judicial y extrajudicial	
Villota Martinez Paola Maria	CC 64580163
Rep. Legal Judicial y Extrajudicial	
Sanchez Ovallos Yury Marcela	CC 1015399877
Rep. Legal Judicial y Extrajudicial	

Avella Chaparro Jose Luis
Rep. Legal Judicial y Extrajudicial
Medina Reyes Diana Rosa

CC 74085392

CC 53030338

Nombramiento realizado mediante Acta número 2.579 del 01/09/2020, correspondiente a la Junta Directiva en Bogota, inscrito(a) en esta Cámara de Comercio el 01/10/2020 bajo el número 388.391 del libro IX.

Cargo/Nombre	Identificación
Rep. Legal Judicial y Extrajudicial	
Guette Osorio Diana Carolina	CC 1079915996
Rep. Legal Judicial y Extrajudicial	
Garcia Pardo Carolina	CC 1016018371

Nombramiento realizado mediante Acta número 2.588 del 01/06/2021, correspondiente a la Junta Directiva en Bogota, inscrito(a) en esta Cámara de Comercio el 17/06/2021 bajo el número 404.725 del libro IX.

Cargo/Nombre	Identificación
2° suplente del Presidente.	
Philip Rohit	PA 488406706

Nombramiento realizado mediante Acta número 2.588 del 01/06/2021, correspondiente a la Junta Directiva en Bogota, inscrito(a) en esta Cámara de Comercio el 22/06/2021 bajo el número 404.949 del libro IX.

Cargo/Nombre	Identificación
Representante Legal Judicial y extrajudi	
Saavedra Carvajal Laura Lucia	CC 1020728053
Representante Legal judicial y extrajudi	
Riaño Alarcon Elizabeth	CC 53032554
Representante Legal Judicial y extrajudi	
Alvarez Echeverry Felipe	CC 80504702
Representante Legal Judicial y extrajudi	
Ceballos Vargas Ana Maria	CC 1088242997
Representante Legal judicial y extrajudi	
Gonzalez Andrade Juanita	CC 52410579
Representante Legal judicial y extrajudi	
GODOY CORDOBA ABOGADOS S.A.S.	NI 830515294

Nombramiento realizado mediante Acta número 2.595 del 01/04/2022, correspondiente a la Junta Directiva en Bogota, inscrito(a) en esta Cámara de Comercio el 13/04/2022 bajo el número 421.488 del libro IX.

Cargo/Nombre	Identificación
Rep. Legal para Asuntos Laborales	
Vasquez Rodriguez Jan Carlos	CC 72274775
Rep. Legal para Asuntos Laborales	
Jaramillo Gomez Maria Lia	CC 51685868

Nombramiento realizado mediante Acta número 2.595 del 01/04/2022, correspondiente a la Junta Directiva en Bogota, inscrito(a) en esta Cámara de Comercio el 13/04/2022 bajo el número 421.487 del libro IX.

Cargo/Nombre	Identificación
Presidente	
Covelo Frutos Renato	CE 648892

JUNTAa DIRECTIVA

NOMBRAMIENTO(S) JUNTA DIRECTIVA

Nombramiento realizado mediante Acta número 72 del 31/05/2019, correspondiente a la Asamblea de Accionistas en Barranquilla, inscrito(a) en esta Cámara de Comercio el 31/05/2019 bajo el número 364.433 del libro IX:

Nombre	Identificación
Miembro principal de JUNTA DIRECTIVA Kriete Avila Roberto	CC 1.136.885.824
Miembro principal de JUNTA DIRECTIVA Jaramillo Buitrago Alvaro Enrique	CC 7.467.271
Miembro principal de JUNTA DIRECTIVA Morales Rivera Oscar Dario	CC 16.204.082
Miembro principal de JUNTA DIRECTIVA Aquino Francisco Salvador	PA 568.390.716
Miembro principal de JUNTA DIRECTIVA Wurmser Cobos Juan Mauricio	PA 232.761.175

REVISORÍA FISCAL

Nombramiento realizado mediante Documento Privado del 23/07/2019, otorgado en en Bogota por KPMG S.A.S., inscrito(a) en esta Cámara de Comercio el 26/07/2019 bajo el número 367.426 del libro IX:

Cargo/Nombre	Identificación
Designado: Revisor Fiscal Segundo Suplente Hurtado Fontecha Paola Yineth	CC 1032404713

Nombramiento realizado mediante Acta número 78 del 23/06/2020, correspondiente a la Asamblea de Accionistas en Barranquilla, inscrito(a) en esta Cámara de Comercio el 29/09/2020 bajo el número 388.302 del libro IX:

Cargo/Nombre	Identificación
Revisor Fiscal KPMG S.A.S.	NI 860000846

Nombramiento realizado mediante Documento Privado del 04/12/2020, otorgado en Barranquilla, inscrito(a) en esta Cámara de Comercio el 07/12/2020 bajo el número 391.866 del libro IX:

Cargo/Nombre	Identificación
Designado: Revisor Fiscal Suplente Macana Fernandez Stephanie	CC 1018493349

Nombramiento realizado mediante Documento Privado del 24/02/2022, otorgado en Barranquilla, inscrito(a) en esta Cámara de Comercio el 25/02/2022 bajo el número 418.887 del libro IX:

Cargo/Nombre	Identificación
Designado: Revisor Fiscal Principal Ruiz Fontecha Raul Andres	CC 1014180687

PODERES

Que según escritura pública No 6902 de fecha 9 de Diciembre de 2.013, de la notaría 73 del círculo de Santa Fe de Bogotá, inscrita en esta Cámara de Comercio el 19 de Diciembre del citado año, bajo el No. 5.263 del libro respectivo, consta que la señora: ELISA ESTHER MURGAS DE MORENO, C.C. 41.614.534, como primer suplente del presidente y representante legal de AVIANCA, confiere poder general amplio y suficiente a JORGE ANDRÉS SERRANO LOPEZ, C.C. No. 80.091.608, para que, en representación de la sociedad, ejerza las siguientes funciones: A) Adelantar todos los asuntos y trámites relacionados con temas aeronáuticos y aerocomerciales, y en general en cualquier tipo de actuación, proceso, negociación o trámite que inicie o en su contra sea iniciado, por y ante la unidad administrativa especial de aeronáutica civil de Colombia. B) Notificarse de decisiones administrativas, responder pliegos de cargos interponer recursos de la vía gubernativa y presentar cuando sea del caso solicitudes de revocatoria directa, en relación con las actuaciones reclamaciones, gestiones y/o decisiones ante y de las distintas autoridades administrativas del orden nacional, departamental, municipal y distrital. C) Que el poder aquí conferido incluye todas las facultades que sean convenientes y necesarias para la oportuna y debida defensa de los intereses de la sociedad de tal manera que no dejen de atenderse las diligencias por falta de facultades y en especial se entienden incluidas las facultades de aceptar y/o allanarse a los pliegos de cargos y de dar respuesta en nombre de la sociedad a las solicitudes o requerimientos de información de las mismas autoridades, así como de designar apoderados especiales para los mismos fines y con las mismas facultades conferidas, sustituir total o parcialmente el presente poder y revocar sustituciones. Que el poder general con facultades representativas conferido por medio del presente instrumento, se entiende sin perjuicio de la representación que, conforme a los estatutos de constitución, se ejerce por el representante legal de la compañía y, llegado el caso por sus suplentes.

Que por Documento Privado de fecha 01 de Diciembre de 2.021, inscrito en el Registro Mercantil que lleva esta Cámara de Comercio el 20 de Diciembre de 2.021, bajo el N° 414612 del libro respectivo, consta, la renuncia del señor ALVARO ENRIQUE JARAMILLO BUITRAGO., con cédula de ciudadanía N° 7.467.271 al cargo de Miembro de Junta Directiva de la Sociedad AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA S.A., con los efectos previstos en la Sentencia C-621 del 29 de Julio de 2.003 de la Corte Constitucional.

Que por Documento Privado del 01/12/2021 otorgado en Barranquilla, inscrito en el Registro Mercantil que lleva esta Cámara de Comercio, el 11/03/2022 bajo el número 419.802 del libro 09, consta la renuncia de Morales Rivera Oscar Darío C.C. No. 16.204.082, al cargo de Miembro Principal de la Junta Directiva de la sociedad de la referencia, con los efectos previstos en la Sentencia C-621 de Julio 29 de 2003 de la Corte Constitucional.

Que por Documento Privado del 8 de febrero de 2022 otorgado en Bogotá, inscrito en el Registro Mercantil que lleva esta Cámara de Comercio, el día 11 de febrero de 2022 bajo el número 417931 del libro 09, consta la renuncia de Avella Chaparro Jose Luis C.C. No. 74.085.392, al cargo de Representante legal para asuntos judiciales y extrajudiciales de la sociedad de la referencia, con los efectos previstos en la Sentencia C-621 de Julio 29 de 2003 de la Corte Constitucional.

Que según Documento Privado de fecha 15 de Enero de 2016, inscrito en esta Cámara de Comercio bajo el No. 300924 del libro respectivo, consta la renuncia del señor FABIO VILLEGAS RAMIREZ con cédula de ciudadanía No. 19.287.687, como Presidente de la Sociedad AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A., según Sentencia No. C621 del 19 de Julio de 2003.

Que por Documento Privado del 25 de Julio de 2020, otorgado en Bogotá inscrito en esta Cámara de Comercio, el 30 de Septiembre de 2020 bajo el No. 6,798 del libro respectivo, consta que el señor RENATO COVELO, identificado con cédula de Extranjería número 648.892, quien obra en este acto como Primer Suplente del Presidente y Representante Legal de AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA, OTORGA poder especial a SUSANA ARGUETA DE LEIVA identificado con cédula de Extranjería, número 402.698, para que en nombre de la Compañía celebre y ejecute, con el lleno de los requisitos legales y estatutarios, las negociaciones, cartas de intención contratos actas de inicio, actas, de financiación, acta de liquidación, órdenes de venta, convenios, licitaciones u ofertas relacionadas con la marca DEPRISA, hasta por una cuantía igual o inferior a QUINIENTOS MIL DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (USD 500.000) o su equivalente en pesos Colombianos o en otras monedas, a la tasa de cambio vigente al momento de la celebración del respectivo documento. Este mandato se ejecutará sin que haya lugar a contraprestación o remuneración alguna.

Que por Documento Privado del 07 de Diciembre de 2020 otorgado en Bogotá D.C., inscrito en el Registro Mercantil que lleva esta Cámara de Comercio, el día 19 de Enero de 2021 bajo el número 393.933 del libro IX, consta la renuncia del señor PATIÑO ROJAS JORGE IVAN C.C. No. 12.747.553, como Representante Legal Judicial y Extrajudicial de la Sociedad AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA PUDIENDO UTILIZAR LAS SIGLAS AVIANCA O AVIANCA S.A., con los efectos previstos en la Sentencia C-621 de Julio 29 de 2003 de la Corte Constitucional

Por Escritura Pública número 270 del 14/01/2008, otorgado(a) en Notaria 71 a. de Bogota, inscrito(a) en esta Cámara de Comercio el 29/01/2008 bajo el número 3.544 del libro V, consta que ELISA MURGAS DE MOPRENO C.C. No. 41.614.564, quien obra en nombre y representacion de la sociedad AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA, otorga Poder Especial al señor LUIS ALCIDES ARANGO TORO C.C. No. 71.722.594, para que, en nombre de dicha sociedad, y en relacion con la descripcion de Avianca S.A. como intermediario en la modalidad de trafico postal y envios urgentes por avion, presente y firme ante la auctoridad competente las declaraciones de trafico postal y envios urgentes por avion, y adelante los demas tramites relacionados con la presentacion de estas declaraciones.

Por Documento Privado del 15/11/2016, otorgado(a) en Bogota, inscrito(a) en esta Cámara de Comercio el 28/11/2016 bajo el número 6.030 del libro V, consta que ELISA ESTHER MURGAS DE MORENO, identificada con la cédula de ciudadanía número 41.614.534, en calidad de Primer Suplente del Presidente y Representante legal de AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA, sociedad con domicilio principal en la ciudad de Barranquilla. Para otorgar Poder Especial amplio y suficiente a OSCAR HERNANDO MOSCOSO RODRIGUEZ, mayor de edad, identificado con cédula de ciudadanía número 1'069.098.166 de Nemocón, para que, en representación de la Sociedad, ejerza las siguientes funciones: (A) Adelantar todos los asuntos y trámites relacionados con temas aeronáuticos y aerocomerciales, y en general en cualquier Lipo de actuación, proceso, negociación o trámite que inicie o en su contra sea iniciado, por y ante la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil de Colombia. (B) Notificarse de decisiones administrativas, responder pliegos de cargos, interponer recursos de la vía gubernativa y presentar cuando sea del caso solicitudes de revocatoria directa, en relación con las actuaciones, reclamaciones, gestiones y/o decisiones ante y de las distintas autoridades administrativas del orden nacional, departamental, municipal y distrital. (C) Que el poder aquí conferido incluye todas las facultades que sean convenientes y necesarias para la oportuna y debida defensa de los intereses de la Sociedad de tal manera que no dejen de

atenderse las diligencias por falta de facultades y en especial se entienden incluidas las facultades de aceptar y/o allanarse a los pliegos de cargos y de dar respuesta en nombre de la Sociedad a las solicitudes o requerimientos de información de las mismas autoridades, así como de designar apoderados especiales para los mismos fines y con las mismas facultades conferidas, sustituir total o parcialmente el presente poder y revocar sustituciones.

Por Documento Privado del 06/12/2016, otorgado(a) en Bogotá, inscrito(a) en esta Cámara de Comercio el 24/01/2017 bajo el número 6.060 del libro V, consta, que ELISA ESTHER MURGAS DE MORENO, mayor de edad, identificada con cédula de ciudadanía N° 41.614.534 de Bogotá, quien obra en este acto como Primer Suplente del Presidente y Representante Legal de la sociedad AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA, otorga PODER ESPECIAL amplio y suficiente a PEDRO ALEJANDRO MORENO FARFAN, identificado con cédula de ciudadanía N° 80.052.705 de Bogotá, para que en adelante en nombre de la sociedad, todos los trámites en materia cambiaria para el cumplimiento de las obligaciones y deberes que en esta materia deba cumplir la sociedad, en especial las siguientes. A) Diligencie, presente y firme en los términos y condiciones que determine el Banco de la República los formularios e declaraciones de cambio que se requieran como consecuencia del desarrollo de actividades que impliquen manejo de divisas por parte de la sociedad poderdante. B) Diligencie, presente y firme en los términos y condiciones que determine la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales-DIAN los formularios que se requieran como consecuencia del desarrollo de actividades cambiarias por parte de la sociedad, C) Se le otorgue firma digital con el fin de presentar, enviar y firmar electrónicamente la información de los movimientos de las cuentas de compensación de la Compañía poderdante a la DIAN conforme lo establece la Resolución 09147, D) Se le otorgue claves de acceso a la página Web del Banco de la República y cualquier sistema informático en el cual deba reportar, ingresar, modificar información en materia cambiaria. La presente enumeración de facultades debe entenderse como enunciativa y no taxativa, por lo que el apoderado está facultado para realizar todas las gestiones tendientes al cumplimiento de las obligaciones cambiarias.

Por Escritura Pública número 62 del 06/02/2019, otorgado(a) en Notaria 71 a. de Bogotá, inscrito(a) en esta Cámara de Comercio el 25/02/2019 bajo el número 6.541 del libro V, consta que el señor RENATO COVELO, Cedula Extranjeria No. 648.892, actuando en su calidad de Primer Suplente del Presidente y Representante Legal de AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA. Primero. Que en nombre de AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A AVIANCA, otorga Poder General amplio y suficiente a OSCAR MAURICIO BUITRAGO RICO, C.C. No. 19.384.193, para que actúe en nombre y representación de AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. en adelante AVIANCA y en ejercicio de este poder ejerza las siguientes facultades. (i) Atender los requerimientos, las ordenes de comprendo y citaciones hachas a AVIANCA en asuntos de carácter aduanero. (ii) Notificarse de todas la providencias administrativas o judiciales proferidas por las autoridades publicas en asuntos de carácter aduanero en las que AVIANCA, pueda resultar afectada o favorecida. (iii) Iniciar e intervenir en los procedimientos administrativos y procesos judiciales y extrajudiciales ante las autoridades competentes en asuntos de carácter aduanero como apoderado de AVIANCA. (iv) Conferir poderes especiales para representar a AVIANCA ante cualquiera de las ramas del poder publico en todo aquello relacionado con asuntos de carácter aduanero, con las facultades para desistir, sustituir, transigir y conciliar. Segundo: Deben considerarse conferidas todas las facultades que tengan relación con los poderes que aquí se otorgan o que sean consecuencia de los mismos, así como aquellas que sean necesarias para la oportuna y debida defensa de los intereses de AVIANCA. Tercero: Se manifiesta que la mera intervención directa de AVIANCA, por medio de sus representantes u

otros mandatarios, en la gestión de cualquier acto o trámite en todos los asuntos o procesos judiciales y actuaciones de carácter policivo o administrativo, sean contenciosos o voluntarios, en asuntos de carácter aduanero en que intervenga AVIANCA, en la República de Colombia no configura revocación de este poder. Cuarto: Este mandato producirá efectos desde la fecha de su otorgamiento y permanecerá vigente durante tres (3) años, es decir desde el 21 de Enero de 2019 a 20 de Enero de 2022, sin perjuicio que pueda ser revocada en cualquier momento.

Por Documento Privado del 18/09/2019, otorgado(a) en Bogotá, inscrito(a) en esta Cámara de Comercio el 19/09/2019 bajo el número 6.656 del libro V, consta que RENATO COVELO identificado con la cédula de extranjería número 648.892, quien obra en calidad de Primer Suplente del Presidente y Representante Legal de AEROVÍAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA, identificada con número de identificación tributaria NIT 890.100.577-6 otorga poder, todo lo cual se acredita con el Certificado de Existencia y Representación Legal expedido por la Cámara de Comercio de Barranquilla, manifiesta: que viene en nombre y representación de AEROVÍAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA para otorgar Poder Especial amplio y suficiente a ANDRÉS EDUARDO HIGUERA BELTRAN, identificado con cédula de ciudadanía número 80.854.023 de Bogotá para que en representación de la Sociedad, quede facultado para firmar las declaraciones de importación en la modalidad de intermediario de Tráfico Postal y envíos urgentes dentro de los formatos 10006 - Formato de presentación de información por envío de archivos; 540 - Declaración Consolidada de pagos para intermediarios de Tráfico Postal y envíos urgentes; 690 - Recibo Oficial de Pago de Tributos Aduaneros y Sanciones Cambiarias.

Por Documento Privado del 24/01/2020, otorgado(a) en Bogotá, inscrito(a) en esta Cámara de Comercio el 03/02/2020 bajo el número 6.735 del libro V, AEROVÍAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA., representada por RENATO COVELO, identificado con la cédula de extranjería número 68892, como representante legal y primer suplente del presidente, confiere PODER ESPECIAL, a VERÓNICA GUTIERREZ ARANGO, identificada con cédula de ciudadanía número 43.626.683 de Medellín, facultándolo para que realice los siguientes actos: para que contrate, en nombre y representación de la compañía que represento, la adquisición de bienes o servicios, mediante la emisión de ordenes de compra y/o documentos relacionados para la adquisición de bienes o servicios (Contratos, Cartas de Tarifas, Otrosíes, Aceptación de Ofertas Mercantiles) con proveedores nacionales o extranjeros, ordenes y/o documentos que individualmente considerados no excedan en su valor en pesos colombianos a la tasa de cambio representativa del mercado a, la fecha de emisión de la orden de compra y/o documento, la suma de un millón de dólares de los Estados Unidos de América (USD \$1.000,000.00).

Por Documento Privado del 27/01/2020, otorgado(a) en Bogotá, inscrito(a) en esta Cámara de Comercio el 03/02/2020 bajo el número 6.737 del libro V, AEROVÍAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA., representada por RENATO COVELO, identificado con la cédula de extranjería número 68892, como representante legal y primer suplente del presidente, confiere PODER ESPECIAL, a DIANA CONSTANZA CALIXTO HERNÁNDEZ, identificada con cédula de ciudadanía número 52.040.079 de Bogotá D.C., facultándola para que realice los siguientes actos: para que contrate, en nombre y representación de la compañía que represento, la adquisición de bienes o servicios, mediante la emisión de ordenes de compra y/o documentos relacionados para la adquisición de bienes o servicios (Contratos, Cartas de Tarifas, Otrosíes, Aceptación de Ofertas Mercantiles) con proveedores nacionales o extranjeros, ordenes y/o documentos que individualmente considerados no excedan en su valor en pesos colombianos a la tasa de cambio representativa del mercado a, la fecha de emisión de la orden de compra y/o documento, la suma de tres millones de dólares de los Estados Unidos de América (USD \$3.000,000.00).



Cámara de Comercio de Barranquilla
**CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACION LEGAL O
DE INSCRIPCION DE DOCUMENTOS.**

Fecha de expedición: 18/04/2022 - 15:19:59

Recibo No. 9334641, Valor: 6,500

CODIGO DE VERIFICACIÓN: MJ47FE3BFF

Por Documento Privado del 11/05/2021, otorgado(a) en Bogota, inscrito(a) en esta Cámara de Comercio el 31/05/2021 bajo el número 6.891 del libro V, AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA, representada por RENATO COVELO FRUTOS, mayor de edad, identificado con cédula de extranjería número 648.892, quien obra en este acto como Primer Suplente del Presidente y Representante Legal de AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A., manifiesta: Que otorga PODER ESPECIAL a ADRIANA CRISTINA MONTES CHAKER, mayor de edad, identificada con cédula de ciudadanía número 50.986.416, para que en nombre y representación de la Compañía adelante las siguientes funciones: (A) Diligenciar y firmar las declaraciones de impuestos antes las administraciones de Impuestos de orden nacional, departamental, municipal y distrital en Colombia; tanto litográficas como electrónicas. (B) Diligenciar, firmar y presentar recursos y en general toda clase de requerimientos antes las autoridades tributarias de orden nacional, departamental, municipal y distrital en Colombia. La presente enumeración de facultades debe entenderse como enunciativa y no taxativa, por lo que la apoderada está facultada para realizar todas las gestiones tendientes al cumplimiento de las obligaciones tributarias.

SITUACIÓN(ES) DE CONTROL / GRUPO EMPRESARIAL

Que por Documento Privado del 29/12/2021, otorgado en Barranquilla inscrito(a) en esta Cámara de Comercio el 06/01/2022 bajo el número 415.668 del libro respectivo, consta que la sociedad:
AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO
S.A. AVIANCA PUDIENDO UTILIZAR
LAS SIGLAS AVIANCA O AVIANCA S.A.

Está vinculada a un grupo empresarial, cuyo controlante es:
Avianca Group
International Limited (AGIL)
Domicilio:
Londres (Inglaterra)
Fecha de configuración: 01 de Dic/bre de 2021

ESTABLECIMIENTO(S) DE COMERCIO

A nombre de la sociedad figura(n) matriculado(s) en esta Cámara de Comercio el(los) siguiente(s) establecimiento(s) de comercio/sucursal(es) o agencia(s):

Nombre:
AEROVIAS NACIONALES DE COLOMBIA S.A. AVIANCA
Matrícula No: 6.139 DEL 1931/07/08
Último año renovado: 2022
Categoría: ESTABLECIMIENTO
Dirección: CR 51 B No 80 - 58 PI 12 OF 1207
Municipio: Barranquilla - Atlantico
Teléfono: 3534691
Actividad Principal: 5111
TRANSPORTE AEREO NACIONAL DE PASAJEROS
Actividad Secundaria: 5121
TRANSPORTE AEREO NACIONAL DE CARGA
Otras Actividades 1: 5112
TRANSPORTE AEREO INTERNACIONAL DE PASAJEROS
Otras Actividades 2: 7911
ACTIVIDADES DE LAS AGENCIAS DE VIAJE

Que el(la) Juzgado 5 o. Civil del Circuito de Cucuta mediante Oficio Nro. 660 del 16/02/2018 inscrito(a) en esta Cámara de Comercio el 19/02/2018 bajo el No. 27.254 del libro respectivo, comunica que se decretó el registro de la Demanda interpuesta por Maria Mercado, Rosario, Rafael, Javier, Rene, William Barbosa en la sociedad denominada:
AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A.
AVIANCA PUDIENDO UTILIZAR
LAS SIGLAS AVIANCA O AVIANCA S.A.

PÁGINA(S) WEB Y SITIOS EN INTERNET

Que para efectos de lo previsto en el artículo 91 de la ley 633 de 2000, mediante comunicación del 28/11/2003, inscrita en esta cámara de comercio el 09/12/2003, bajo el número del libro IX del registro mercantil, se reportó la página web o sitio de internet:
Que para efectos de lo previsto en el artículo 91 de la ley 633 de 2000, mediante comunicación del 12/09/2008, inscrita en esta cámara de comercio el 01/10/2008, bajo el número del libro IX del registro mercantil, se reportó la página web o sitio de internet:

C E R T I F I C A

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

De conformidad con lo previsto en el Decreto 957 de 2019, la Resolución 2225 de 2019 y la información reportada por el empresario el tamaño de la empresa es GRAN EMPRESA- RSS Los datos reportados en el formulario RUES son los siguientes:

Ingresos por actividad ordinaria: 4.388.774.448.000,00

Actividad económica por la cual percibió mayores ingresos por actividad ordinaria en el periodo Código CIIU: 5111

Que, los datos del empresario y/o el establecimiento de comercio han sido puestos a disposición de la Policía Nacional a través de la consulta a la base de datos del RUES.

Este certificado refleja la situación jurídica registral de la sociedad hasta la fecha y hora de su expedición.

En la Cámara de Comercio de Barranquilla no aparecen inscripciones posteriores a las anteriormente mencionadas, de documentos referentes a reformas, o nombramiento de representantes legales, administradores o revisores fiscales, que modifiquen total o parcialmente el contenido.

De conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y de la ley 962 de 2005, los actos administrativos de registro aquí certificados quedan en firme diez (10) días hábiles después de la fecha de inscripción, siempre que no sean objeto de recursos. Contra los actos administrativos de registro caben los recursos de reposición y de apelación. Para estos efectos se informa que para la Cámara de Comercio de Barranquilla los sábados no son días hábiles.



Cámara de Comercio de Barranquilla
**CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACION LEGAL O
DE INSCRIPCION DE DOCUMENTOS.**
Fecha de expedición: 18/04/2022 - 15:19:59
Recibo No. 9334641, Valor: 6,500
CODIGO DE VERIFICACIÓN: MJ47FE3BFF

ALAN ERICK HERNANDEZ ALDANA



VJ SAS <copiaramajudicial@gmail.com>

RV: Presentación de poder Rad. 08001405300120220012400

mdelahoz@vjlegal.co <mdelahoz@vjlegal.co>
Para: copiaramajudicial@gmail.com

20 de abril de 2022, 11:52

De: Notificaciones Avianca <NOTIFICACIONES@avianca.com>

Enviado el: miércoles, 20 de abril de 2022 11:12 a. m.

Para: cmun01ba@cendoj.ramajudicial.gov.co; Javier Esteban Cadavid Montoya <javier.cadavid12@gmail.com>;
ajubiz@vjlegal.co; mdelahoz@vjlegal.co

CC: Ana Maria Ceballos Garcia <ana.ceballos@avianca.com>; Andres David Vargas <andresdavid.vargas@avianca.com>

Asunto: Presentación de poder Rad. 08001405300120220012400

Estimados, cordial saludo,

Por el presente correo enviamos adjunto el poder debidamente otorgado a los abogados que representarán a la compañía en el proceso de la referencia.

Andrés Vargas Ossa

Gerencia Legal de Litigios.



Poder Proceso Verbal Barranquilla firmado.pdf

188K



VJ SAS <copiaramajudicial@gmail.com>

RV: Presentación de poder Rad. 08001405300120220012400

mdelahoz@vjlegal.co <mdelahoz@vjlegal.co>
Para: copiaramajudicial@gmail.com

20 de abril de 2022, 13:52

De: Notificaciones Avianca <NOTIFICACIONES@avianca.com>

Enviado el: miércoles, 20 de abril de 2022 12:09 p. m.

Para: Javier Esteban Cadavid Montoya <javier.cadavid12@gmail.com>; cmun01ba@cendoj.ramajudicial.gov.co; mdelahoz@vjlegal.co; ajubiz@vjlegal.co

CC: Ana Maria Ceballos Garcia <ana.ceballos@avianca.com>; Andres David Vargas <andresdavid.vargas@avianca.com>

Asunto: Re: Presentación de poder Rad. 08001405300120220012400

Estimados, cordial saludo,

De la misma manera allego certificado de existencia y representación legal.

Andrés Vargas Ossa

Gerencia Legal de Litigios.

[El texto citado está oculto]



AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA (1).pdf
95K

Contrato de Transporte Avianca

El transporte de Pasajeros y equipaje prestado por Aerovías del Continente Americano S.A. AVIANCA o las aerolíneas que operan bajo la marca AVIANCA, se encuentra sujeto a los siguientes términos y condiciones, en adición a los términos y condiciones impresas en cualquier tiquete, cubierta de tiquete o tiquete electrónico. Al comprar un boleto o aceptar el transporte, el Pasajero acepta estas disposiciones.

Índice

[Capítulo 1](#) - Definiciones

[Capítulo 2](#) - Aplicación

[Capítulo 3](#) - Seguridad Aeroportuaria

[Capítulo 4](#) - Reservas y Call Center

[Capítulo 5](#) - Servicios especiales

[Capítulo 6](#) - Boleto

[Capítulo 7](#) - Tarifas y otros cargos

[Capítulo 8](#) - Equipaje

[Capítulo 9](#) - Embarque y formalidades administrativas

[Capítulo 10](#) - Sobreventa

[Capítulo 11](#) - Conducta a bordo

[Capítulo 12](#) - Vuelos cancelados, demorados y cambios operacionales

[Capítulo 13](#) - Servicios a bordo

[Capítulo 14](#) - Acuerdos comerciales

[Capítulo 15](#) - Aspectos jurídicos de la responsabilidad civil (Nacional e internacional)

CAPÍTULO 1 - DEFINICIONES

“Acuerdos de Código Compartido”: son acuerdos que permiten el uso del código designador de una o varias aerolíneas en un vuelo o segmento operado por otra.

“Aerolínea Autorizada” es cualquier otra aerolínea autorizada por EL TRANSPORTADOR para usar de forma no exclusiva el código designador AV* o su marca para identificar comercialmente su operación, manteniendo cada aerolínea su control operacional.

“Agente Autorizado” es la persona natural o jurídica con la que EL TRANSPORTADOR tiene una relación comercial para la venta y distribución de sus servicios, y de los servicios de otras aerolíneas, cuando así se autorice. El agente es un comerciante, independiente, que ejerza actividad a través de una empresa propia con personal a su cargo, en nombre y representación de EL TRANSPORTADOR, de acuerdo con las instrucciones que para tal fin le imparta EL TRANSPORTADOR.

“Armas y Otros Artículos u Objetos Peligrosos” cualquier objeto que pueda ser usado para atentar contra la integridad física de personas, o para causar daños en instalaciones aeroportuarias, aeronaves u otros bienes.

“Autoridades” miembros de la fuerza pública, policía nacional, fuerzas militares, agentes o representantes de seguridad, migración, aduanas o aeronáutica o quien haga su vez en el país correspondiente y que esté investido de poder por las leyes u órganos competentes.

“AVIANCA” significa la marca utilizada por las Aerolíneas Autorizadas para efectos de comercializar sus servicios. Las Aerolíneas Autorizadas para usar la marca AVIANCA son: (i) TACA International Airlines, S.A., (ii) Líneas Aéreas Costarricenses, S.A., (iii) Trans American Airlines, S.A.; (iv) Aviateca, S.A; (v) Isleña de Inversiones S.A.D.C.B. y; (vi) Aerolíneas Galápagos S.A. Aerogal

“AVIANCA S.A.” significa Aerovías del Continente Americano, S.A Avianca.

“Billete de Pasaje, Tiquete o Boleto” es el registro del contrato, incluyendo los Tiquetes electrónicos para el transporte aéreo suministrado por EL TRANSPORTADOR bajo ciertos términos y condiciones, para el transporte de aquel Pasajero cuyo nombre aparezca en el Tiquete y de conformidad con las tarifas y regulaciones que resulten aplicables. Un Tiquete electrónico es el registro del contrato del Tiquete procesado y mantenido dentro del sistema electrónico de reservas de EL TRANSPORTADOR. A quien compra un Tiquete se le suministra un recibo que contiene la referencia para ubicar el registro dentro de los sistemas de registro de EL TRANSPORTADOR, y un resumen de la información del Tiquete.

“Cambios Operacionales” es la afectación de un vuelo por razones asociadas o relacionadas con la operación las cuales podrán ser de tipo interno o externo.

“Certificado Médico” documento, expedido como consecuencia de un examen médico, que constituye evidencia aceptable de la condición psicofísica del titular.

“Circunstancias Imprevistas”: Son causas ajenas al normal desenvolvimiento de la actividad del TRANSPORTADOR que impiden que el vuelo se lleve a cabo o que retrasen su salida o llegada, tales como factores meteorológicos, fallas técnicas no correspondientes al mantenimiento programado o rutinario de la aeronave, factores o circunstancias relacionadas con Pasajeros o terceros, fallas de los equipos de soporte en tierra, factores políticos, huelgas, insurrección civil, guerras, estado de sitio, cierre de aeropuerto, entre otros.

“Código Designador del Transportador” designa el código alfanumérico de 2 letras/números asignado por la IATA (Asociación Internacional de Transporte Aéreo por sus siglas en inglés) que el TRANSPORTADOR o cualquiera de las Aerolíneas Autorizadas decide utilizar para identificarse como tal. Una o más aerolíneas pueden utilizar el mismo código.

“Condiciones del Contrato de Transporte” son las que se encuentran contenidas en este documento. .

“Conexión” cambio de un vuelo a otro que el Pasajero realiza en un punto distinto a los de origen y destino indicados en el Boleto para llegar a su destino. Puede conllevar o no cambio de aeronave y cambio en el número de vuelo.

“Control de Seguridad” está constituido por los procedimientos y medidas tendientes a evitar que se introduzcan en los aeropuertos, zonas estériles y aeronaves, personas, armas y artículos u objetos peligrosos, como se encuentran definidos en este documento, que puedan cometer o utilizarse para cometer actos de interferencia ilícita o que por su naturaleza se constituyan en riesgo para la seguridad de las personas y de las aeronaves.

“Convención” significa cualquiera de los siguientes instrumentos, según sea aplicable:

- El Convenio para la Unificación de Ciertas Reglas Relativas al Transporte Aéreo Internacional, firmado en Varsovia el 12 de octubre 1929 (El Convenio de Varsovia).
- Protocolo que modifica el convenio para la unificación de ciertas reglas relativas al transporte aéreo. La Haya, 28 de septiembre 1955.
- Protocolos Montreal I, II, III y IV. Montreal, 1975.
- Convenio complementario del Convenio de Varsovia para la unificación de ciertas reglas relativas al transporte aéreo internacional realizado por quien no sea el TRANSPORTISTA O TRANSPORTADOR contractual. Guadalajara de 1961.
- El Convenio para la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional. Montreal de 1999.

Y en general cualquier instrumento o tratado internacional que sea aplicable a los servicios de EL TRANSPORTADOR

“Cupón de Vuelo” documento que por su contenido habilita al beneficiario del mismo a realizar el vuelo que se especifica en éste, bajo las condiciones que allí se indican. Puede ser emitido en papel o por medio electrónico, en cuyo caso el contenido del estado de los cupones que se refleja en el boleto electrónico se encuentra en la base de datos de EL TRANSPORTADOR.

“Derecho Especial De Giro” (SDR “Special Drawing Right” o DEG) es un activo de reserva internacional creado en 1969 por el Fondo Monetario Internacional para complementar las reservas oficiales de los países miembros. Su valor está basado en una cesta de cuatro monedas internacionales fundamentales. Los DEG se pueden intercambiar por monedas de libre uso, de acuerdo con la definición del Fondo Monetario Internacional.

“Días” son días calendario completos. Para propósitos de notificaciones, el día en el cual se emite la comunicación no será contado, y para efectos de determinar el término de un período de validez, el día en el que el tiquete fue emitido o el vuelo inició, no será contado.

“Equipaje” designa los artículos, efectos y otros objetos personales de un Pasajero, destinados a ser llevados o utilizados por él, necesarios para su comodidad y bienestar durante el viaje. Salvo disposición contraria, dicho término designa tanto los equipajes registrados del Pasajero como los no registrados o equipaje de mano.

“Equipaje de Mano” es aquel que el Pasajero conserva consigo bajo su custodia, cuidado, control y responsabilidad durante el vuelo y su permanencia dentro de los aeropuertos involucrados.

“Equipaje de Transferencia entre Líneas Aéreas” equipaje registrado que se transborda de la aeronave de un TRANSPORTADOR a la aeronave de otro transportador, durante el viaje del usuario.

“Equipaje Extraviado” equipaje registrado que no se ubica después de veintiún (21) días de búsqueda, contados a partir del día en que finaliza el vuelo.

“Equipaje Libre Permitido” es la cantidad de equipaje en peso, piezas y/o en volumen que tiene derecho a llevar el Pasajero sin costo adicional. La cantidad de piezas, el volumen y el peso se determinarán para cada ruta y/o tarifa.

“Equipaje No Reclamado” equipaje que llega a un aeropuerto y ningún Pasajero reclama, este equipaje puede llegar sin Etiqueta o Talón de equipaje.

“Equipaje Registrado (y/o Facturado)” es aquel que ha sido puesto bajo custodia de EL TRANSPORTADOR para su transporte y por el cual se ha entregado una etiqueta de equipaje al Pasajero y además se coloca a cada pieza recibida.

“EL TRANSPORTADOR” designa al transportador (de aire o tierra) que emite el boleto y todos los transportadores que ejecutan el transporte del Pasajero y/o de su Equipaje.

“Escalas” designa cada uno de los puntos donde se interrumpe temporalmente el trayecto de un Pasajero, con excepción de los puntos de origen y de destino indicados en el boleto o mencionados en los horarios de EL TRANSPORTADOR como paradas intermedias previstas en el itinerario de los Pasajeros.

“Etiqueta o Talón de Equipaje” documento emitido por EL TRANSPORTADOR con el fin de identificar los equipajes registrados.

“Exceso de Equipaje” Cualquier excedente sobre el Equipaje Libre Permitido en peso, volumen o en número de piezas autorizadas, el cual se cobrará en adición al boleto, y solo podrá ser transportado una vez lo determine EL TRANSPORTADOR.

“Frecuencia” cantidad de vuelos que se realizan en una determinada ruta.

“IATA” International Air Transport Association por sus siglas en inglés, Asociación Internacional de Transporte Aéreo en español.

“Inspección” aplicación de medios visuales, técnicos o de otro tipo para detectar la presencia o posesión de armas, explosivos, materias o sustancias peligrosas o ilegales que pueden utilizarse para cometer actos de interferencia ilícita, o para detectar personas que

podieren cometer tales actos. Esta puede ser realizada por EL TRANSPORTADOR, el Operador de Aeropuerto o las autoridades correspondientes.

“Itinerario” conjunto ordenado de los vuelos de EL TRANSPORTADOR enmarcados dentro de un esquema horario, o número plural de vuelos operados con regularidad por EL TRANSPORTADOR. Puede incluir equipos, horarios, rutas y Frecuencias.

“Mercancías Peligrosas y/o Prohibidas” son todos aquellos elementos o sustancias catalogadas como explosivos, inflamables, gases, ácidos, corrosivos, radioactivos, material biológico, y/o aquellas decretadas como tales por la línea aérea o por las leyes o regulaciones nacionales o internacionales.

Son materias u objetos que presentan riesgo para la salud, para la seguridad o que pueden producir daños en el medio ambiente, en las propiedades o a las personas.

“No-Show” es el Pasajero, que teniendo una Reserva Confirmada para un determinado vuelo no se presenta a él en los tiempos determinados por EL TRANSPORTADOR, lo cual generará la cancelación del o los vuelos reservados y puede generar cargos o penalidades para el Pasajero.

“Operador de Aeropuerto” persona natural o jurídica autorizada para administrar o explotar un aeropuerto.

“Parada Estancia” interrupción deliberada de un viaje, solicitada por el Pasajero en el curso de su viaje, previamente convenido con el transportista y en un punto intermedio entre el lugar de origen y de destino, superior a veinticuatro (24) horas (hora local).

“Pasajero o Viajero” es la persona, exceptuando los miembros de la tripulación, transportada o que debe ser transportada en una aeronave en virtud de un contrato de transporte. Es la otra parte del contrato de transporte.

“Individuo en Condición de Discapacidad” es la persona que tiene o ha tenido un impedimento físico o mental, ya sea permanente o transitorio, que limita sustancialmente una o más de las actividades vitales principales. Se consideran actividades vitales las siguientes: cuidar de sí mismo, llevar a cabo tareas manuales, caminar, ver, oír, hablar, respirar, aprender, entender y obedecer órdenes sencillas y trabajar.

“Reembolso” es la devolución del valor total o parcial pagado por un servicio no utilizado de la aerolínea por razones voluntarias o involuntarias que hace EL TRANSPORTADOR al Pasajero, y que podrá estar sometido a determinadas condiciones para su aplicación. Las tarifas identificadas como no reembolsables por condiciones tarifarias aceptadas previamente por el Pasajero no serán reembolsadas y para las tarifas identificadas con penalidad por reembolso serán reembolsadas luego de descontar la penalidad que corresponda según la regla tarifaria.

“Reserva Confirmada” se entiende por reserva confirmada la separación de uno o más cupos para una o más personas, en uno o más vuelos, en fechas, tarifas y rutas específicas. La

confirmación de la reserva en los registros internos de EL TRANSPORTADOR consta en el código de reserva (*Passenger Name Record* (PNR)) de cada vuelo. Se debe consultar con EL TRANSPORTADOR según el Boleto que sea expedido, si se requiere o no la confirmación anticipada de la reserva.

“Servicio A bordo” es aquél ofrecido por EL TRANSPORTADOR durante el vuelo y varía dependiendo del tipo de aeronave, la ruta, duración y características del vuelo. El servicio a bordo puede incluir bebidas, comidas y entretenimiento.

“Tarifa” es el precio que paga el Pasajero por el servicio de transporte y las condiciones de aplicación de la misma. Las tarifas están sujetas a condiciones de utilización que se refieren entre otros a periodos de validez en el tiempo, condiciones de pago, restricciones de endosos, estipulaciones sobre reembolsos, utilización en determinados vuelos, tiempo mínimo o máximo de estadía en el lugar de destino, días específicos de viajes, penalidades, reglas de equipaje permitido y otras condiciones aplicables.

“Tasa Aeroportuaria” es el valor que se cobra al Pasajero por el uso de las facilidades aeroportuarias, y que podrá ser recaudado por el Transportador, bien sea en el boleto o en cada aeropuerto, y debe ser pagado por el Pasajero.

“Tránsito” es la permanencia de la aeronave o del Pasajero en tierra entre destino y destino.

“Trayecto” tramo entre dos puntos determinados. Para efectos comerciales hace referencia al servicio de transporte aéreo que se presta entre una ciudad y otra.

“Vuelo Cancelado” Es aquel vuelo que habiendo estado programado no se realiza por causas internas o externas al Transportador Aéreo. .

“Vuelo Demorado” Es aquel vuelo cuya hora de salida es mayor a la hora de itinerario.

CAPÍTULO 2 - APLICACIÓN

Artículo 2.1. General. Las Condiciones contenidas en el presente Contrato de Transporte, aplican en aquellos vuelos o segmentos de vuelo donde el nombre: “AVIANCA”, o el código designador AV estén indicados en la casilla de la aerolínea en el Cupón de Vuelo respectivo.

Artículo 2.2. Aplicabilidad. Estas Condiciones de Transporte son aplicables a menos que sean contrarias a la Constitución Nacional, los Convenios y las leyes o reglamentaciones de los países donde apliquen. Si alguna disposición de estas Condiciones de Transporte no tiene validez, las otras disposiciones continuarán siendo válidas.

Artículo 2.3. Acuerdos. Para algunos o todos los servicios EL TRANSPORTADOR ha celebrado Acuerdos de Código Único, Código Compartido, de fletamento o chárter con otras aerolíneas, transportadores o particulares. Esto significa que incluso en el evento en que al

Pasajero le haya sido expedido un boleto con el código designador de EL TRANSPORTADOR, o con su nombre como aerolínea transportadora, el transportador que operará el vuelo puede ser otro diferente. En este caso, y en aplicación del numeral anterior, serán aplicables estas Condiciones Generales de Transporte, sin perjuicio de lo previsto en los Convenios o leyes aplicables al caso particular.

Artículo 2.4. Acuerdos Interlínea. Cuando EL TRANSPORTADOR lleve a cabo la expedición de un Tiquete, registro de equipaje, o haga cualquier otro tipo de arreglo para vender en sus propios tiquetes sectores de otra aerolínea en la modalidad interlínea (ya sea que dicho transporte haga parte de un servicio directo o no), EL TRANSPORTADOR únicamente actuará como agente para la otra aerolínea en lo que respecta a estas capacidades limitadas, y no asumirá ninguna responsabilidad por los actos u omisiones de la otra aerolínea.

CAPÍTULO 3 - SEGURIDAD AEROPORTUARIA

Artículo 3.1. Seguridad Aeroportuaria.

3.1.1. Objetivo. Los transportadores que se dediquen a la aviación civil nacional e internacional podrán desarrollar e implementar acciones y procedimientos tendientes a prevenir actos violatorios de las leyes y regulaciones nacionales e internacionales y a prevenir actos de interferencia ilícita. Este Contrato de Transporte está sujeto a las leyes, reglamentos, normas y directivas de seguridad impuestas por las agencias gubernamentales, incluyendo pero sin limitarse a las impuestas durante o como resultado de una emergencia nacional, guerra, disturbios civiles o actividades terroristas. En el caso de un conflicto entre las normas contenidas en el presente Contrato de Transporte y las leyes gubernamentales, regulaciones, reglas y directivas de seguridad aplicables, estas últimas prevalecerán.

3.1.2. Alcance. Estos procedimientos podrán regir la Inspección, la seguridad de la aeronave y las instalaciones, conocimiento y reporte de actos de interferencia ilícita, entrenamiento y planeamiento de contingencias y emergencias en todos los puntos servidos por EL TRANSPORTADOR.

Artículo 3.2. Control de Equipajes.

3.2.1. Equipaje Registrado.

3.2.1.1. Todo Equipaje Registrado podrá ser revisado mediante cualquier tipo de dispositivo o medio, en presencia o aún en ausencia del Pasajero, y con o sin su conocimiento o consentimiento, con el fin de evitar actos de interferencia ilícita o cualquier daño a la aeronave, a los pasajeros y terceros. Este control podrá ser ejercido por las Autoridades del país correspondiente. Cada Pasajero es responsable ante EL TRANSPORTADOR y las Autoridades competentes del contenido de su Equipaje.

3.2.1.2. Ni EL TRANSPORTADOR ni cualquiera de sus empleados o

agentes será responsable por cualquier daño, destrucción, pérdida, demora, denegación de transportar, confiscación de propiedad etc. que resulte de las Inspecciones de seguridad o de la negativa o incumplimiento del Pasajero de cumplir con lo requerido en materia de seguridad.

3.2.1.3. El Pasajero deberá abstenerse de incluir dentro de su Equipaje Registrado los elementos que pueden ser afectados por las máquinas de rayos x o de inspección.

3.2.2. Equipaje de Mano.

3.2.2.1. Todo Equipaje de Mano también podrá ser sometido a revisión de seguridad, en las mismas condiciones establecidas para el Equipaje Registrado en los artículos anteriores.

3.2.2.2. Adicionalmente, todo el Equipaje deberá cumplir con las normas y procedimientos establecidos en el Capítulo 8, Equipaje, del presente Contrato de Transporte.

Artículo 3.3. Control de Pasajeros.

3.3.1. Revisión. EL TRANSPORTADOR podrá practicar revisiones o requisas al Pasajero en beneficio de la seguridad, utilizando cualquier medio diseñado para tales fines.

3.3.2. Identificación de Pasajeros. Los Pasajeros deberán identificarse plenamente, en el momento del chequeo y del embarque, mediante la verificación de un documento de identidad válido de acuerdo con lo requerido por la Autoridad competente y del nombre en el Billete de pasaje.

Los Pasajeros son responsables de presentar los documentos de viaje y de identidad requeridos por las leyes de los diversos países a través de, desde los cuales o hacia donde se vayan a transportar o que estén incluidos en sus trayectos de viaje. EL TRANSPORTADOR podrá rehusar válidamente y sin responsabilidad alguna el transporte del Pasajero cuando éste no se identifique plenamente o no posea todos los documentos y visas necesarios para el viaje. La fotocopia de los documentos necesarios para el viaje no serán aceptados. Solo se aceptarán documentos originales que estén en buena condición y vigentes. Para todos los efectos deberá tenerse en cuenta lo establecido en el Capítulo IX sobre Formalidades Administrativas.

Artículo 3.4. Negación al Transporte. EL TRANSPORTADOR tendrá el derecho de negar el embarque o de bajar de la aeronave en cualquier punto, a cualquier Pasajero por las siguientes razones:

- (a) Cuando el Pasajero incumpla con las condiciones establecidas en el Contrato de Transporte.
- (b) Cuando dicha persona participa o está involucrada en algún incidente que atenta o ponga en riesgo la integridad física o la seguridad de los Pasajeros, los miembros de la tripulación, el Equipaje, la carga o la aeronave.

- (c) Cuando dicha persona no permite ser requisada.
- (d) Cuando dicha persona no permite la inspección de su Equipaje Registrado o de Mano.
- (f) Cuando dicha persona puede representar una amenaza para la seguridad del vuelo, para la comodidad, el orden o disciplina abordo, salud o conveniencia de los otros Pasajeros y de la tripulación y la sanidad del vuelo.
- (e) Cuando dicha persona ha cometido una falta grave en un vuelo anterior.
- (g) Cuando dicha persona está incluida en las listas con impedimento de viaje emitidas por las Autoridades competentes en cualquiera de los países donde EL TRANSPORTADOR tiene operaciones.
- (h) Cuando dicha persona no ha sufragado las tarifas, impuestos y demás cargos aplicables.
- (i) Cuando dicha persona no posee los documentos de viaje válidos, pretende ingresar a un país para el que no posee la documentación necesaria, o si destruye su documentación durante el viaje, o rehúsa entregar sus documentos a la tripulación contra entrega del correspondiente recibo o constancia.
- (j) Cuando dicha persona presenta un boleto adquirido en forma fraudulenta o reportado como hurtado o falso, o cuando no suministra un documento de identificación satisfactorio para EL TRANSPORTADOR, o si no es la persona designada como Pasajero en el Boleto.
- (k) Cuando dicha persona no ha usado los cupones en secuencia o presenta un boleto que no haya sido emitido por EL TRANSPORTADOR o su agente autorizado, o cuyo boleto aparece alterado en cualquier forma.
- (l) Cuando dicha persona no obedece las instrucciones de seguridad y comportamiento impartidas por los representantes de EL TRANSPORTADOR, tanto en tierra como en vuelo, o cuando su comportamiento interfiera con las labores de los miembros de la tripulación.
- (m) Cuando dicha persona está o aparenta estar enferma y a juicio de EL TRANSPORTADOR y/o de un médico de sanidad aeroportuaria, el Pasajero no puede ser transportado en forma segura, o si representa un peligro para la seguridad, o su salud o de la de los demás Pasajeros y de la tripulación.
- (n) Cuando dicha persona está intoxicada o bajo los efectos de alcohol o drogas.
- (o) Cuando dicha persona presenta un comportamiento agresivo o inaceptable.
- (p) Cuando dicha persona no cumple con las leyes y regulaciones.

- (q) Cuando dicha denegación obedezca al cumplimiento de leyes, regulaciones u órdenes de Autoridades competentes.
- (r) Cuando dicha denegación obedezca a razones meteorológicas, circunstancias imprevistas u otras condiciones que no se encuentren bajo el control de la aerolínea (incluyendo pero sin limitarse a situaciones de fuerza mayor o caso fortuito, como disturbios, huelgas, actos de terrorismo, guerra etc.) que estén ocurriendo, hayan sido reportadas o exista amenaza de éstas.

Para vuelos desde y hacia los Estados Unidos, EL TRANSPORTADOR no se rehusará a suministrar el transporte a un Individuo en Condición de Discapacidad, basado en su discapacidad, a excepción de las siguientes circunstancias:

- a) EL TRANSPORTADOR podrá denegar el transporte a cualquier pasajero por razones de seguridad, y en aquellos casos en que el equipaje del pasajero viole normas o requerimientos aplicables en materia de seguridad operacional o de seguridad de la aviación.
- b) EL TRANSPORTADOR podrá denegar el transporte a cualquier pasajero que requiera acomodaciones especiales por su discapacidad y que haya incumplido con la obligación de dar previo aviso y de realizar los requerimientos para su chequeo de acuerdo con lo establecido en el Artículo 5.2.1. Lo anterior no obstante EL TRANSPORTADOR realizará todos los esfuerzos razonables para acomodar a dichos pasajeros antes de denegar el transporte de los mismos.
- c) EL TRANSPORTADOR podrá requerir a los pasajeros con ciertas discapacidades, que vuelen con un acompañante como condición para suministrarles el transporte cuando quiera que EL TRANSPORTADOR considere en las siguientes circunstancias que dicho asistente es esencial para la seguridad:
 - (i) Cuando debido a una discapacidad mental el pasajero sea incapaz de comprender y responder instrucciones de seguridad.
 - (ii) Cuando el pasajero tenga discapacidades auditivas y visuales y sea incapaz de establecer comunicación con el personal de EL TRANSPORTADOR para efectos de recibir las instrucciones de seguridad.
 - (iii) Cuando el pasajero tenga un impedimento de movilidad tan severo que sea incapaz de asistirse en su propia evacuación.

CAPÍTULO 4 - RESERVAS Y CALL CENTER

Artículo 4.1. Uso y Manejo de las Reservas. Las reservas son personales e intransferibles. Está prohibido efectuar reservas con nombres ficticios. Una reserva debe contener como mínimo la siguiente información:

- (a) Nombre y apellido de la persona o personas a viajar. CHD (niño) o INF (infante).
- (b) Trayectos a reservar, indicando número de vuelo, fecha, cantidad de cupos, clase de tarifa.

- (c) Números telefónicos del Pasajero tanto en origen y destino o ciudad de Conexión. Se requiere por lo menos un número telefónico de contacto como mínimo.
- (d) Correo electrónico con el fin de poder contactar a la persona que viaja en caso de ser necesario.
- (e) Número de Billeto de Pasaje o Tiempo Límite del Boleto.
- (f) Información adicional sobre la persona o personas que van a viajar en caso de que las autoridades gubernamentales de un país lo requieran.
- (g) Nombre, dirección y teléfono de la persona a contactar en caso de accidente o contingencia.
- (h) Numero de viajero frecuente

Artículo 4.2. Carácter de las Reservas. Cuando se compruebe que una persona ha reservado Trayectos que no pueden volarse simultáneamente, EL TRANSPORTADOR a través de reglas de negocio y configuración del sistema automáticamente cancelará estas reservas duplicadas.

Artículo 4.3. Trámite de Reservas. Las reservaciones pueden ser tramitadas así:

- (a) A través o por solicitud de una agencia de viajes.
- (b) Por medio de los sistemas de distribución o sistemas de reservas de otras aerolíneas.
- (c) A través de Internet.
- (d) Directamente con EL TRANSPORTADOR en call center y puntos de venta propios.
- (e) Por cualquier otro medio previsto por EL TRANSPORTADOR.

Artículo 4.4. Cambios en las Reservas.

4.4.1. Cancelación de Reservas. Una reserva podrá ser cancelada por las siguientes razones:

- (a) A solicitud de la agencia, o de la persona que hizo originalmente la reservación, o quien solicite la cancelación

- (b) Por EL TRANSPORTADOR cuando se comprueba duplicidad de la reserva, es decir, más de una reserva para la misma persona en el mismo número de vuelo y fecha, segmentos duplicados dentro de la misma reserva.
- (c) Por EL TRANSPORTADOR cuando se vence el tiempo límite de compra del boleto, sin que este haya sido adquirido o cuando el Pasajero no cumple con las condiciones de la tarifa.
- (d) Como consecuencia de No-Show (no presentación del Pasajero) en uno de los Trayectos reservados.
- (e) Por EL TRANSPORTADOR cuando la reserva tiene segmentos considerados como improductivos según la política de segmentos improductivos.
- (f) Por EL TRANSPORTADOR cuando dicha cancelación sea necesaria para cumplir con una regulación o solicitud gubernamental, o cuando dicha acción sea necesaria o recomendable por razones meteorológicas o por otras circunstancias imprevistas u otras condiciones que no se encuentren bajo el control del TRANSPORTADOR (incluyendo pero sin limitarse a situaciones de fuerza mayor o caso fortuito, como disturbios, huelgas, actos de terrorismo, guerra etc.) que estén ocurriendo, hayan sido reportadas o exista amenaza de éstas.

4.4.2. Modificación de las Reservas.

Una reserva podrá ser modificada por las siguientes razones:

- (a) A solicitud de la agencia o de la persona que hizo originalmente la reservación, o quien solicite la modificación, por cambio de Itinerario o para agregar o suprimir informaciones diferentes al nombre de la persona que viaja.
- (b) Por EL TRANSPORTADOR, en cuyo caso deberá informar al Pasajero del cambio.

Artículo 4.5. Forma de Pago. El boleto podrá ser pagado mediante los mecanismos que prevea EL TRANSPORTADOR directamente o a través de su Agente Autorizado.

Artículo 4.6. Consentimiento para el Uso de la Información Personal. El Pasajero debe suministrar a EL TRANSPORTADOR información veraz sobre sus datos personales para efectos de que EL TRANSPORTADOR realice la Reserva a nombre del Pasajero, y para poder suministrar el servicio de transporte contratado.

EL TRANSPORTADOR realizará el tratamiento incluyendo la recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión, transmisión y/o transferencia de los datos suministrados por el Pasajero, para la correcta ejecución de las actividades relacionadas con el servicio de transporte adquirido, tales como, realización de la reserva, modificaciones, cancelaciones y cambios de itinerario, reembolsos, atención de consultas, quejas y reclamos, registros contables, compra de tiquetes o productos adicionales, procesos en los cuales pueden estar involucrados terceros proveedores, representantes o agentes de EL TRANSPORTADOR y que pueden surtir en países diferentes al lugar en donde se realiza la reserva, y para cualquier otra finalidad que sea aceptada por el Pasajero en los términos de la Política de Privacidad de EL TRANSPORTADOR.

La información suministrada por el Pasajero permanecerá almacenada hasta por el término de diez (10) años contados a partir de la fecha de suministro de los datos para permitirle a EL TRANSPORTADOR el cumplimiento de las obligaciones legales a su cargo especialmente en materia contable, fiscal y tributaria.

EL TRANSPORTADOR garantiza la seguridad y confidencialidad de los datos suministrados por el Pasajero conforme su Política de Privacidad.

La Política de Privacidad del TRANSPORTADOR está disponible en www.avianca.com.

Artículo 4.7. Notificación de Cambios Operacionales. En caso de producirse algún cambio en la operación, en cuanto a vuelo, hora de salida, cambio de equipo o en general cualquier aspecto que afecte la reserva acordada, EL TRANSPORTADOR hará todo lo razonablemente posible para informar al Pasajero lo antes posible, de acuerdo con las normas que existan sobre el particular, si aplican.

Artículo 4.8. Obligación de Suministrar Información a las autoridades. EL TRANSPORTADOR, está obligado a suministrar información sobre datos del pasajero, relativos a su reserva, a las autoridades competentes con el objeto que puedan ser prevenidos y/o reprimidos actos de Interferencia ilícita, así como la facilitación de los procesos de control migratorios, aduaneros, sanitarios y agropecuarios u otros por parte de los agentes respectivos. Todo lo anterior, conforme con la Política de Privacidad de EL TRANSPORTADOR.

CAPÍTULO 5 - SERVICIOS ESPECIALES

Artículo 5.1. General. Son aquellos servicios que se brindan a los Pasajeros de EL TRANSPORTADOR de acuerdo con sus necesidades o requerimientos individuales.

Artículo 5.2. Políticas y Requisitos. El Pasajero deberá informar a EL TRANSPORTADOR sus requerimientos o necesidades con una anticipación de por lo menos veinticuatro (24) horas antes del viaje o al momento de efectuar la reserva salvo para el caso de Individuos en Condición de Discapacidad en cuyo caso, los requerimientos de suministrar previo aviso no son aplicables. Excepción: Para vuelos desde y hacia los Estados Unidos, los Individuos en Condición de Discapacidad deberán dar previo aviso a EL TRANSPORTADOR con al menos 48 horas y el

Pasajero deberá estar al menos una hora antes de la antelación normalmente requerida al público para efectos de realizar su chequeo en los siguientes casos:

- a) Transporte de una silla de ruedas en una aeronave con menos de 60 sillas;
- b) Suministro por EL TRANSPORTADOR de empaques para baterías de sillas de ruedas u otros elementos de asistencia. Para estos efectos deberá tenerse en cuenta las políticas de EL TRANSPORTADOR en relación con las baterías que resultan aceptables de acuerdo con su política;
- c) Acomodación para un grupo de 10 o más Individuos en Condición de Discapacidad que hagan las reservas y que viajen como grupo;
- d) Suministro de una silla de ruedas a bordo de una aeronave con más de 60 sillas que no cuente con un baño accesible;
- e) Transporte de un animal de soporte emocional o animal de servicio psiquiátrico en cabina;
- f) Uso de ventiladores, respiradores etc.;
- g) Acomodación de pasajeros con problemas de oído y de visión, son aceptados y auxiliados.

No obstante lo mencionado anteriormente, EL TRANSPORTADOR hará todos los esfuerzos razonables para facilitar el transporte del Pasajero en ausencia del previo aviso requerido para la solicitud.

Artículo 5.3. Transporte de Niños.

5.3.1. Transporte de Menores.

5.3.1.1. Para efectos del servicio de transporte aéreo se considera menor a la persona que no ha cumplido los 12 años de edad a la fecha del vuelo.

- (a) Infante: Es el menor que a la fecha del vuelo no ha cumplido 2 años de edad y viaja sin ocupar asiento, acompañado de un adulto responsable. El infante viajará en el regazo del adulto responsable, después de haberse asegurado su cinturón. El infante requiere de un boleto de transporte aéreo aun cuando no esté pagando una tarifa. Si el adulto responsable desea que el infante ocupe un asiento deberá pagar el costo del boleto de transporte aéreo y deberá llevar una silla de infante aprobada por las normas internacionales como apta para usarse en una aeronave.

- (b) Niño: Es el menor que habiendo cumplido los 2 años de edad no ha cumplido los 12 años a la fecha del vuelo y deberá viajar ocupando un asiento y pagando la tarifa correspondiente.

5.3.1.2. Una persona adulta podrá llevar a su cargo como máximo dos infantes menores de 2 años de edad, en cuyo caso el segundo infante deberá viajar en una silla de infante pagando la tarifa correspondiente. Dichas sillas de infante serán aquellas proporcionadas por el Pasajero ya que el TRANSPORTADOR no las suministrará y deben usarse en asientos desocupados de la aeronave, no pueden ser utilizadas en filas de emergencia y deben permanecer aseguradas apropiadamente al asiento de la aeronave durante todo el tiempo que dure el vuelo. Las sillas de infantes serán asignadas a aquellos asientos donde no se obstruya la salida de otros Pasajeros.

5.3.1.3. Todo niño que no pueda sentarse con el cinturón de seguridad abrochado y no sea llevado como infante en el regazo de un Pasajero adulto, debe ser transportado en una silla de infante/niño aprobada para el transporte aéreo. Las sillas de infante/niño deben usarse en asientos desocupados de la aeronave y las mismas no pueden estar en el regazo de un adulto, no pueden ser utilizadas en filas de emergencia y deben permanecer aseguradas apropiadamente al asiento de la aeronave durante todo el tiempo que dure el vuelo. Se les debe asignar asientos de ventana de tal forma que no obstruya la salida de Pasajeros.

5.3.1.4. Por razones de seguridad en el vuelo, los menores de edad y quienes los acompañan no deben ubicarse en las salidas de emergencia.

5.3.2. Menores sin Acompañar Se define este servicio como el transporte de un menor que a la fecha del viaje tiene cinco (5) años cumplidos y no ha llegado a cumplir los doce (12) años y viaja bajo la custodia de un funcionario de EL TRANSPORTADOR. El servicio es opcional para menores entre doce (12) y diecisiete (17) años cumplidos, excepto para vuelos domésticos en Ecuador.

El adulto responsable deberá informar a EL TRANSPORTADOR sus requerimientos o necesidades con una anticipación de por lo menos veinticuatro (24) horas antes del viaje y deberá informar acerca de que el menor se encuentra en buen estado de salud para efectuar su viaje. EL TRANSPORTADOR se reserva el derecho de establecer un máximo de menores sin acompañante que puede transportar por vuelo.

5.3.2.1. Los menores de 5 años no podrán viajar sin la compañía de un adulto responsable.

5.3.3. Políticas Para el Transporte de Menores sin Acompañar.

5.3.3.1. El servicio de acompañantes inicia en el mostrador e incluye el traslado del menor por los procesos de seguridad y migración de salida hasta la puerta de abordaje y la ubicación del menor dentro de la aeronave. El servicio de acompañantes no incluye ningún servicio adicional o especial durante el vuelo, salvo el dar asistencia al menor velando por la integridad y seguridad del mismo, lo cual no implica que el menor cuente con compañía permanente de un agente o un miembro de la tripulación durante el vuelo. Al llegar al destino final

el menor es acompañado por un agente de servicio desde la aeronave, pasando por el proceso de migración y aduanas hasta que lo entrega a la persona responsable. Menores sin acompañantes no podrán transportar animales domésticos como Equipaje Facturado ni en cabina de Pasajeros excepto cuando el menor sin acompañar lo requiera por alguna condición especial.

5.3.3.2. No se permitirá que un niño menor de 12 años viaje acompañado únicamente por una persona menor de 18 años de edad, a menos que ésta demuestre ser el padre o la madre.

5.3.3.3. Una persona adulta debe acompañar al menor sin acompañar al aeropuerto de origen y realizar los trámites necesarios de embarque del menor sin acompañar y deberá esperar hasta que el avión despegue antes de retirarse del aeropuerto.

5.3.3.4. El adulto que acompañe al menor al aeropuerto de salida debe completar en su totalidad la documentación de menores sin acompañar, en la que se explican claramente los datos de la persona que recibirá al menor en la ciudad de destino, entre ellos dirección y teléfono, y aceptación de las Condiciones de Transporte allí especificadas.

5.3.3.5. Una persona adulta se debe hacer cargo del menor en el aeropuerto de destino a la hora prevista de arribo del vuelo, identificándose como la persona con derecho a recibir el menor al momento de la recepción del mismo. En caso de que el vuelo se encuentre retrasado por cualquier motivo, es responsabilidad de la persona adulta encargada de recibir al menor sin acompañar esperar en el aeropuerto la llegada del menor.

5.3.3.6. Tratándose de Menores sin acompañar que planeen viajar en vuelos operados por EL TRANSPORTADOR que conecten con o desde vuelos operados por otra aerolínea diferente, incluyendo las aerolíneas con quienes EL TRANSPORTADOR ha suscrito Acuerdos de Código Compartido, será necesario que el adulto a cargo del Menor confirme previamente acerca de las políticas de las demás aerolíneas para el transporte de Menores sin acompañar. EL TRANSPORTADOR no será responsable de las exclusiones o condicionamientos que impongan las demás aerolíneas para el transporte de Menores sin acompañar, ni tampoco de las consecuencias que las mismas generen.

5.3.3.7. Menores sin acompañar podrán viajar en vuelos directos y en Conexión operado por EL TRANSPORTADOR, siempre que este no tenga pernoctas y/o más de dos conexiones

5.3.3.8. EL TRANSPORTADOR sólo realizará cobro del servicio de menor sin acompañar cuando el vuelo sea efectivamente operado por EL TRANSPORTADOR.

5.3.3.9. EL TRANSPORTADOR puede solicitar documentación que pruebe la edad del menor.

Artículo 5.4. Transporte de Pasajeros Enfermos. Teniendo en cuenta que el viaje en avión puede tener consecuencias en la salud de los Pasajeros, particularmente cuando ellos presentan algún tipo de enfermedad, se hace necesario para su transporte que se consulte los

procedimientos que para tales efectos tiene EL TRANSPORTADOR, de conformidad con las normas vigentes.

En términos generales, existen determinadas condiciones o enfermedades que requieren de una autorización por parte del médico tratante, para garantizar que no se afectará la salud del paciente durante el desarrollo del vuelo.

5.4.1. Política Para el Transporte de Pasajeros Enfermos. La presente política se presenta a manera de guía y no es taxativa. EL TRANSPORTADOR recomienda que los Pasajeros que se encuentran enfermos consulten con EL TRANSPORTADOR antes del viaje y al momento de hacer su reserva, el procedimiento y los requisitos exigidos por la misma para poder prestarles el servicio de transporte.

En términos generales, una vez el Pasajero consulte con EL TRANSPORTADOR, identifique los requisitos exigidos por él y cumpla con los mismos, debe presentarse al mostrador el día de su viaje según las condiciones de su boleto. En caso de existir una discrepancia entre el criterio de EL TRANSPORTADOR y el criterio del Pasajero o su médico tratante, en relación con su capacidad para llevar a cabo el viaje de manera segura, EL TRANSPORTADOR podrá denegar el embarque, teniendo en cuenta que para vuelos desde y hacia Estados Unidos, y no obstante cualquier disposición en contrario prevista en el Artículo 5.4.1., EL TRANSPORTADOR cumplirá con los requerimientos contenidos en la norma 14 C.F.R. Parte 382 que trata la No Discriminación por Discapacidad en el Transporte Aéreo.

Artículo 5.5. Individuos en Condición de Discapacidad. EL TRANSPORTADOR cuenta con una política de atención a Individuos en Condición de Discapacidad acorde con la regulación vigente, incluyendo la norma 14 C.F.R. Parte 382 que trata la No Discriminación por Discapacidad en el Transporte Aéreo. La política se encuentra disponible en nuestra página web y demás puntos de venta para su información y consulta.

Artículo 5.6. Mujeres en Estado de Embarazo e Infantes.

5.6.1. Mujeres en Estado de Embarazo. Las mujeres embarazadas deberán informar al TRANSPORTADOR sobre su estado, aunque éste no sea evidente, y sobre el tiempo de gestación.

Por regla general está autorizado el transporte de mujeres embarazadas en buen estado de salud, salvo que de acuerdo a lo establecido en la regulación que resulte aplicable al viaje, éstas deban cumplir requisitos especiales, orientados a preservar su integridad y la del hijo que está por nacer. En cualquier caso, será obligación de la pasajera informarse acerca de los requisitos exigidos para el viaje que desea realizar, así como la obtención de los mismos y su presentación al momento del realizar su registro para cada vuelo.

En caso que no exista regulación alguna que resulte aplicable al viaje, las mujeres en estado de embarazo no deberán viajar por vía aérea si el periodo 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 las veinticuatro (24) horas que lo anteceden.

Ninguna pasajera embarazada podrá ser ubicada en filas de emergencia.

No obstante lo previsto en los anteriores numerales, EL TRANSPORTADOR se reserva el derecho de autorizar el transporte cuando a su criterio la mujer embarazada no se encuentra en condiciones idóneas para viajar.

5.6.2. Infantes Menores de Diez Días. Para el transporte de infantes menores de diez días se exigirá un certificado médico en el que se autoriza dicho transporte, y el registro de nacimiento. EL TRANSPORTADOR podrá denegar el transporte de infantes de menos de diez (10) días de nacidos. EL TRANSPORTADOR podrá solicitar prueba de edad del infante.

Artículo 5.7. Transporte de Animales. El transporte de cualquier tipo de animal vivo es un servicio que se presta en algunas rutas y en algunas aeronaves. Por lo anterior, al momento de realizar su reserva el Pasajero deberá de consultar si este servicio es prestado en su vuelo o no y cuáles son las condiciones de prestación del mismo.

5.7.1. Requisitos Para el Transporte Aéreo de Animales Domésticos como Equipaje. Las provisiones del Artículo 5.7.1. no aplicarán para Animales de Servicio ni para Animales de Soporte Emocional, pues éstas se encuentran previstas en el Artículo 5.7.2. Para otros animales EL TRANSPORTADOR únicamente considerará transportar animales como perros, gatos y, en vuelos domésticos en Colombia, aves pequeñas en cabina; otras mascotas no serán aceptados ni como Equipaje Registrado ni como Equipaje de Mano.

5.7.1.1. Transporte de Animales Domésticos como Equipaje Registrado en Bodega en Vuelos Internacionales y Nacionales

(i) Sólo se transportarán los animales domésticos que no representen peligro para la seguridad del vuelo.

(ii) Para viajes a destinos internacionales es responsabilidad del Pasajero informarse y cumplir con todos los requisitos necesarios para el transporte de su animal doméstico, en el país de origen, conexiones y destino. El Pasajero debe presentar al TRANSPORTADOR, en el momento de registro en mostrador, los Certificados y documentos necesarios para el transporte del animal doméstico. Estos requisitos y documentos pueden variar según el país, sin embargo se acostumbra requerir lo siguiente: Certificado de Inspección Sanitaria, certificado de salud del animal expedido por un médico veterinario en el cual se incluya raza, sexo y edad del animal y el original del carné vigente de vacunas según edad y especie.

Así mismo, debe presentar la mascota para la debida inspección. La vigencia del Certificado de Inspección Sanitaria depende de la autoridad de cada país.

(iii) Al momento de realizar la reserva, el Pasajero debe informar claramente que viajará con un animal doméstico en bodega. Este servicio conlleva un cargo adicional.

(iv) El Pasajero o su agente de viajes debe realizar la reserva de su animal doméstico directamente con EL TRANSPORTADOR, con antelación a su fecha de viaje.

(v) El transporte de animales domésticos en bodega está sujeto a disponibilidad de espacio de EL TRANSPORTADOR.

(vi) Únicamente se aceptarán como Equipaje Registrado en bodega animales domésticos que tengan un peso máximo de 20Kgs, sin incluir el peso de la jaula (contenedor) y para vuelos no mayores a 2 horas, salvo ciertas excepciones. Si exceden este límite deben ser transportados por carga. .

(vii) No serán aceptados como Equipaje Registrado en bodega animales domésticos (perros y gatos) de menos de 8 semanas de nacidos.

(viii) Para el transporte como Equipaje Registrado en bodega de animales domésticos se aceptarán hasta un máximo de 1 animal por jaula, siempre y cuando éste se pueda mover cómodamente dentro de la jaula.

(ix) El Pasajero debe viajar en el mismo vuelo que su animal doméstico.

(x) El Pasajero debe proporcionar su propia jaula o contenedor idóneo para el transporte del animal doméstico y deberá pagar un costo de acuerdo al destino del Pasajero.

(xi) El Pasajero es responsable de entregar al TRANSPORTADOR al animal doméstico acomodado dentro de su jaula o contenedor y de retirar a su animal doméstico en el lugar de destino.

(xii) Para el transporte de animales domésticos se deberán proveer los documentos y constancias que requiera EL TRANSPORTADOR y las entidades de origen y destino del Pasajero. .

5.7.1.2. Transporte de Animales domésticos como Equipaje de Mano en Vuelos Internacionales y Nacionales. Se aceptan animales domésticos (perros, gatos y aves pequeñas) como equipaje de mano, lo cuales pueden ir con sus dueños dentro de la cabina de Pasajeros en contenedores duros o maletines suaves siempre y cuando puedan ser acomodados

debajo de la silla del Pasajero. En vuelos internacionales, intra Perú e intra Ecuador no se acepta el transporte de aves.

No se presta el servicio de animales domésticos en cabina en rutas transoceánicas. Consulte en los puntos de contacto de EL TRANSPORTADOR los detalles de las condiciones y reserva del mismo.

Es necesario que los animales domésticos vayan dentro de maletines especiales, contenedores o jaulas que permitan al animal doméstico respirar sin salir del mismo. Sólo se permite un animal por contenedor y un animal por Pasajero. Los animales domésticos que se muestren nerviosos o agresivos y los que por su apariencia, olor o enfermedades puedan causar inconvenientes a otros Pasajeros y a la Tripulación, no podrán viajar en la cabina de Pasajeros y se podrán transportar en la bodega. Los costos de este cambio serán asumidos por el Pasajero. Una vez abordo, la jaula debe ser ubicada debajo de la silla frente al Pasajero dueño del animal doméstico. El animal doméstico deberá permanecer dentro de su jaula durante todo el viaje. Al momento de realizar la reserva, el Pasajero debe informar claramente que viajará con un animal doméstico en cabina. Este servicio está sujeto a disponibilidad de cupo, ya que la cantidad de animales domésticos está limitada. El número de animales permitidos en cabina puede variar según el tipo de aeronave y la ruta por lo que debe consultar a la aerolínea para obtener la información sobre la aeronave específica en la que viajará.

(i) El transporte de animales domésticos como Equipaje de Mano conlleva un cargo adicional que deberá verificarse previamente por el Pasajero en cualquiera de los canales de venta de EL TRANSPORTADOR.

(ii) El transporte de animales domésticos como Equipaje de Mano no aplica en vuelos interlínea.

(iii) El Pasajero viajando con animales domésticos en cabina debe presentar un certificado de salud del animal doméstico emitido por una Autoridad competente y todos los documentos necesarios para su entrada en el próximo destino.

(iv) El Pasajero debe viajar en el mismo vuelo del animal doméstico.

(v) El Pasajero es responsable de llevar consigo al animal doméstico acomodado dentro de su jaula o contenedor.

(vi) El animal doméstico por ningún motivo podrá estar fuera de la jaula o contenedor.

(vii) Solo está permitido un animal por jaula, huacal o contenedor. El animal debe poder moverse libremente dentro de la jaula o contenedor.

(viii) Solo se permite un animal doméstico por Pasajero.

(ix) El Pasajero podrá alimentar a su animal doméstico, siempre y cuando ésta permanezca dentro del contenedor, huacal o jaula.

- (x) Para el transporte de animales domésticos se deberá proveer un certificado de salud.

5.7.1.3. Jaulas o Contenedores de animales domésticos

Únicamente podrán ser transportados en cabina aquellos animales que puedan ser alojados dentro de las jaulas o contenedores. El Pasajero puede adquirir los que ofrece el Transportador para la venta o suministrarlo teniendo en cuenta que debe cumplir con las condiciones de impermeabilidad, respiración y medidas apropiadas para que el animal doméstico pueda ser ubicado debajo de la silla de enfrente al Pasajero; por lo tanto, aquellos animales domésticos que no puedan ser acomodados en los contenedores especiales para viajar en cabina, deberán viajar en jaula o contenedor en bodega. Si el animal mide de alzada más de 35 cms deberán usar bozal, esto no aplica si viajan en contenedores metálicos Esta disposición no aplica para animales lazarillos ni de apoyo emocional.

- (i) Las jaulas o contenedores deben ser de madera, metal o plástico.
- (ii) Las jaulas o contenedores deben de poder caber bajo el asiento del frente al pie del Pasajero y ser lo suficientemente grandes para permitir que el animal se levante, de la vuelta y se acueste de manera natural.
- (iii) Deben ser resistentes para evitar que el animal pueda salirse o escaparse durante el manejo y transporte.
- (iv) Las puertas deben tener cierres de seguridad que permitan la apertura sin necesidad de alguna herramienta especial.
- (v) Deben tener orificios que permitan la ventilación.
- (vi) Deben tener un sistema de recolección de los desperdicios que se produzcan durante el transporte.
- (vii) Las dimensiones de los contenedores o jaulas para transporte de animales domésticos en bodega no deben superar las pulgadas lineales que indique EL TRANSPORTADOR. Cualquier contenedor o jaula que sobrepase esta dimensión deberá ser transportado por carga. Para conocer dichas dimensiones, el Pasajero deberá acercarse a cualquier punto de venta directo de EL TRANSPORTADOR.
- (viii) Las dimensiones de los contenedores o jaulas para transporte de animales domésticos en cabina debe cumplir con las dimensiones que indique EL TRANSPORTADOR. Para conocer dichas dimensiones, el Pasajero deberá acercarse a cualquier punto de venta directo de EL TRANSPORTADOR.
- (ix) Todos los contenedores deben ser a prueba de goteos y escapes.

5.7.2. Animales de Servicio y de Soporte Emocional. Algunos Individuos en Condición de Discapacidad, utilizan animales que los ayudan en su vida diaria. Dentro de estas categorías el TRANSPORTADOR acepta únicamente perros.

5.7.2.1 Perros en Servicio (Lazarillos). Entrenados para realizar funciones específicas, para un Individuo en Condición de Discapacidad.

La evidencia aceptable para que un perro sea considerado y aceptado como un perro en servicio puede ser cualquiera de las siguientes:

- (i) Etiquetas.
- (ii) Presencia de un arnés o marcas en un arnés.
- (iii) Tarjeta de identificación.

(iv) Afirmación verbal de que el Individuo en Condición de Discapacidad usa el perro, como animal de servicio, siempre y cuando, se comporte como tal.

5.7.2.2 Perros de Soporte emocional. Utilizados por personas que necesitan apoyo emocional o mental, y los cuales pueden ser o no entrenados para desempeñar funciones visibles; sin embargo, deben estar entrenados para comportarse apropiadamente en público.

En el caso de perros de soporte emocional El TRANSPORTADOR requerirá documentación no mayor a un año, que certifique que la persona requiere del perro como soporte emocional. Esta documentación debe ser en carta membretada, firmada por un profesional de la salud mental, o el médico tratante y certificar que:

(i) El cliente requiere de un perro de soporte emocional.

(ii) El acompañamiento del perro al Pasajero es necesario para su salud mental o para ayudar al Individuo en Condición de Discapacidad.

(iii) La persona que realiza la valoración del Pasajero, es un profesional de la salud y el Pasajero está bajo su cuidado profesional.

(iv) Si un Pasajero no puede proporcionar la documentación adecuada para un animal de apoyo emocional que sería llevado en la cabina, se le debe informar que el animal debe viajar como una mascota regular en cabina, o como equipaje registrado, y que se aplican todas las políticas al respecto. Si se presenta cualquier discrepancia con el Pasajero, se debe acudir a un CRO (Complaints Resolution Officer) para que solucione la circunstancia. Si se toma la determinación de no permitir el embarque del perro como animal de soporte emocional, se debe proporcionar respuesta escrita por parte del Departamento de Relaciones con el Cliente (RCC) al Pasajero dentro de los diez (10) días calendario siguiente al evento.

Los perros de Servicio y de Soporte Emocional, son permitidos dentro de la cabina sin contenedor alguno, siempre que su amo este ejerciendo control en todo momento sobre el animal. Estos no se contarán como transporte de animales vivos.

5.7.2.3 Otros Requerimientos Aplicables a los Perros en Servicio y los Perros

de Soporte emocional. Para cualquier segmento de vuelo que dure 8 horas o más, EL TRANSPORTADOR podrá requerir al Pasajero que utilice el Perro en Servicio o el Perro de Soporte Emocional, proveer documentación que demuestre que el animal aguanta sin realizar sus necesidades fisiológicas o que puede realizar sus necesidades de una forma que no genere una situación sanitaria o de salubridad en el vuelo. Adicionalmente el Pasajero asumirá total responsabilidad por la seguridad, bienestar y conducta de su Perro en Servicio o de su Perro de Soporte Emocional, incluyendo para todos los efectos la interacción del mismo con otros Pasajeros que podrán entrar en contacto con el animal a bordo de la aeronave, y por el cumplimiento con los requerimientos gubernamentales, regulaciones o restricciones, incluyendo permisos de entrada y certificados de salud requeridos del país, estado o territorio desde y/o hacia el cual el animal esté siendo transportado.

5.7.3. Perros de Búsqueda y Rescate. Cuando quiera que se permita el transporte de perros de búsqueda y rescate para ciertas rutas, éste podrá viajar en cabina, al pie de su guía debidamente uniformado, siempre y cuando vaya distinguido con peto, identificado por medio de microchip, certificado y porte su identificación. El perro debe portar doble collar y doble correa.

5.7.4. Consideraciones Generales de Aceptación de Mascotas

- (a) Por la salud de los animales estos no deben ir sedados, de lo contrario el Pasajero notificará y asumirá la responsabilidad dejando constancia por escrito, exonerando al TRANSPORTADOR.
- (b) De acuerdo con la normatividad de cada país, no podrán viajar en cabina razas agresivas debido al riesgo que representan frente a la seguridad de los Pasajeros y de la tripulación. Estas razas incluyen el American Staffordshire Terrier, Bullmastiff, Dóberman, Dogo Argentino, Dogo de Burdeos, Fila Brasileiro, Mastín Napolitano, Pit Bull Terrier, American Pit Bull Terrier, De Presa Canario, Rottweiler, Staffordshire Terrier y Tosa Japonés, por lo que estas razas deberán viajar en bodega en contenedor metálico únicamente. Asimismo al viajar a Colombia deberán ser registrados en el Censo de Perros Potencialmente Peligrosos que se establecerá en las Alcaldías Municipales para obtener el respectivo permiso, y el propietario debe aportar Póliza de Responsabilidad Civil Extracontractual. EL TRANSPORTADOR aceptará estos perros con la condición de que su propietario cumpla con los requerimientos arriba mencionados dado el riesgo que implica transportar un perro que pertenezca a dicha categoría.
- (c) Razas braquiocefálicas: Algunas razas de perros y de gatos tienen una serie de particularidades anatómicas que dificultan una respiración correcta y que se denomina Síndrome Respiratorio Braquiocefálico. Estas mascotas, se caracterizan por tener nariz chata y suelen presentar problemas respiratorios, haciéndolos susceptibles a sufrir golpes de calor y trastornos respiratorios cuando están expuestos a cambios de temperatura extremos o situaciones de tensión. Por esta razón y con el fin de proteger estas

mascotas, EL TRANSPORTADOR no permite el transporte de perros y gatos de las siguientes razas o razas resultadas del cruce de las mismas (es decir, que alguno de los padres pertenezca a algunas de estas razas):

Razas de perros	
<i>Chinese Shar Pei</i>	<i>Boston Terrier</i>
<i>Deutscher Boxer Boxer</i>	<i>French Bulldog</i> <i>Bulldog Francés</i> <i>Bouledogue français</i>
<i>Dogue de Bordeaux</i> <i>Dogo de Burdeos</i>	<i>Tibetan Spaniel</i> <i>Spaniel Tibetano</i>
<i>Bulldog</i> <i>Bulldog inglés</i>	<i>Cavalier King Charles Spaniel</i>
<i>Griffon belge Grifón</i> <i>Belga</i>	<i>King Charles spaniel</i>
<i>Griffon bruxellois</i> <i>Brussels Griffon</i> <i>Grifón de Bruselas</i>	<i>English Toy Spaniel</i>
<i>Petit Brabançon</i>	<i>Pekingese Pekinés</i>
<i>Chin</i> <i>Spaniel Japonés</i>	<i>Pug</i> <i>Doguiillo</i>

Razas de gatos	
<i>Burmese</i>	<i>Himalayan</i>
<i>Persian</i>	<i>Exotic Short Hair</i>

(d) Las Autoridades aeroportuarias, de sanidad animal y EL TRANSPORTADOR se reservan el derecho de admisión o transporte del animal doméstico, si considera que no reúne las condiciones regulatorias y de seguridad aptas para viajar.

Artículo 5.8. Transporte de Pasajeros no Admitidos, Deportados o Reos.

5.8.1 Política de Transporte Para Pasajeros no admitidos. De acuerdo con normas internacionales, los Pasajeros no admitidos son aquellos de nacionalidad distinta a la del aeropuerto de llegada, que son rechazados por la autoridad competente del país de destino, bien sea por problemas en su documentación o simplemente porque su ingreso no es aceptado. Cuando el Pasajero tiene boleto de regreso, se utilizará el mismo para devolverlo. Si la persona no tiene pasaje que cubra la ruta de regreso, se deberán usar los cupones que resten en su poder como parte de pago del nuevo boleto o expedirle uno completamente nuevo. Es responsabilidad del Pasajero pagar el valor del nuevo boleto de viaje. La tarifa cobrada al Pasajero para cubrir el transporte hasta el punto en el que fue inadmitido, no se le reembolsará al Pasajero a menos que esto se requiera de conformidad con las leyes de dicho país. EL TRANSPORTADOR no se hace responsable por gastos de comida, transporte, hotel, servicio de guardias, etc. Las Autoridades migratorias del respectivo país tendrán a cargo la custodia de los Pasajeros no admitidos

5.8.2 Política de Transporte para Pasajeros Deportados. Un Pasajero deportado es una persona que ha sido legalmente admitida en un país por sus Autoridades o ha ingresado ilegalmente y a la que posteriormente las Autoridades competentes de dicho país, ordenan formalmente la expulsión al país de su nacionalidad, ya sea por razones migratorias, políticas, penales o judiciales. El límite para la cantidad de Pasajeros Deportados se determinará por parte del comandante de la Aeronave de tal manera que se garantice la seguridad del vuelo. Las mismas normas mencionadas anteriormente en relación con los Boleto de los Pasajeros inadmitidos se aplicarán para el caso de los Pasajeros deportados.

5.8.2.1. Política de Transporte para Reos. Se considera reo a una persona que ha sido privada de libertad por una autoridad competente. Las Autoridades competentes deben comunicar a EL TRANSPORTADOR sus requerimientos o necesidades con una anticipación de por lo menos veinticuatro (24) horas antes del viaje o al momento de efectuar la reserva. El límite para la cantidad de reos transportados se determinará por parte del comandante de la Aeronave de tal manera que se garantice la seguridad del vuelo. EL TRANSPORTADOR podrá negarse al transporte de reos o limitar o condicionar su transporte.

CAPÍTULO 6 - BOLETOS DE TRANSPORTE AÉREO

Artículo 6.1. Condiciones del Contrato.

6.1.1. Requisitos de Validez del Boleto. EL TRANSPORTADOR solamente transportará al Pasajero cuyo nombre aparece en el Boleto, el cual debe estar debidamente identificado.

El Boleto de transporte aéreo no es transferible ni endosable. El Pasajero no será transportado si no presenta un Boleto válido que contenga el cupón de vuelo para el respectivo trayecto y el resto de cupones de la secuencia sin usar. Adicionalmente, para aquellos casos en que aún se emitan Boleto físicos el Pasajero no será transportado si el Boleto presentado está mutilado o si ha sido modificado. En aquellos casos en que el Pasajero no se identifique en forma satisfactoria, ni tenga formas contables validas tales como tiquetes, MPD (Multiple Purpose Document por sus siglas en inglés), MCO (Miscellaneous Charges Order por sus siglas en inglés), para el respectivo Trayecto, EL TRANSPORTADOR retendrá y/o anulará las formas contables..

En el caso de un Boleto electrónico el Pasajero no será transportado salvo que se identifique en forma satisfactoria y se haya emitido un boleto electrónico para el respectivo trayecto en su nombre. En los casos que el Pasajero solicite cambios a la reserva después de haber emitido el Boleto, EL TRANSPORTADOR podrá llevar a cabo un cobro adicional al pagado por el Boleto, si aplica, y adicionalmente, deberá pagar la penalidad que corresponda en el evento en que la tarifa de su Boleto así lo establezca. El cliente deberá asumir las diferencias que se generen en materia de impuestos y tasas con el cambio de reserva.

6.1.2 Remplazo de Boleto en caso de pérdida. En el caso de pérdida de un Boleto o de una parte del mismo o del cupón de canje o de una MPD o una MCO o cuando no se presenta un Boleto que contenga los cupones de vuelo sin usar y el cupón de vuelo, a solicitud del Pasajero, EL TRANSPORTADOR lo reembolsará o lo reemplazará total o parcialmente emitiendo un nuevo Boleto. Ello se hará siempre que (i) se pruebe que se emitió un Boleto válido para los vuelos correspondientes, (ii) las condiciones de la tarifa lo permitan; (iii) se paguen los cargos previstos para el caso, y (iv) el Boleto extraviado no haya sido utilizado y el Pasajero suscriba un acuerdo que indemnice a EL TRANSPORTADOR en caso de uso indebido del Boleto. Cuando ello no suceda, EL TRANSPORTADOR podrá exigir que se pague el valor total del Boleto requerido.

Artículo 6.2. Periodo de validez del Billeto, Boleto o Tiquete.

6.2.1.1. El Boleto tendrá validez de un año a partir de la fecha de su emisión, salvo que la tarifa aplicable provea un tiempo de validez distinto.

6.2.1.2. Un tiquete no puede ser usado para viajar, si su validez ha expirado antes de que el Pasajero inicie o complete su viaje. En este caso, el tiquete puede ser reemitido o reembolsado por una sola vez conforme las condiciones de la tarifa adquirida y de acuerdo con las normas, procedimientos y políticas de EL TRANSPORTADOR.

6.2.1.3. Un boleto es válido para viajar en la fecha, para el vuelo y clase de servicio para el cual la reserva ha sido hecha y cuya tarifa haya sido pagada. Toda reserva debe efectuarse de conformidad con las condiciones de la tarifa correspondiente y estará sujeta a la disponibilidad de los asientos en el vuelo requerido.

6.2.1.4 Si después de haber comenzado el viaje el Pasajero no puede continuar el mismo dentro del periodo de validez del boleto por razón de enfermedad, EL TRANSPORTADOR a su criterio extenderá el periodo de validez del Boleto máximo por un periodo de validez igual al del Boleto inicial. La enfermedad y período de incapacidad deberán estar soportados por un certificado médico y no se entenderá que una enfermedad preexistente del Pasajero puede alegarse como una causal para extender el período de validez del Boleto. La reserva y utilización debe realizarse en la clase de servicio adquirida por el Pasajero.

6.2.1.5 El Tiquete no será aceptado y perderá toda validez si la totalidad de los cupones no ha sido utilizada en su orden de emisión. En caso que el Pasajero no utilice los cupones en orden de secuencia, no podrá utilizar o solicitar Reembolsos de los trayectos no

utilizados a menos que se demuestre que el error ha sido de EL TRANSPORTADOR o de uno de sus agentes y no del Pasajero.

6.2.1.6 El Tiquete no es válido y EL TRANSPORTADOR podrá rechazarlo si el primer Cupón de Vuelo correspondiente a un recorrido no ha sido utilizado, y si el Pasajero comienza su viaje en una parada voluntaria o en una escala intermedia. En caso de que el Pasajero desee utilizar su Tiquete en una ruta distinta a la especificada en el mismo, el Tiquete deberá ser reexpedido y EL TRANSPORTADOR podrá cobrar la diferencia existente entre la tarifa del tiquete original y el nuevo tiquete. Adicionalmente EL TRANSPORTADOR podrá cobrar una penalidad o cargo administrativo por este servicio.

6.2.1.7 Cada Cupón de Vuelo es válido para el transporte en la clase especificada sobre el cupón que se utilice, en la fecha y para el vuelo correspondiente a la reserva. Toda reserva debe efectuarse de conformidad con las condiciones de la tarifa correspondiente y estará sujeta a la disponibilidad de los asientos en el vuelo pedido al momento de elaborar la reserva y registrada en el tiquete.

Artículo 6.3. Reembolsos.

6.3.1. Los reembolsos pueden hacerse sobre la totalidad o una parte de la tarifa, sobrecargos e impuestos no utilizados de un tiquete o MCO de acuerdo con las condiciones de la tarifa.

6.3.1.1 Parciales. Los Reembolsos parciales se harán descontando el valor de los trayectos utilizados con base en la tarifa aplicable a la fecha del vuelo, cuando el Pasajero compre un tiquete en una tarifa que solamente pueda ser vendida ida y regreso; si la tarifa no requiere venta de ida y regreso solo se descontará el valor utilizado en la tarifa adquirida.

6.3.1.2 Impuestos. De conformidad con la legislación aplicable, EL TRANSPORTADOR reembolsará los impuestos y tasas que no hayan sido transferidos a la entidad recaudadora correspondiente. En caso de que los mismos se hayan transferido, el Pasajero deberá solicitar por su propia cuenta el Reembolso ante la entidad correspondiente y EL TRANSPORTADOR no será responsable por dicho trámite.

6.3.2. Tipos de Reembolsos.

6.3.2.1. Involuntario. Devolución total o parcial del valor pagado por tiquete o MCO debido a la no utilización de uno o varios servicios por causas atribuibles a la aerolínea como son: cancelación de vuelo, cambio de itinerario, pérdida de conexión, razones legales o de seguridad, cobros duplicados de Boletos o impuestos, mayor valor cobrado o demoras.

6.3.2.2. Voluntario Devolución total o parcial del valor pagado por un tiquete o una MCO a solicitud del pagador o del Pasajero por razones no atribuibles a EL TRANSPORTADOR, dentro de las que se encuentran las condiciones o conductas del Pasajero sujeto a las condiciones de la tarifa.

6.3.2.3. Enfermedad o Defunción. EL TRANSPORTADOR podrá efectuar Reembolso en ciertos casos de enfermedad o muerte del titular del Boleto, su acompañante o familiares, incluyendo a: padres (incluyendo adoptantes), hijos (incluyendo adoptivos), hermanos(as), abuelos, nietos y cónyuge o compañero permanente del viajero siempre y cuando tenga el mismo itinerario de la persona afectada. El Pasajero o su familiar inmediato debe realizar la solicitud a EL TRANSPORTADOR antes de la fecha de vencimiento de éste para lo cual debe presentar la documentación que se requiera de acuerdo con las políticas de EL TRANSPORTADOR. EL TRANSPORTADOR reembolsará el monto aplicable en la forma original de pago.

6.3.3. A quién se debe reembolsar. EL TRANSPORTADOR efectuará el Reembolso a la persona que haya pagado el Boleto. En caso que no se pueda determinar quién es el pagador, EL TRANSPORTADOR le reembolsará al titular del documento (tiquete, MPD o MCO).

En las siguientes situaciones será posible cambiar el destinatario del Reembolso: muerte o enfermedad del destinatario original, viajeros privados de la libertad (con autorización de las autoridades competentes), menores de edad, tiquetes comprados bajo convenio corporativo o canjes.

6.3.4. Cargos y Penalidades EL TRANSPORTADOR aplicará los cargos y penalidades por Reembolso de acuerdo a la regla de la tarifa aplicable para el Boleto a reembolsar.

6.3.5. Reglamentación Monetaria Los Reembolsos se pueden realizar en la moneda permitida en el país correspondiente y aplicando las conversiones de tipo de cambio establecidas en las reglas de la industria, cuando las mismas resulten aplicables.

6.3.6. Reembolso de cargos adicionales. Los cargos que se generen en virtud de la emisión de Boletos se ajustarán a lo establecido en las normas de cada país, para lo cual, EL TRANSPORTADOR determinará cuales cargos son objeto de devolución dependiendo de las condiciones de cada país.

Artículo 6.4. Parada Estancia. En algunos casos, EL TRANSPORTADOR podrá, de acuerdo a su disponibilidad y políticas y de manera excepcional, otorgar al Pasajero derecho a una Parada Estancia no incluida en su Contrato de transporte en el punto de Conexión para lo cual se firmará un otrosí al Contrato de Transporte, siempre y cuando se cumplan con las siguientes condiciones:

- a. Que exista un contrato de transporte entre la aerolínea y el Pasajero con origen y destino final que se haga a través de una Conexión en un tercer aeropuerto.
- b. Que en una circunstancia determinada la Conexión a través del tercer aeropuerto antes mencionado no se pueda realizar por diferentes circunstancias.

- c. Que el Pasajero voluntariamente solicite la posibilidad de tener acceso a una Parada Estancia en el (los) punto(s) de Conexión, a la(s) cual(es) no tiene acceso por las condiciones del contrato.
- d. Que la aerolínea está dispuesta, excepcionalmente, por solicitud del Pasajero, y de acuerdo con su disponibilidad y políticas y regulaciones aplicables, a otorgar una Parada Estancia durante el período que ésta estime necesario para asegurar la Conexión del Pasajero, Parada Estancia a la que no tendría derecho el Pasajero de acuerdo con las condiciones iniciales de su contrato de transporte.
- e. Que el otorgamiento de dicha Parada Estancia implica una modificación al contrato de transporte existente entre el Pasajero y la aerolínea, modificación que se hará a través de la firma de documento entre el líder o supervisor del aeropuerto de origen correspondiente de la aerolínea, y el Pasajero que la solicita.
- f. Que el Pasajero solicita voluntariamente el derecho a una Parada Estancia, entendiéndose entonces que su estancia corre por su cuenta y riesgo, incluyendo todos los gastos, costos y otros en los que incurra durante dicha Parada Estancia.

6.5. Reembolso de Impuesto. EL TRANSPORTADOR reembolsará los impuestos o cargos cuando así lo exija la ley o cuando dichos impuestos o cargos se hayan recolectado por error y el Pasajero presente evidencia de que se encontraba exento del impuesto o cargo a EL TRANSPORTADOR, y ésta esté atada a una solicitud oportuna de reembolso. No se procesará un reembolso de dichos impuestos o cargos a menos que EL TRANSPORTADOR haya recibido una solicitud de manera escrita o por medios electrónicos dentro de los términos establecidos para ello dentro del presente Contrato

CAPÍTULO 7 - TARIFAS Y OTROS CARGOS

Artículo 7.1. Tarifas.

7.1.1. Restricciones. Las tarifas varían de acuerdo con lo que determine EL TRANSPORTADOR.

Las tarifas son las vigentes en la fecha de emisión del boleto. Si el Pasajero cambia su itinerario, la tarifa y sus condiciones pueden variar.

Las tarifas serán pagaderas en la moneda y tasas de cambio estipuladas por EL TRANSPORTADOR.

Artículo 7.2. Otros Cargos.

7.2.1. Impuestos y Tasas. Los impuestos y tasas son cargos adicionales a la tarifa aplicable y EL TRANSPORTADOR los recauda a favor de las autoridades gubernamentales que los establecen incluyéndolos en el Boleto de transporte en una casilla para este fin. Tales

cargos no hacen parte de la tarifa. Los impuestos pueden ser un valor fijo o un porcentaje de la tarifa. Los impuestos, tasas y otros cargos similares serán sufragados por el Pasajero en adición a la tarifa. Los impuestos y tasas varían dependiendo de las regulaciones de cada país.

7.2.2. Sobrecargos. Son cobros impuestos por las aerolíneas y/o por los gobiernos/autoridades aeroportuarias. Los conceptos más usuales de estos cargos son combustible y seguridad. Ellos deberán ser sufragados por el Pasajero.

CAPÍTULO 8 - EQUIPAJE

Artículo 8.1. General. El Equipaje debe ser transportado en el mismo vuelo en que viaja su propietario, en la medida en que esto sea posible. Todo Equipaje debe ser entregado por el Pasajero a EL TRANSPORTADOR, oportunamente en el mostrador de EL TRANSPORTADOR en el aeropuerto.

Artículo 8.2. Condiciones de Aceptación de Equipaje. Las condiciones que establece EL TRANSPORTADOR para la aceptación del Equipaje son:

- a) El Equipaje debe ser facturado solamente en módulos de EL TRANSPORTADOR.
- b) Todo Pasajero debe identificar su Equipaje debidamente, incluyendo: nombre, apellido, número de teléfono, correo electrónico y dirección permanente.
- c) Todo Pasajero para poder facturar su Equipaje debe presentar un Boleto de viaje en donde se indique número de vuelo, fecha, hora y destino al que se dirige el Pasajero.
- d) Todo Equipaje está sujeto a revisión, tanto por parte del Transportador como de las Autoridades competentes.

Todo Equipaje que tenga alguna de las características abajo descritas puede tener su aceptación restringida por parte del TRANSPORTADOR:

- a) Equipaje embalado incorrectamente.
- b) Equipaje que exceda las dimensiones máximas y peso máximos establecidos por EL TRANSPORTADOR para el equipaje.
- c) Equipajes que puedan representar un riesgo para otros equipajes dentro del compartimiento de equipaje de la aeronave, incluyendo pero no limitado a líquidos corrosivos y objetos punzantes sin la cubierta adecuada.
- d) Mercancías Peligrosas y/o Prohibidas de acuerdo con lo establecido por las Regulaciones de Mercancías Peligrosas de la IATA, o las leyes gubernamentales o las regulaciones de EL TRANSPORTADOR.

Artículo 8.3 Equipaje no Reclamado. El Equipaje que no haya sido reclamado por su dueño o un representante autorizado a su nombre (o por el cual el dueño no ha presentado una reclamación) una vez surtidos los trámites exigidos por la legislación aplicable, durante un período de seis (6) meses contados a partir de la finalización del vuelo en el que fuera registrado y/o el momento en el que fuera encontrado por la aerolínea, se entenderá como abandonado, en cuyo caso el TRANSPORTADOR podrá disponer de dicho Equipaje, entregándoselo a entidades sin ánimo de lucro según lo considere y sin ninguna responsabilidad para el TRANSPORTADOR.

Artículo 8.4. Franquicia de Equipaje. La franquicia de Equipaje libre permitido será aquella ofrecida al momento de la compra e incluida en el tiquete aéreo, la cual además se encuentra publicada en <http://www.avianca.com/esco/informacionviaje/planea/equipaje/equipaje-libre-permitido.aspx>.

EL TRANSPORTADOR podrá, a su entera discreción, modificar, reconsiderar y hacer excepciones a su política de Equipaje Libre Permitido. En este sentido, y por tratarse de un tema que puede sufrir variaciones en el tiempo, se solicita reconfirmar directamente con EL TRANSPORTADOR el Equipaje Libre permitido en la ruta de su interés, al momento de hacer la reserva. No obstante lo anterior, los Pasajeros que hayan adquirido un Tiquete aéreo previo a la modificación de la Política de Equipaje Libre Permitido, tienen derecho a que se respete y aplique la franquicia vigente al momento de la compra.

8.4.1 Límites y Cargos por Exceso, Sobre peso y Sobredimensión de Equipaje. Los cargos que se aplicarán en caso de que exista Exceso de Equipaje, sobre peso, piezas extras de Equipaje y/o sobredimensión del Equipaje deberán consultarse directamente con EL TRANSPORTADOR o en <http://www.avianca.com/es-co/informacion-viaje/planea/equipaje/exceso-equipaje.aspx>.

8.4.2 Convenios Interlineales y de Código Compartido. El Equipaje Libre Permitido y los cargos por Exceso de Equipaje para itinerarios que incluyan segmentos operados por otra línea aérea distinta a EL TRANSPORTADOR, y salvo lo dispuesto en las normas especiales que resulten aplicables para ciertos casos, serán aquellos de la aerolínea más significativa. En estos casos, se seguirán las siguientes reglas:

□

- Si todas las aerolíneas en el itinerario tienen el mismo Equipaje Libre Permitido y los mismos cargos por Exceso de Equipaje, dicha franquicia y cargos aplicarán.
- Si las aerolíneas en el itinerario tienen una política de Equipaje Libre Permitido o de cargos por Exceso de Equipaje distintos, se aplicarán aquellos de la aerolínea que realice el primer cruce de área (América, Europa y África, Asia y Oceanía).
- En caso de que no se cumplan las condiciones anteriores, se respetará la política de la aerolínea que haga el primer cruce de subzonas (Por ejemplo de Norte a Centro América).

En caso de no cumplir las condiciones anteriores, se respetará la política de la aerolínea que haga el primer cruce internacional.

Excepciones:

- Para itinerarios interlínea desde y hacia Estados Unidos, la franquicia de Equipaje Libre Permitido y los cargos por Exceso de Equipaje que aplicarán para todo el viaje son las del origen.
- Para itinerarios de código compartido (CDSH) que incluyen una ciudad en los Estados Unidos, la franquicia libre permitida que aplica para todo el itinerario es la de la aerolínea comercializadora.
- Para itinerarios de código compartido (CDSH), la franquicia de Equipaje Libre Permitido y los cargos por Exceso de Equipaje que aplicarán podrán ser determinados en un contrato previo establecido entre las aerolíneas involucradas.

8.4.3. Equipaje de Mano.

EL TRANSPORTADOR permite que el Pasajero lleve a bordo de la aeronave, ya sea en cabina principal o en cabina ejecutiva, una pieza de mano con el peso y las dimensiones establecidas por EL TRANSPORTADOR de acuerdo con su política de Equipaje Libre Permitido, la cual deberá ser consultada directamente por el Pasajero en cualquiera de los canales de venta de EL TRANSPORTADOR.

En los mostradores de atención de EL TRANSPORTADOR el Pasajero hallará los medidores de equipajes. Le recomendamos verifique las dimensiones de su equipaje de mano con las normas vigentes. Adicionalmente, cada Pasajero puede transportar en cabina, bajo su custodia y sin costo adicional algunos de los siguientes artículos:

1. Cartera de mujer.
2. Cobija o frazada.
3. Bastón.
4. Cámara fotográfica o binóculos.
5. Equipo fotográfico, de vídeo y computadores portátiles.
6. Elementos para bebés de consumo durante el viaje.
7. Coche de bebé (plegable) en uso: Este artículo es considerado como Equipaje Libre Permitido y puede transportarlo el Pasajero como una pieza de esta franquicia. Se permite para estos efectos una silla para bebé o coche en caso que el Pasajero no la haya registrado en el módulo con su Equipaje Libre Permitido y sea llevado por el Pasajero hasta la sala de abordaje.
8. Portafolio.
9. Caminadores.
10. Concentradores de Oxígeno Portátiles y sus baterías correctamente embaladas para su uso.
11. Cualquier asistente de movilidad y otros recursos de asistencia (incluyendo medicamentos y otros recursos médicos que deban ser administrados) para un Individuo en Condición de Discapacidad, incluyendo pero sin limitarse a sillas de ruedas, muletas, bastones, caminadores o prótesis para uso del Pasajero que dependa de dichos elementos: Estos artículos son considerados como Equipaje Libre Permitido y puede transportarlo el Pasajero como una pieza de esta franquicia. Al respecto debe tenerse en cuenta la siguiente distinción:

- a. Silla en uso: una silla de ruedas en uso (fuera de su caja y que el Pasajero la esté usando) puede ser llevada en adición a sus 2 piezas de equipaje permitidas sin cobro.
- b. Silla como equipaje: Una silla de ruedas no en uso, pero requerida por el Pasajero en la ciudad de destino, puede llevarla en adición a sus 2 piezas de equipaje permitido sin cobro.
- c. Si un Pasajero lleva 2 sillas de ruedas, puede llevarlas adicional a sus 2 piezas de Equipaje Registrado sin cobro.

Estos artículos pueden ser transportados dentro de la cabina de Pasajeros, de forma consistente con los requerimientos gubernamentales en materia de seguridad de la operación, seguridad de la aviación y Mercancías Peligrosas respecto del almacenamiento de artículos de mano. . De acuerdo con disposiciones de las Autoridades competentes, todo Equipaje de Mano debe caber en el compartimiento superior de Equipajes o bajo el asiento delantero. El Equipaje de Mano que sea muy grande o cuya forma irregular no le permita caber en los compartimientos superiores de Equipaje o bajo el asiento delantero no será aceptado en la cabina y deberá ser registrado como Equipaje en bodega. En ocasiones, podrá haber restricciones adicionales con respecto al equipaje de mano, dependiendo de la capacidad de los compartimientos de las cabinas principales de ciertas aeronaves. Estas restricciones pueden aplicarse incluso después de comenzado el abordaje. Por tanto, algunos Equipajes de Mano pueden ser retirados de la cabina de Pasajeros por EL TRANSPORTADOR y embarcados como Equipaje en bodega. En el Equipaje de mano mencionado anteriormente se incluyen las compras realizadas en Duty Free del aeropuerto de salida.

Por razones de seguridad, en el Equipaje Registrado o de Mano no debe haber artículos peligrosos, salvo sean expresamente permitidos. Los artículos peligrosos incluyen aunque no están limitados a: gases comprimidos, corrosivos, explosivos, líquidos y sólidos inflamables, materiales radioactivos, materiales oxidantes, venenos, sustancias infecciosas, maletines con sistemas de alarma incorporados. Por razones de protección, otras restricciones pueden ser aplicables por lo cual el Pasajero deberá consultar directamente con EL TRANSPORTADOR.

Atendiendo las directrices de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI), las Autoridades aeroportuarias de los diferentes países han adoptado las siguientes disposiciones con respecto a la inspección de los líquidos, geles y aerosoles transportados en el Equipaje de Mano en vuelos nacionales e internacionales:

- (a) Todos los líquidos, geles y aerosoles deben transportarse en envases que no superen los 100 mililitros o su equivalente en otras medidas volumétricas.
- (b) Los envases deberán colocarse en una bolsa plástica transparente con cierre de una capacidad máxima de un cuarto de litro, los envases deben entrar cómodamente en la bolsa plástica transparente que debe estar completamente cerrada.

Se exceptúan de la anterior restricción: las medicinas, líquidos (incluidos jugos) o geles para diabéticos u otras necesidades médicas. Estos artículos deben acompañarse de las respectivas prescripciones médicas. Biberones, leche materna o jugos en biberones, comida envasada para bebés o niños pequeños que estén viajando igualmente quedan exentos de esta medida, al igual que los artículos que sean comprados en almacenes libre de impuesto (In Bond - Duty free) de los aeropuertos o a bordo de las aeronaves, los cuales deberán estar embalados en un envase sellado, a prueba de manipulación indebida y exhibir una prueba satisfactoria de que el artículo se adquirió en las referidas tiendas del aeropuerto el día del viaje. Esto aplica tanto para los Pasajeros que salen de un aeropuerto como para los que se encuentran en Tránsito en él.

- (c) EL TRANSPORTADOR no es responsable por los artículos que las Autoridades de control y seguridad de los aeropuertos retengan, decomisen o impidan que sean portados por los Pasajeros.

8.4.4. Elementos no Permitidos en Equipaje de Mano y Efectos Personales. En adición a los artículos mencionados anteriormente, el Pasajero no podrá llevar como Equipaje de Mano: esmaltes, armas blancas ni objetos corto punzantes tales como hachas, bastones o sombrillas con punta metálica, paraguas, tijeras, arpones, armas deportivas o herramientas que puedan ser utilizadas como armas corto punzantes o contundentes. Tampoco podrá llevar consigo armas de juguete o simuladas de ningún tipo, objetos potencialmente peligrosos tales como arco, flecha, bate, bolillo, cachiporra, caja con punta o lados cortantes, cápsula explosiva, cajas de fósforos o encendedores para cigarrillos, caña para pesca, corta uñas con navaja o lámina punzante o cortante, palos de ski, picahielo, cuchilla o navaja de afeitar, destornillador, elementos metálicos con punta, elementos para artes marciales, extintores, látigo, llave mecánica, alicate, manopla, martillo, mazo, motosierra, palos de golf o jockey, punzón para ganado, sacacorchos, gases lacrimógenos o de cualquier tipo, taco de billar, taladros, tubos, perfumes contenidos en envases con forma de granada o de arma, lazos o cualquier tipo de herramienta, líquidos o geles cuyo envase supere los 100 mililitros o equipo que potencialmente pueda ser utilizado como arma, o cualquier otro que EL TRANSPORTADOR considere no apto para ser transportado en la aeronave .

EL TRANSPORTADOR podrá a su discreción transportar estos elementos exclusivamente en la bodega de carga de las aeronaves como Equipaje Facturado, debidamente embalados para evitar cualquier lesión de las personas encargadas del manejo del Equipaje y garantizar la seguridad del vuelo.

8.4.5.1 Elementos de Valor en Equipaje Registrado o en Equipaje de Mano. EL TRANSPORTADOR no acepta el transporte de los siguientes artículos como Equipaje Registrado y deberán incluirse en el Equipaje de Mano del Pasajero:

- a) Joyas

- b) Documentos personales, pasaportes, identificaciones o documentos de identificación c)
- Metales o piedras preciosas
- d) Obras de Arte
- e) Cheques o títulos valores y demás documentos con valor.
- f) Dinero en efectivo
- g) Lentes
- h) Celulares, Smart phones.
- i) Medicamentos
- j) Documentos de historia clínica
- k) Cámaras fotográficas
- l) Reproductores de música o audífonos
- m) DVD's portátiles y juegos electrónicos portátiles
- n) Tabletillas digitales
- o) Filmadoras
- p) Computadoras y equipos electrónicos
- q) Cerámicas
- r) Vajillas
- s) Calculadoras
- t) Botellas de licor
- u) Artículos perecederos
- v) Llaves de carro o casa
- w) Artículos para el cuidado del bebé (ejemplo: fórmulas y pañales) x) Pasaportes
- y) Muestras de trabajo (vendedores)
- z) Artículos similares a los antes listados

8.4.5.2 En caso de destrucción o pérdida, daño o demora en la entrega del Equipaje de Mano, EL TRANSPORTADOR únicamente será responsable por los daños que surjan como resultado de la culpa de EL TRANSPORTADOR o de alguno de sus agentes o empleados.

8.4.5.3 EL TRANSPORTADOR no será responsable por daños al Equipaje Registrado que no comprometan la habilidad para que el Equipaje funcione y específicamente no será responsable por los daños que surjan del normal uso y desgaste por manejo, incluyendo cortadas menores, rayones, rasguños, abolladuras, marcas o tierra.

8.4.6 Equipaje Condicional/Standby bag. Cualquier excedente sobre el Equipaje Libre Permitido se considera como exceso de equipaje y solo puede ser transportado pagando una tarifa adicional por este concepto que incluya cualquier impuesto aplicable. Las piezas con sobrepeso, sobredimensión y adicionales viajan sujetas al espacio disponible en el avión. EL TRANSPORTADOR hará todo lo posible para que el equipaje que sea registrado con la etiqueta Condicional/Standby bag llegue en el mismo vuelo en el que el Pasajero está volando. Sin embargo, debido a circunstancias de la operación, existe la posibilidad de que estos equipajes no sean transportados en el mismo vuelo del Pasajero, por lo que serán enviados en el primer vuelo con capacidad disponible dentro de los siguientes cuatro (4) días después de la fecha de la llegada del Pasajero a su destino final, si es un vuelo doméstico u ocho (8) días después si es un

vuelo internacional. En estos eventos el Pasajero deberá indicar cuáles piezas deberán ser embarcadas de manera prioritaria.

8.4.7. Transporte de Armas de Fuego.

Previamente a la fecha de su viaje el Pasajero deberá consultar con EL TRANSPORTADOR el procedimiento existente para el transporte de las armas de fuego.

Es responsabilidad del Pasajero verificar los requisitos y llevar la documentación que exigen las Autoridades en los países de origen, puntos de Conexión y destino final.

Para verificar los requisitos necesarios para portar armas en bodega, por favor verifique los contactos para su ciudad en cualquiera de los puntos de venta de EL TRANSPORTADOR o las embajadas o consulados de los países que apliquen.

8.4.8. Manejo de los Equipos Electrónicos Admitidos a Bordo. Los aparatos electrónicos a bordo de las aeronaves están clasificados en Prohibidos, Restringidos y Permitidos, de acuerdo con lo señalado en el Artículo 11.1. El Pasajero debe consultar con EL TRANSPORTADOR antes de hacer uso de cualquier equipo electrónico.

8.4.9 EQUIPAJE ESPECIAL

Se consideran equipaje especial los siguientes elementos:

1. Equipaje mal embalado incluyendo algunas cajas. .
2. Instrumentos Musicales: Guitarras eléctricas y acústicas, baterías electrónicas y acústicas, tambores, trompetas, etc.
3. Cenizas Humanas
4. Artículos Deportivos: Tablas de surf, equipos de pesca, equipos de golf, bicicletas, equipo de arquería, bolsas de dormir, tiendas de campaña, raquetas de tenis, pelotas de fútbol sin aire, equipos de buceo y equipos para esquiar.
5. Equipo para toreros.

Este equipaje es permitido siempre y cuando el Pasajero identifique dichos artículos a EL TRANSPORTADOR al momento de su chequeo y los artículos hayan sido empacados debidamente de acuerdo con lo establecido en el Artículo 8.4.12. Adicionalmente, dicho equipaje será permitido bajo la condición de que el Pasajero acepte y firme la etiqueta de "Responsabilidad Limitada" suministrada por EL TRANSPORTADOR, cuando lo anterior sea permitido bajo la normatividad aplicable.

8.4.10. Instrumentos Musicales. Podrán transportarse instrumentos musicales

tales como guitarras, violines, tambores, trompetas etc. como Equipaje de Mano, para lo cual deberán estar contenidos en estuches de cara dura diseñados para este propósito. Únicamente se aceptan instrumentos musicales que puedan ser acomodados en los guarda equipajes en forma segura dentro de la aeronave, ejemplo: guitarra, trompeta, violín, entre otros. Debe cumplir con las políticas estipuladas para el equipaje de mano.

Instrumento con silla asignada: los instrumentos musicales como el trombón y el violonchelo, no podrán transportarse como Equipaje Registrado y únicamente podrán transportarse en la cabina de pasajeros, como equipaje de silla en cabina en una silla adyacente a la del Pasajero, en cuyo caso el Pasajero deberá pagar el respectivo Tiquete por la silla del instrumento a la tarifa aplicable para adultos. Adicionalmente, los instrumentos musicales que se transporten como equipaje en silla en cabina únicamente se aceptarán cuando estén en un estuche de cara dura designado para estos propósitos.

Otros instrumentos musicales que se presenten como Equipaje Registrado serán aceptados únicamente cuando cuenten con un estuche de cara dura debidamente acolchonado en su interior, para que soporte la manipulación usual de este tipo de equipaje. En ciertas circunstancias, el transporte de instrumentos musicales está sujeto a cobros adicionales que el Pasajero deberá pagar al momento de realizar su chequeo. Para estar familiarizado con los artículos permitidos en las diferentes rutas y los costos del transporte de los mismos, si aplican, el Pasajero deberá consultar en la página web de EL TRANSPORTADOR y en sus puntos de venta directos.

8.4.11 Equipo Deportivo. Se permite el transporte de algunos artículos deportivos como Equipaje Facturado. Para ello, deberán seguirse los procedimientos y políticas establecidos por EL TRANSPORTADOR para estos efectos.

Los artículos deportivos que se aceptan como Equipaje Facturado deben estar debidamente embalados y, bajo ciertas circunstancias, están sujetos a un costo de servicio adicional que deberá pagar el Pasajero al momento del registro. Para efectos de conocer sobre los artículos permitidos en las diferentes rutas, y los costos aplicables a dicho transporte, en caso de existir, el Pasajero podrá consultar en la página web y en los demás puntos de venta directos de EL TRANSPORTADOR.

8.4.12. Artículos Restringidos.

(i) Artículos Perecederos o Frágiles. Son considerados perecederos los alimentos frescos o congelados, flores, plantas, y algunas medicinas. EL TRANSPORTADOR, a su entera discreción, establecerá las condiciones bajo las cuales dichos artículos podrán ser aceptados como Equipaje, de acuerdo con lo establecido en el Artículo 8.4.12.

(ii) Mercancías Peligrosas y/o Prohibidas. El Pasajero deberá consultar directamente con EL TRANSPORTADOR cuáles Mercancías Peligrosas y en qué cantidades son permitidas.

(iii) Transporte de Productos de Origen Agropecuario. Si el Pasajero va a transportar consigo productos o subproductos de origen agropecuario, debe cumplir con los requisitos sanitarios exigidos por las Autoridades competentes. Es responsabilidad del Pasajero informarse y tramitar los requisitos exigidos por la ley. Al respeto debe tenerse en cuenta que la entrada de dichos productos a muchos países se encuentra prohibida, ya que pueden ser portadores de plagas y enfermedades para las plantas y animales, por lo tanto no se deben transportar. Entre los productos sujetos a esta restricción se hallan: semillas, flores, frutas, hierbas aromáticas, verduras, productos cárnicos, plaguicidas biológicos, plantas con o sin tierra, madera y similares, y subproductos de origen animal y vegetal. La no declaración de los mismos es una infracción a la ley. Es responsabilidad del Pasajero informarse y cumplir con las regulaciones que las Autoridades de cada país establecen sobre la materia.

8.4.13 Otras Condiciones Aplicables a los Artículos Perecederos o Frágiles. El Pasajero deberá identificar todos los artículos frágiles o perecederos contenidos en su Equipaje y entregados a EL TRANSPORTADOR al momento de su chequeo. Dichos artículos se aceptarán como Equipaje Registrado únicamente si se identifican como tales y se empacan apropiadamente. EL TRANSPORTADOR se reserva su derecho de requerir al Pasajero, cuando así lo permita la normatividad aplicable, colocar una etiqueta de “Responsabilidad Limitada”.

8.4.14 Daños Pre-existentes. EL TRANSPORTADOR se reserva el derecho, como condición para aceptar el Equipaje Registrado, de inspeccionar y documentar cualquier daño preexistente de los artículos, y anotar dichos daños en las etiquetas de “Responsabilidad Limitada”, cuando así lo permita la normatividad aplicable, o en documentos similares.

Artículo 8.5. Manejo y Control del Equipaje.

8.5.1. Recibo y Despacho de Equipajes.

Todo Equipaje debe ser entregado individualmente por la persona que viaja, en el mostrador del TRANSPORTADOR en el aeropuerto, a un representante debidamente identificado, con el fin de que se le dé el manejo adecuado y sea transportado en la bodega de la aeronave, o aprobado como Equipaje de Mano. Únicamente se podrán aceptar equipajes colectivos, cuando pertenezcan a una familia o a un grupo con algún nexo entre sí que realicen su viaje en el mismo vuelo y fecha. A excepción de España que debe ser individual.

8.5.2. Recibo de Equipaje Averiado. Cuando el Pasajero entregue al TRANSPORTADOR un Equipaje en mal estado o que de cualquier forma no se encuentre en condiciones idóneas para ser transportado, se le colocará la etiqueta “Responsabilidad Limitada”, cuando así lo permita la normatividad aplicable, y se le informará al Pasajero que EL TRANSPORTADOR no será responsable por el estado del Equipaje y por el Daño que surja a consecuencia del mismo.

Artículo 8.6. Entrega de equipaje.

El Equipaje será entregado únicamente a la persona que presente la contraseña correspondiente a la etiqueta adherida a cada pieza.

8.6.1. Equipaje no Reclamado

8.6.1.1. En cada aeropuerto se llevará a cabo un control de todo Equipaje no reclamado.

8.6.1.2. El Equipaje que no haya sido reclamado por su dueño o un representante autorizado a su nombre (o por el cual el dueño no ha presentado una reclamación) una vez surtidos los trámites exigidos por la legislación aplicable, durante un período de seis (6) meses contados a partir de la finalización del vuelo en el que fuera registrado y/o el momento en el que fuera encontrado por la aerolínea, se entenderá como abandonado, en cuyo caso el TRANSPORTADOR podrá disponer de dicho Equipaje, entregándoselo a entidades sin ánimo de lucro según lo considere y sin ninguna responsabilidad para el TRANSPORTADOR.

Artículo 8.7 Límites de responsabilidad con el equipaje

La responsabilidad del TRANSPORTADOR se encuentra sujeta a lo establecido en los Convenios y demás leyes aplicables.

La presentación de una reclamación no da derecho al Pasajero a una compensación inmediata. En el caso de reclamaciones de equipaje, el reembolso por cualquier gasto incurrido deberá estar debidamente probado para EL TRANSPORTADOR.

La aceptación de un reclamo no supone una admisión de responsabilidad legal por parte de EL TRANSPORTADOR, previo a que se realice la investigación respectiva. Si el Pasajero tiene un reclamo será analizado y compensado, en caso que aplique, de acuerdo a las regulaciones aplicables según la ruta volada y bajo las limitaciones de responsabilidad establecidas en la Convención correspondiente u otras leyes aplicables.

8.7.1 Daños.

En caso de daño, la persona con derecho a la reparación deberá presentar una reclamación a EL TRANSPORTADOR inmediatamente descubre el daño, y en cualquier caso en un término máximo de 7 días después de recibido el Equipaje Registrado. No obstante cualquier disposición en contrario, EL TRANSPORTADOR no será responsable por los daños que surjan del normal uso y desgaste por manejo del Equipaje, incluyendo cortadas menores, rayones, rasguños, abollonaduras, marcas o tierra.

8.7.2 Demoras. Si el equipaje no llegó en el mismo vuelo que el Pasajero, éste debe notificar tal hecho directamente en las oficinas del TRANSPORTADOR antes de salir del aeropuerto. Para esto, el Pasajero debe completar el Reporte de Irregularidades de Equipajes que se encuentra en la Oficina de Equipajes del terminal aéreo. El Reporte deberá presentarse

dentro de un término máximo de 21 días desde la fecha en la cual el Equipaje debió haberse puesto a su disposición.

CAPÍTULO 9 - EMBARQUE Y FORMALIDADES ADMINISTRATIVAS

Artículo 9.1. Atención en Mostrador.

9.1.1. Requisitos de Presentación.

9.1.1.1. El Pasajero que va a embarcarse en un vuelo nacional deberá presentarse en el mostrador del TRANSPORTADOR en el aeropuerto en los tiempos previstos por el TRANSPORTADOR o en su defecto, con una hora (1) de antelación al mismo. Para temporada vacacional o requerimientos especiales la presentación se hará con una hora y media (1 hora, 30 minutos) de antelación.

9.1.1.2. El Pasajero que va a embarcarse en un vuelo internacional deberá presentarse en el mostrador del TRANSPORTADOR en los tiempos previstos por EL TRANSPORTADOR o en su defecto en el aeropuerto con tres (3) horas de antelación, para efectos de cumplir con los procedimientos de control de seguridad, de migración, y demás.

En todo caso el Pasajero deberá presentarse al aeropuerto en los tiempos estipulados por EL TRANSPORTADOR o su Agente Autorizado. En caso de que el Pasajero no cumpla con la obligación de presentarse con la anticipación establecida en el presente Contrato perderá su derecho a ser embarcado y sus reservas serán canceladas. Estas políticas pueden tener alguna variación, razón por la cual se debe consultar con EL TRANSPORTADOR los requerimientos de antelación de tiempo con el que debe presentarse el Pasajero en el aeropuerto.

9.1.2. Formalidades Administrativas.

9.1.2.1. General.

9.1.2.1.1. El Pasajero es responsable de todos los documentos necesarios para su viaje, pasaporte, visas, tarjetas de turismo y cualquier requisito o documento adicional o especial que se le exija por las disposiciones legales y reglamentarias en vigor de los países de partida, tránsito y destino. El Pasajero debe cumplir las normas y procedimientos establecidas por las Autoridades de dichos países en materia de migración, aduanas, sanidad, seguridad y control de fronteras.

9.1.2.1.2. El servicio de información que presta EL TRANSPORTADOR en estos temas no excluye la responsabilidad directa que tiene el Pasajero de investigar, conocer y cumplir las normas relacionadas con estas materias. EL TRANSPORTADOR no es responsable del rechazo de ingreso a un país por falta de cumplimiento de estas normas ni por las consecuencias o cualquier Daño que sufra el Pasajero que no haya cumplido las obligaciones mencionadas anteriormente en el Artículo

9.1.2.1.1

9.1.2.2. Documentos de Viaje. El Pasajero debe presentar toda la documentación de entrada, de salida y de Tránsito, los documentos sanitarios y otros, exigidos por las leyes o por los reglamentos en vigor en los países involucrados y permitirle a EL TRANSPORTADOR conservar una copia en caso de ser necesario.

EL TRANSPORTADOR se reserva el derecho de rechazar el transporte de todo Pasajero que no haya cumplido las leyes o los reglamentos en vigor y cuyos documentos no estén en regla.

9.1.2.3. Rechazo de Entrada. El Pasajero a quien la autoridad le rechace la entrada a un territorio deberá cancelar todos los gastos que resulten de dicho evento. El costo del boleto pagado por el Pasajero para llegar al país en donde no fue admitido no es reembolsable, como tampoco lo es cualquier gasto en que incurra el Pasajero por dicho rechazo.

9.1.2.4. Controles Aduaneros. Si la autoridad competente lo solicita, el Pasajero deberá asistir a la inspección de sus Equipajes Registrados y de Mano. En ningún caso EL TRANSPORTADOR asume responsabilidad por demoras, pérdidas o Daños del Equipaje, que puedan presentarse por este tipo de inspecciones.

9.1.2.5. Control de Seguridad. El Pasajero debe someterse a todos los controles de seguridad a pedido de las Autoridades oficiales gubernamentales o aeroportuarias o a pedido de EL TRANSPORTADOR.

CAPÍTULO 10 - SOBREVENTAS

Artículo 10.1. Sobreventa. En ciertos eventos los vuelos operados por EL TRANSPORTADOR pueden resultar en una sobreventa que resulte en la incapacidad de EL TRANSPORTADOR de proveer espacios previamente reservados y confirmados para un vuelo en específico. En estos casos las obligaciones de EL TRANSPORTADOR serán aquellas contenidas en las leyes y regulaciones aplicables en materia de vuelos con sobreventa, y en caso de que no exista conflicto con estas disposiciones, se aplicará lo dispuesto en el Artículo 10.2.

Artículo 10.2. Procedimiento y Compensación en Caso de Sobreventa. El procedimiento a aplicar para un vuelo con sobreventa o sobre-reserva es el siguiente:

10.2.1 Solicitud de Voluntarios. Este procedimiento consiste en informar a las personas que se encuentran reservadas en el vuelo con sobreventa y tratar de encontrar Pasajeros cuyos Itinerarios sean flexibles y que estén dispuestos a ofrecer su silla, a cambio de una compensación. Esta compensación será establecida por EL TRANSPORTADOR cuando no exista disposición legal aplicable.

En caso de sobreventa, cuando el Pasajero no tenga silla y no sea voluntario, será identificado por EL TRANSPORTADOR como Involuntario. Cuando este Pasajero involuntario no sea abordado en el vuelo que reservó originalmente, se aplicará la compensación que establece la legislación aplicable o la compensación establecida

por EL TRANSPORTADOR cuando no exista disposición legal aplicable. EL TRANSPORTADOR podrá modificar el monto de la compensación y las condiciones de la misma, cumpliendo en todo caso con las disposiciones legales aplicables.

10.2.2. Forma de Compensación. Salvo lo requerido por las leyes aplicables para ciertos eventos, EL TRANSPORTADOR no utiliza dinero en efectivo como forma de compensación voluntaria o involuntaria. EL TRANSPORTADOR utiliza certificados de viaje. Estos certificados serán emitidos en la fecha y lugar de la sobreventa. Si el Pasajero acepta ser Voluntario, al momento en que se le entrega el certificado de viaje, el Pasajero deberá liberar al Transportador de cualquier responsabilidad restante. Los certificados de viaje pueden ser utilizados para: compra de tarifas en boletos, pago de Excesos de Equipaje, pago de penalidades, pago de diferencias de tarifa, y en cualquier caso le serán aplicables las condiciones y restricciones previstas en éstos. A menos que prevean lo contrario, los certificados de viaje no son válidos para compra de servicios proporcionados por otras aerolíneas. Estos certificados no son reembolsables y no tienen valor residual. Los montos por los cuales serán emitidos los certificados serán establecidos por EL TRANSPORTADOR con base en la política de compensaciones vigente al momento de la irregularidad. Si un viajero recibe compensación no puede solicitar excepciones de penalidades o de reembolsabilidad para el tiquete.

En el caso de sobreventa cuando el Pasajero se rehúsa a ceder su silla, se aplicarán para su compensación las disposiciones o normas vigentes en el lugar donde se produce la sobreventa.

10.2.3. Prioridad en el abordaje en casos de sobreventa. EL TRANSPORTADOR abordará a los Pasajeros en el siguiente orden de prioridad en casos de sobreventa:

1. Pasajeros en condiciones de discapacidad.
2. Menores sin acompañantes.
3. Pasajeros Clase Ejecutiva y con status preferencial del programa de viajero frecuente del TRANSPORTADOR
4. Pasajeros con asientos confirmados independientemente del orden en que se registraron.
5. Pasajeros sin asientos confirmados dependiendo del orden en que fueron registrados. Este último se rige por las reglas establecidas por EL TRANSPORTADOR.

10.2.4. Transporte posterior de Pasajeros en Sobreventa. Los Pasajeros a los cuales EL TRANSPORTADOR no pudo proveerle un espacio confirmado debido a la sobreventa, serán acomodados por EL TRANSPORTADOR en vuelos alternos, de conformidad con el siguiente orden de prioridad:

1. En el próximo vuelo disponible operado por EL TRANSPORTADOR sin ningún costo adicional para el Pasajero independientemente de la clase de servicio o si al Pasajero se le denegó su embarque de forma voluntaria o involuntaria.
2. En un vuelo de otras aerolíneas siempre y cuando el Pasajero así lo solicite, el Transportador lo acepte, y haya disponibilidad confirmada de la otra aerolínea y la hora de arribo de dicho vuelo sea más temprano que la del siguiente vuelo operado por EL TRANSPORTADOR.

10.2.5. Límite de Responsabilidad. Sin perjuicio de lo dispuesto en las leyes especiales que resulten aplicables para ciertos eventos, la aceptación del certificado por parte del Pasajero constituye la compensación dada a él por EL TRANSPORTADOR por la sobreventa y libera al TRANSPORTADOR de cualquier responsabilidad posterior.

CAPÍTULO 11 - CONDUCTA A BORDO

Es obligación del Pasajero acatar las instrucciones de EL TRANSPORTADOR y de su personal en cualquier momento y durante el vuelo. 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 bajo su autoridad.

El Pasajero deberá abstenerse de todo acto que pueda atentar contra la seguridad del vuelo, de la tripulación, contra su propia seguridad y la de las demás personas o cosas a bordo. Cuando se presenten hechos que puedan causar o causen molestias, que sean contrarias a las leyes, normas y procedimientos, o que puedan comprometer o comprometan la seguridad del vuelo, de los Pasajeros, de la tripulación, de los bienes de EL TRANSPORTADOR o de los Pasajeros, la tripulación del respectivo vuelo tiene plena autonomía para tomar las acciones que estime pertinentes a fin de manejar y controlar la situación. Dichas acciones pueden conllevar al desembarque de un Pasajero, la negativa a transportar a dicho Pasajero, la inmovilización del Pasajero cuando se requiera y cualquier otra medida que sea necesaria. No obstante lo mencionado en este Capítulo, para vuelos desde y hacia Estados Unidos, EL TRANSPORTADOR no denegará el embarque a un Individuo en Condición de Discapacidad excepto en los casos previstos en la norma 14 C.F.R. Parte 382 que trata la No Discriminación por Discapacidad en el Transporte Aéreo.

Artículo 11.1. Artículos de Uso Prohibido, Restringido y Permitido. Se consideran artículos de uso prohibido, restringido y permitido a bordo los siguientes:

11.1.1. Artículos de uso prohibido. Son los artículos que no pueden ser utilizados en ningún momento mientras el Pasajero se encuentre a bordo de la aeronave. Estos son, pero no están limitados, a los siguientes: Radios AM/FM, Unidades periféricas de computadoras o juegos conectados por cable (impresora, fax, etc.), Juguetes de Control remoto, Televisores, Transmisores de dos vías

(Banda ciudadana, Radio aficionados Ej. Walkie Talkie), Receptores de Búsqueda automática VHF, mouse inalámbrico, y cualquier dispositivo electrónico de control remoto que emita señales/controle a otro dispositivo electrónico, entre otros.

11.1.2. Artículos de uso restringido. Las restricciones por etapa del vuelo permiten que algunos dispositivos electrónicos portátiles sean utilizados a bordo. El Pasajero debe consultar con EL TRANSPORTADOR antes de hacer uso de cualquier equipo electrónico. Se permite el uso a bordo de la aeronave cuando aún se encuentra la puerta abierta, y después del aterrizaje, de los siguientes artículos: Teléfonos celulares/móviles, módems inalámbricos, GPS que usa cable externo de antena, Busca personas de dos vías, PDA con comunicación de dos vías, calculadoras/consolas portátiles de juegos, reproductor de discos compactos, grabadora de cinta magnética o digital, computador personal con mouse, asistente personal PDA que no usa comunicación de dos vías, cámaras de video, entre otros.

La utilización de artículos electrónicos portátiles a bordo de la aeronave cuando la misma se encuentra por encima de los 10,000 pies de altura y la tripulación de cabina realiza los anuncios correspondientes, incluye los siguientes dispositivos: cámaras y videograbadoras portátiles, calculadoras, grabadoras, afeitadoras portátiles, juegos electrónicos, reproductores de música, computadoras personales, consola portátil de video juegos, tabletas y teléfonos celulares en modo avión únicamente.

11.1.3. Artículos de uso permitido. Son los artículos que pueden ser utilizados en cualquier momento dentro de la aeronave. Estos son: equipos instalados por EL TRANSPORTADOR, relojes electrónicos, , aparatos de ayuda auricular, dispositivos médicos implantados, audífonos de reducción de ruido, buscapersonas de una sola vía, equipo de soporte médico vital, concentradores de oxígeno personal, entre otros.

Artículo 11.2. Acciones Contra la Seguridad. Entre otras acciones, los Pasajeros deberán abstenerse de:

- (a) Desabrochar su cinturón de seguridad o levantarse de su asiento en momentos no autorizados por la tripulación.
- (b) Operar durante el vuelo o sus fases preparativas, conforme lo indique la tripulación, artículos de uso restringido de acuerdo con lo establecido en el presente Contrato y conforme lo señala la tarjeta de seguridad de la aeronave.
- (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.

- (d) Sustraer frazadas, almohadas o cualquier otro artículo, equipo o bienes de propiedad de EL TRANSPORTADOR o de otros Pasajeros.
- (e) Obstruir o destruir las alarmas y sistemas de detección de incendio u otros equipos instalados en la aeronave.
- (f) Fumar en cualquier parte de la aeronave en vuelos nacionales, o internacionales.
- (g) Asumir actitudes o expresar comentarios que puedan generar pánico entre los demás Pasajeros.
- (h) Faltar el respeto, insultar o agredir física o verbalmente a cualquiera de los Pasajeros o tripulantes de la aeronave o personal de tierra al servicio de la misma.
- (i) Llevar consigo a bordo de la aeronave o en los aeropuertos, armas, o elementos cortantes, punzantes o contundentes que puedan ser utilizados como arma.
- (j) Asumir conductas o ejecutar actos obscenos.
- (k) Consumir durante el vuelo, alimentos o bebidas no suministrados por EL TRANSPORTADOR sin su autorización.
- (l) Ingresar a la aeronave o permanecer en ella en estado de intoxicación alcohólica o bajo el efecto de drogas o sustancias prohibidas.
- (m) Cualquier otro acto o hecho que se considere indebido por EL TRANSPORTADOR, las Autoridades competentes y las normas y buenas costumbres.

Las tripulaciones se encuentran facultadas para tomar las acciones que consideren necesarias para prevenir y controlar las conductas prohibidas.

CAPÍTULO 12 - VUELOS CANCELADOS, DEMORADOS Y CAMBIOS OPERACIONALES

Artículo 12.1. Políticas. EL TRANSPORTADOR realizará esfuerzos razonables para transportar a los Pasajeros y a su Equipaje de acuerdo con los itinerarios publicados y con aquellos reflejados en el Tiquete del Pasajero. No obstante los itinerarios publicados, horarios de vuelo, tipo de avión, asignación de asientos, y detalles similares que se reflejen en el Tiquete o en los itinerarios publicados por EL TRANSPORTADOR no se garantizan ni forman parte de este contrato. EL TRANSPORTADOR podrá sustituir por aerolíneas alternas,

por otras aeronaves, podrá retrasar o cancelar vuelos, cambiar la asignación de asientos, y modificar o suprimir escalas previstas en el Tiquete en cualquier momento. Los horarios están sujetos a cambios sin previo aviso. Excepto por lo previsto en este Contrato de Transporte, EL TRANSPORTADOR no será responsable por realizar las conexiones, por no operar un vuelo de acuerdo con el itinerario, por cambios de horario, cambios de asignación de asientos o de tipos de aeronaves, o por revisión de las rutas por las cuales EL TRANSPORTADOR lleva el pasajero desde su origen hasta su destino.

Artículo 12.2 En caso de cancelación, desvío o retrasos que causen que un Pasajero pierda conexiones, EL TRANSPORTADOR (a solicitud del pasajero) cancelará la parte no utilizada del Boleto y procederá con el reembolso de ésta así como de los servicios o cobros adicionales no utilizados, en la forma original de pago de acuerdo con lo establecido en el Contrato de Transporte. Si el Pasajero no solicita un reembolso y cancelación del Billeto, EL TRANSPORTADOR procederá a transportar al Pasajero hasta el destino en el siguiente vuelo de EL TRANSPORTADOR en el que haya asientos disponibles en la clase de servicio comprada originalmente. A discreción de EL TRANSPORTADOR y si es aceptable para el Pasajero, EL TRANSPORTADOR podrá disponer que el pasajero viaje con otra aerolínea o por transporte terrestre. Si es aceptable para el Pasajero, EL TRANSPORTADOR proporcionará el transporte en una clase de servicio inferior, en cuyo caso el pasajero tendrá derecho a un reembolso parcial. Si el espacio en el próximo vuelo disponible sólo está disponible en una clase superior de servicio que compró, EL TRANSPORTADOR transportará al Pasajero en el vuelo, aunque se reserva el derecho de realizar “upgrades” a los demás Pasajeros en el vuelo de acuerdo con su política interna, para de esta forma contar con sillas disponibles en la clase de servicio originalmente adquirida.

Artículo 12.3 Salvo lo dispuesto anteriormente, EL TRANSPORTADOR no tendrá ninguna responsabilidad si la cancelación del vuelo, la desviación o el retraso se debe a Circunstancias Imprevistas.

Artículo 12.4 En el caso de una demora en rampa prolongada en un aeropuerto en Estados Unidos en un vuelo operado por una aerolínea socia en un acuerdo de código compartido de EL TRANSPORTADOR, el plan de contingencia para demoras en rampa de la aerolínea operadora se aplicará.

CAPÍTULO 13 - SERVICIO A BORDO

Artículo 13.1. General. El servicio a bordo representa un valor agregado que ofrece EL TRANSPORTADOR a sus Pasajeros y no constituye un deber para EL TRANSPORTADOR. EL TRANSPORTADOR determinará según lo considere adecuado de acuerdo con las condiciones del vuelo, el servicio a bordo a prestar.

Artículo 13.2. Política. EL TRANSPORTADOR se reserva el derecho de modificar sus políticas de servicio a bordo.

CAPÍTULO 14 - ACUERDOS COMERCIALES

EL TRANSPORTADOR podrá prestar los servicios de transporte contratados directamente a través de su operación o a través de acuerdos de cooperación con otras aerolíneas o modos de transporte, tales como:

Artículo 14.1 Código Compartido. Para servicios de código compartido en vuelos operados por otra aerolínea, EL TRANSPORTADOR es responsable en la totalidad del viaje de código compartido por todas las obligaciones con los Pasajeros establecidas en su Contrato de transporte.

Las reglas incluidas en el Contrato de transporte de EL TRANSPORTADOR con respecto a la emisión de boletos se aplicarán a los servicios de código compartido en vuelos operados por otra aerolínea. Sin embargo, cada socio de código compartido tiene reglas respecto de la operación de sus propios vuelos, algunas de las cuales pueden ser diferentes de aquellas que EL TRANSPORTADOR tiene para los vuelos operados por él. Las reglas de operaciones que pueden diferir entre EL TRANSPORTADOR y sus socios de código compartidos, incluyen pero no se limitan a las siguientes:

1. límites de tiempo del registro en mostrador;
2. menores que viajan solos
3. transporte de animales;
4. negativa para transportar;
5. servicios de oxígeno;
6. operaciones irregulares;
7. compensación de abordaje denegado;
8. aceptación de equipaje, equipaje permitido y responsabilidad. 9. Servicios especiales

Los Pasajeros deberán revisar las reglas para vuelos operados por otras aerolíneas bajo un Contrato de Código Compartido y deberán familiarizarse temas tales como los requisitos para el chequeo y las políticas en lo que respecta a menores sin acompañar, transporte de animales, denegación de embarque, servicios de oxígeno, operación.

En todo caso, las aerolíneas cumplirán con los requisitos legales de información frente al Pasajero de quién es el operador

Artículo 14.2. Acuerdos Interlínea. Los acuerdos interlínea son aquellos que se utilizan para proveer transporte usando los servicios de una o más aerolíneas, y bajo los cuales las aerolíneas participantes aceptan entre sí sus políticas de equipaje y de tiquetes. Dichos acuerdos contemplan igualmente el método de distribución de los ingresos y las comisiones o cargos por servicio derivados de estos servicios entre las aerolíneas participantes en el transporte, que se aplicarán al momento de los reembolsos.

Artículo 14.3. Conexiones. EL TRANSPORTADOR buscará facilitar las conexiones del Pasajero y su equipaje con las aerolíneas con las cuales tiene convenios, sin que asuma ninguna obligación de garantizar que ellas se llevarán a cabo.

No será considerado ni se le dará tratamiento de Conexión, el evento donde el Pasajero haga conexiones con otras aerolíneas mediante tiquetes separados, a menos que sean emitidos en conjunción y pretendan constituir un único contrato de transporte.

CAPÍTULO 15 ASPECTOS JURÍDICOS DE LA RESPONSABILIDAD CIVIL (NACIONAL E INTERNACIONAL)

Artículo 15.1. Régimen de Responsabilidad. La responsabilidad de EL TRANSPORTADOR se encuentra regulada por las leyes aplicables y para los casos de transporte aéreo internacional se aplica el Convenio o la Convención relevante.

Artículo 15.2 Aviso sobre Limitaciones de Responsabilidad. El Convenio de Montreal o la Convención de Varsovia podrán ser aplicables a su viaje y estos Convenios regulan y pueden limitar la responsabilidad de EL TRANSPORTADOR por muerte o lesiones corporales, por la pérdida o daño del equipaje, y por retraso.

15.2.1 En caso de aplicación del Convenio de Montreal, los límites de responsabilidad son los siguientes:

- (a) No hay límites económicos en caso de muerte o lesiones corporales.
- (b) En caso de destrucción, pérdida o daño o retraso del equipaje, los pasajeros tendrán derecho en la mayoría de casos a 1.131 Derechos Especiales de Giro.
- (c) Por los daños ocasionados por demoras en su viaje, los pasajeros tendrán derecho en la mayoría de casos a 4.694 Derechos Especiales de Giro.

15.2.2 En caso de aplicación del Convenio de Varsovia, los límites de responsabilidad son las siguientes:

- (a) 16.600 Derechos Especiales de Giro en caso de muerte o lesiones corporales si el Protocolo de La Haya del Convenio de Varsovia aplica, o 8.300 Derechos Especiales de Giro si sólo se aplica la Convención de Varsovia. Muchas aerolíneas han renunciado voluntariamente a estos límites en su totalidad, y las regulaciones de los Estados Unidos estipulan que, durante los viajes hacia, desde o con una escala prevista en los Estados Unidos, el límite no podrá ser inferior a 75.000 dólares.
- (b) 17 Derechos Especiales de Giro por kg por pérdida o daño o retraso del equipaje facturado, y 332 Derechos Especiales de Giro por equipaje no facturado.
- (c) La aerolínea también puede ser responsable de los daños ocasionados por las demoras.

15.2.3 La aerolínea podrá suministrar información adicional en cuanto a los límites aplicables a su viaje. Si su viaje incluye el transporte por diferentes aerolíneas, debe comunicarse con cada operador para obtener información sobre los límites de responsabilidad aplicables.



Passenger: Castiblanco Carlos (ADT)

Booking ref: TIUO3P

Ticket number: 134 2495988420

Issuing office:

AVIANCAONLINE, AV. CALLE 26 N 59-15 BOGOTA CO,
SAN SALVADOR, EL SALVADOR, SAN SALVADOR

Telephone: TBA

Date: 13Mar2020

ELECTRONIC TICKET RECEIPT

At check-in, you must show a photo ID.

From	To	Flight	Departure	Arrival	Last check-in
LONDON HEATHROW Terminal: 2	BOGOTA EL DORADO INTL Terminal: 1	AV121	21:40 15Mar2020	03:55 16Mar2020	
Class: T	Operated by: AVIANCA Marketed by: AVIANCA				
Baggage (4): 1PC	Booking status (1): OK			NVA (3): 30Sep2020	
Fare basis: TZXB2BRR	Frequent flyer number: 13439167700			Duration: 11:15	

(1) OK = Confirmed (2) NVB = Not valid before (3) NVA = Not valid after (4) Each passenger can check in a specific amount of baggage at no extra cost as indicated above in the column baggage.

ELECTRONIC TICKET REMARKS

.

Fare Calculation: LON AV BOG Q190.92 120.79NUC311.71END
ROE0.769926

Form of payment: CC CA XXXXXXXXXXXXX8033
XXXX 637810

Endorsements: /C1 REFUND FEE APPLIES/ NO CHANGE
FEE AND PLUS FARE DIFF/NON END

Fare:

GBP 240.00

Fare equivalent:

COP 1187000

Taxes:

COP 60600JS
COP 385800GB
COP 202200UB

Total Amount:

COP 1835600

RECEIPT REMARKS

AEROVÍAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA
NIT: 890.100.577-6

The carriage of certain hazardous materials, like aerosols, fireworks, and flammable liquids, aboard the aircraft is forbidden. If you do not understand these restrictions, further information may be obtained from your airline.

LEGAL AND PASSENGER NOTICES

CARRIAGE AND OTHER SERVICES PROVIDED BY THE CARRIER ARE SUBJECT TO CONDITIONS OF CARRIAGE, WHICH ARE HEREBY INCORPORATED BY REFERENCE. THESE CONDITIONS MAY BE OBTAINED FROM THE ISSUING CARRIER. THE ITINERARY/RECEIPT CONSTITUTES THE PASSENGER TICKET FOR THE PURPOSES OF ARTICLE 3 OF THE WARSAW CONVENTION, EXCEPT WHERE THE CARRIER DELIVERS TO THE PASSENGER ANOTHER DOCUMENT COMPLYING WITH THE REQUIREMENTS OF ARTICLE 3. PASSENGERS ON A JOURNEY INVOLVING AN ULTIMATE DESTINATION OR A STOP IN A COUNTRY OTHER THAN THE COUNTRY OF DEPARTURE ARE ADVISED THAT INTERNATIONAL TREATIES KNOWN AS THE MONTREAL CONVENTION, OR ITS PREDECESSOR, THE WARSAW CONVENTION, INCLUDING ITS AMENDMENTS (THE WARSAW CONVENTION SYSTEM), MAY APPLY TO THE ENTIRE JOURNEY, INCLUDING ANY PORTION THEREOF WITHIN A COUNTRY. FOR SUCH PASSENGERS, THE APPLICABLE TREATY, INCLUDING SPECIAL CONTRACTS OF CARRIAGE EMBODIED IN ANY APPLICABLE TARIFFS, GOVERNS AND MAY LIMIT THE LIABILITY OF THE CARRIER. THESE CONVENTIONS GOVERN AND MAY LIMIT THE LIABILITY OF AIR CARRIERS FOR DEATH OR BODILY INJURY OR LOSS OF OR DAMAGE TO BAGGAGE, AND FOR DELAY. THE CARRIAGE OF CERTAIN HAZARDOUS MATERIALS, LIKE AEROSOLS, FIREWORKS, AND FLAMMABLE LIQUIDS, ABOARD THE AIRCRAFT IS FORBIDDEN. IF YOU DO NOT UNDERSTAND THESE RESTRICTIONS, FURTHER INFORMATION MAY BE OBTAINED FROM YOUR AIRLINE. DATA PROTECTION NOTICE: YOUR PERSONAL DATA WILL BE PROCESSED IN ACCORDANCE WITH THE APPLICABLE CARRIER'S PRIVACY POLICY AND, IF YOUR BOOKING IS MADE VIA A RESERVATION SYSTEM PROVIDER (GDS), WITH ITS PRIVACY POLICY. THESE ARE AVAILABLE AT <http://>

www.iatatravelcenter.com/privacy OR FROM THE CARRIER OR GDS DIRECTLY. YOU SHOULD READ THIS DOCUMENTATION, WHICH APPLIES TO YOUR BOOKING AND SPECIFIES, FOR EXAMPLE, HOW YOUR PERSONAL DATA IS COLLECTED, STORED, USED, DISCLOSED AND TRANSFERRED.(APPLICABLE FOR INTERLINE CARRIAGE

AEROVÍAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA
NIT: 890.100.577-6

A STAR ALLIANCE MEMBER 





Passenger: Castiblanco Carlos (ADT)

Booking ref: TIUO3P

Ticket number: 134 2496053016

Issuing office:

AEROPUERTO CM CKI, AEROPUERTO LON, TBA,
LONDRES

Telephone: TBA

Date: 17Mar2020

ELECTRONIC TICKET RECEIPT

At check-in, you must show a photo ID.

From	To	Flight	Departure	Arrival	Last check-in
LONDON HEATHROW Terminal: 2	BOGOTA EL DORADO INTL Terminal: 1	AV121	21:40 17Mar2020	03:55 18Mar2020	
Class: Y	Operated by: AVIANCA Marketed by: AVIANCA				
Baggage (4): 2PC Fare basis: YLXB3BRR	Booking status (1): OK				
				Duration: 11:15	

(1) OK = Confirmed (2) NVB = Not valid before (3) NVA = Not valid after (4) Each passenger can check in a specific amount of baggage at no extra cost as indicated above in the column baggage.

ELECTRONIC TICKET REMARKS

.

Fare Calculation: LON AV BOG Q190.92 1431.30NUC1622.22END **Fare:**

ROE0.769926

Form of payment: CC VI XXXXXXXXXXXXX8019
XXXX 001018

Taxes:

Endorsements: /C1 FULLY REF/NO CHNG FEE/ FARE DIF
MAY APPL/NONEND

Total Amount:

GBP 1249.00

GBP 78.00GB

GBP 40.87UB

GBP 12.20JS

GBP 1380.07

RECEIPT REMARKS

AEROVÍAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA
NIT: 890.100.577-6

The carriage of certain hazardous materials, like aerosols, fireworks, and flammable liquids, aboard the aircraft is forbidden. If you do not understand these restrictions, further information may be obtained from your airline.

LEGAL AND PASSENGER NOTICES

CARRIAGE AND OTHER SERVICES PROVIDED BY THE CARRIER ARE SUBJECT TO CONDITIONS OF CARRIAGE, WHICH ARE HEREBY INCORPORATED BY REFERENCE. THESE CONDITIONS MAY BE OBTAINED FROM THE ISSUING CARRIER. THE ITINERARY/RECEIPT CONSTITUTES THE PASSENGER TICKET FOR THE PURPOSES OF ARTICLE 3 OF THE WARSAW CONVENTION, EXCEPT WHERE THE CARRIER DELIVERS TO THE PASSENGER ANOTHER DOCUMENT COMPLYING WITH THE REQUIREMENTS OF ARTICLE 3. PASSENGERS ON A JOURNEY INVOLVING AN ULTIMATE DESTINATION OR A STOP IN A COUNTRY OTHER THAN THE COUNTRY OF DEPARTURE ARE ADVISED THAT INTERNATIONAL TREATIES KNOWN AS THE MONTREAL CONVENTION, OR ITS PREDECESSOR, THE WARSAW CONVENTION, INCLUDING ITS AMENDMENTS (THE WARSAW CONVENTION SYSTEM), MAY APPLY TO THE ENTIRE JOURNEY, INCLUDING ANY PORTION THEREOF WITHIN A COUNTRY. FOR SUCH PASSENGERS, THE APPLICABLE TREATY, INCLUDING SPECIAL CONTRACTS OF CARRIAGE EMBODIED IN ANY APPLICABLE TARIFFS, GOVERNS AND MAY LIMIT THE LIABILITY OF THE CARRIER. THESE CONVENTIONS GOVERN AND MAY LIMIT THE LIABILITY OF AIR CARRIERS FOR DEATH OR BODILY INJURY OR LOSS OF OR DAMAGE TO BAGGAGE, AND FOR DELAY. THE CARRIAGE OF CERTAIN HAZARDOUS MATERIALS, LIKE AEROSOLS, FIREWORKS, AND FLAMMABLE LIQUIDS, ABOARD THE AIRCRAFT IS FORBIDDEN. IF YOU DO NOT UNDERSTAND THESE RESTRICTIONS, FURTHER INFORMATION MAY BE OBTAINED FROM YOUR AIRLINE. DATA PROTECTION NOTICE: YOUR PERSONAL DATA WILL BE PROCESSED IN ACCORDANCE WITH THE APPLICABLE CARRIER'S PRIVACY POLICY AND, IF YOUR BOOKING IS MADE VIA A RESERVATION SYSTEM PROVIDER (GDS), WITH ITS PRIVACY POLICY. THESE ARE AVAILABLE AT <http://www.iatatravelcenter.com/privacy> OR FROM THE CARRIER OR GDS DIRECTLY. YOU SHOULD READ THIS DOCUMENTATION, WHICH APPLIES TO YOUR BOOKING AND

SPECIFIES, FOR EXAMPLE, HOW YOUR PERSONAL DATA IS COLLECTED, STORED, USED, DISCLOSED AND TRANSFERRED.(APPLICABLE FOR INTERLINE CARRIAGE

AEROVÍAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA
NIT: 890.100.577-6



Bogotá D.C., 11 de julio de 2022

Respetado:

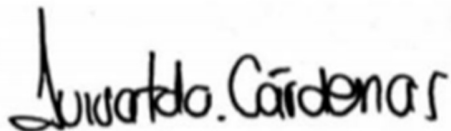
Juzgado 1 Civil de Oralidad de Barranquilla
Barranquilla

Ref. Certificación respecto de la reserva TIUO3P

Por la presente, como Gerente de Derecho del Consumo de Avianca SA, me permito certificar sobre la reserva TIUO3P que, tal como consta en nuestros registros del historial de la reserva:

1. El señor Carlos Evelio Castiblanco compró, bajo la reserva TIUO3P, el tiquete 1342495988420 que cubría la ruta LHR-BOG el día 15 de marzo de 2020 por un valor de \$ 1.835.600 COP (UN MILLÓN OCHOCIENTOS TREINTA Y CINCO MIL SEICIENTOS PESOS M/CTE).
2. Por circunstancias ajenas a Avianca el día 15 de marzo de 2020 no se presentó para volar con el tiquete 1342495988420.
3. El señor Carlos Evelio Castiblanco compró en el aeropuerto internacional de Heathrow en Londres, el tiquete 1342496053016 bajo la misma reserva el día 17 de marzo de 2020 para volar ese mismo día en la ruta LHR-BOG por un valor de £ 1380.70 GBP (MIL TRECIENTOS OCHENTA LIBRAS ESTERLINAS CON 70 CENTAVOS).
4. Cuando el señor Castiblanco abordó el vuelo AV 121 el 17 de marzo, fue registrado equivocadamente con el tiquete 1342495988420, en lugar del tiquete 1342496053016.
5. Como consecuencia de este error, al señor Castiblanco se le expidió una tarjeta UATP, a manera de reembolso del tiquete no volado, por un valor de £ 1380.70 GBP (MIL TRECIENTOS OCHENTA LIBRAS ESTERLINAS CON 70 CENTAVOS), para ser usada antes de junio 2023.

Cordialmente,



LUISA FERNANDA CARDENAS OVALLE

Gerente de Derecho del Consumo.

Aerovías del Continente Americano- Avianca S.A.

```
*****
*****
>WM DAH BOGAV96566/C

/BAG01/

TN01 AV176900 .CT01 BU29HWX

SL01 OFICINA INTER // 22,9 KGS

.DD01 19MAR

/RTI/

RT LHR/BOG

FD AV121/17MAR

/BIF/ AREA EMPTY

/CLM/

RL 64 .FS LHR

RC BANDAS

KT 00M

CS01 D/USD0
```

SOPORTE RL 64

64 "PROBLEMAS CON INSTALACIÓN AEROPORTUARIA
Problemas con el sistema en bandas de selección. "



ESTADO DE CUENTA

Datos		Calificación Elite Avianca 2022	
Número LifeMiles:	13439167700	Millas Avianca:	0
Nivel LifeMiles:	LifeMiles	Millas Star:	0
Nombre:	CARLOS CASTIBLANCO CALDERON		
Balance			
Vuelos y Comercios:	28144		
Vuelos:			
Saldo disponible:	28144		
Fecha Expiración:	30/JUN/2024		

Fecha proceso	Fecha actividad	Ruta	Descripción	Credits	Transacción de millas	Millas Disponibles
03-JUL-22	03-JUL-22		Expirations Credits NOFCO CRPNOFCO	-4100		28144
12-JUN-22	12-JUN-22		Accrual with Scotiabank Colpatría - 10-Jun-2022 PARTNER: CICO1 - Scotiabank Colpatría		1060	28144
12-JUN-22	12-JUN-22		Accrual with Scotiabank Colpatría - 10-Jun-2022 PARTNER: CICO1 - Scotiabank Colpatría		250	27084
07-JUN-22	07-JUN-22	BOG-BOG	Flight redemption AV PNR 2PNAOA Número autorización: 2028980313221 OD: BOG-BOG PNR: 2PNAOA Aliado: AV - Avianca Itinerario: RT		-4100	26834
03-JUN-22	03-JUN-22		Accrual with Combuscol - 03-Jun-2022 PARTNER: COBU3 - Combuscol		23	30934
02-JUN-22	02-JUN-22		Accrual with NORTH FACE - 02-Jun-2022 PARTNER: NOFCO - NORTH FACE Credits NOFCO CRPNOFCO Fecha de expiración: 02-JUL-22	4100		30911
15-MAY-22	15-MAY-22		Accrual with Scotiabank Colpatría - 13-May-2022 PARTNER: CICO1 - Scotiabank Colpatría		2026	30911
10-MAY-22	10-MAY-22	BOG-MDE	Flight redemption AV PNR 4QIT3S Número autorización: 2028980212851 OD: BOG-MDE PNR: 4QIT3S Aliado: AV - Avianca Itinerario: OW		-10000	28885
23-APR-22	23-APR-22	MDE-BOG	Flight redemption AV PNR 26D8F2 Número autorización: 2028980148988 OD: MDE-BOG PNR: 26D8F2 Aliado: AV - Avianca Itinerario: OW		-1800	38885
18-APR-22	18-APR-22		Accrual with Scotiabank Colpatría - 13-Apr-2022 PARTNER: CICO1 - Scotiabank Colpatría		9	40685
18-APR-22	18-APR-22		Accrual with Scotiabank Colpatría - 13-Apr-2022 PARTNER: CICO1 - Scotiabank Colpatría		1993	40676
16-APR-22	16-APR-22	BOG-BOG	Flight redemption AV PNR 42WHIA Número autorización: 2028980125423 OD: BOG-BOG PNR: 42WHIA Aliado: AV - Avianca Itinerario: RT		-3700	38683
14-APR-22	14-APR-22		Expirations TOTTO CREDITS CRPTOTCO	-1000		42383
14-MAR-22	14-MAR-22		Accrual with TOTTO - 14-Mar-2022 PARTNER: TOTCO - TOTTO TOTTO CREDITS CRPTOTCO Fecha de expiración: 13-APR-22	1000		42383

14-MAR-22	14-MAR-22		Accrual with Scotiabank Colpatría - 11-Mar-2022 PARTNER: CICO1 - Scotiabank Colpatría		488	42383
23-FEB-22	23-FEB-22	BOG-BOG	Flight redemption AV PNR 4KB5TP Número autorización: 2028979930885 OD: BOG-BOG PNR: 4KB5TP Aliado: AV - Avianca Itinerario: RT		-6200	41895
21-FEB-22	21-FEB-22	MDE-MDE	Flight redemption AV PNR 3884RH Número autorización: 2028979922781 OD: MDE-MDE PNR: 3884RH Aliado: AV - Avianca Itinerario: RT		-9600	48095
13-FEB-22	13-FEB-22		Accrual with Scotiabank Colpatría - 11-Feb-2022 PARTNER: CICO1 - Scotiabank Colpatría		1235	57695
16-JAN-22	16-JAN-22		Accrual with Scotiabank Colpatría - 14-Jan-2022 PARTNER: CICO1 - Scotiabank Colpatría		911	56460
09-JAN-22	09-JAN-22		Expirations Credits ADICO CRPADICO	-1350		55549
22-DEC-21	22-DEC-21		Accrual with VISA - 22-Dec-2021 PARTNER: VISCO - VISA		1000	55549
20-DEC-21	20-DEC-21	MDE-MDE	Flight redemption AV PNR 2TDGVU Número autorización: 2028979679853 OD: MDE-MDE PNR: 2TDGVU Aliado: AV - Avianca Itinerario: RT		-9750	54549
11-DEC-21	11-DEC-21		Accrual with Scotiabank Colpatría - 10-Dec-2021 PARTNER: CICO1 - Scotiabank Colpatría		2361	64299
11-DEC-21	11-DEC-21		Accrual with Scotiabank Colpatría - 10-Dec-2021 PARTNER: CICO1 - Scotiabank Colpatría		50	61938
09-DEC-21	09-DEC-21		Accrual with ADIDAS COLOMBIA - 09-Dec-2021 PARTNER: ADICO - ADIDAS COLOMBIA Credits ADICO CRPADICO Fecha de expiración: 08-JAN-22	1350		61888
23-NOV-21	23-NOV-21		Accrual with Scotiabank Colpatría - 12-Nov-2021 PARTNER: CICO1 - Scotiabank Colpatría		1656	61888
23-NOV-21	23-NOV-21		Accrual with Scotiabank Colpatría - 12-Nov-2021 PARTNER: CICO1 - Scotiabank Colpatría		32	60232
15-NOV-21	15-NOV-21		Expirations Credits ADICO CRPADICO	-1350		60200
19-OCT-21	19-OCT-21		Accrual with Scotiabank Colpatría - 15-Oct-2021 PARTNER: CICO1 - Scotiabank Colpatría		46	60200
19-OCT-21	19-OCT-21		Accrual with Scotiabank Colpatría - 15-Oct-2021 PARTNER: CICO1 - Scotiabank Colpatría		1000	60154
19-OCT-21	19-OCT-21		Accrual with Scotiabank Colpatría - 15-Oct-2021 PARTNER: CICO1 - Scotiabank Colpatría		9000	59154
19-OCT-21	19-OCT-21		Accrual with Scotiabank Colpatría - 15-Oct-2021 PARTNER: CICO1 - Scotiabank Colpatría		1928	50154
19-OCT-21	19-OCT-21		Accrual with Scotiabank Colpatría - 15-Oct-2021 PARTNER: CICO1 - Scotiabank Colpatría		38	48226
15-OCT-21	15-OCT-21		Accrual with ADIDAS COLOMBIA - 15-Oct-2021 PARTNER: ADICO - ADIDAS COLOMBIA Credits ADICO CRPADICO Fecha de expiración: 14-NOV-21	1350		48188
08-OCT-21	08-OCT-21	BOG-MDE	Flight redemption AV PNR 4XBM93 Número autorización: 2028979418670 OD: BOG-MDE PNR: 4XBM93 Aliado: AV - Avianca Itinerario: OW		-8500	48188

13-SEP-21	13-SEP-21		Accrual with BOSI ALCANTARA - 13-Sep-2021 PARTNER: BOACO - BOSI ALCANTARA		557	56688
10-SEP-21	10-SEP-21		Expirations Credits ADICO CRPADICO	-1350		56131
10-AUG-21	10-AUG-21		Accrual with ADIDAS COLOMBIA - 10-Aug-2021 PARTNER: ADICO - ADIDAS COLOMBIA Credits ADICO CRPADICO Fecha de expiración: 09-SEP-21	1350		56131
04-AUG-21	04-AUG-21		Accrual with COLPATRIA COLOMBIA - 03-Aug-2021 PARTNER: COLCO - COLPATRIA COLOMBIA		9500	56131
18-JUN-21	14-JUN-21	BOG-MDE	Fecha vuelo: 14-JUN-21 Aerolínea vuela: AV Ticket: 1342499414759 PNR: 4ZPVW2 Clase: L		135	46631
18-JUN-21	18-JUN-21		Expirations Credits ADICO CRPADICO	-1350		46496
07-JUN-21	07-JUN-21	MDE-BOG	Flight redemption AV PNR 38K5EJ Número autorización: 2028978987977 OD: MDE-BOG PNR: 38K5EJ Aliado: AV - Avianca Itinerario: OW		-2750	46496
07-JUN-21	07-JUN-21	MDE-BOG	Flight redemption AV PNR 38K5EJ Número autorización: 2028978987884 OD: MDE-BOG PNR: 38K5EJ Aliado: AV - Avianca Itinerario: OW		-2750	49246
18-MAY-21	18-MAY-21		Accrual with ADIDAS COLOMBIA - 18-May-2021 PARTNER: ADICO - ADIDAS COLOMBIA Credits ADICO CRPADICO Fecha de expiración: 17-JUN-21	1350		51996
22-APR-21	22-APR-21		Expirations Credits NOFCO CRPNOFCO	-3950		51996
22-MAR-21	22-MAR-21		Accrual with NORTH FACE - 22-Mar-2021 PARTNER: NOFCO - NORTH FACE Credits NOFCO CRPNOFCO Fecha de expiración: 21-APR-21	3950		51996
07-MAR-21	07-MAR-21		Expirations Credits ADICO CRPADICO	-2150		51996
04-FEB-21	04-FEB-21		Accrual with ADIDAS COLOMBIA - 03-Feb-2021 PARTNER: ADICO - ADIDAS COLOMBIA Credits ADICO CRPADICO Fecha de expiración: 06-MAR-21	2150		51996
20-DEC-20	20-DEC-20		Expirations Credits ADICO CRPADICO	-2500		51996
04-DEC-20	04-DEC-20		Accrual with ADIDAS COLOMBIA - 04-Dec-2020 00:00:00 PARTNER: ADICO - ADIDAS COLOMBIA Credits ADICO CRPADICO Fecha de expiración: 19-DEC-20	2500		51996
18-NOV-20	18-NOV-20		Expirations Credits ADICO CRPADICO	-1800		51996
14-NOV-20	14-NOV-20		Accrual with Scotiabank Colpatría - 13-Nov-2020 PARTNER: CICO1 - Scotiabank Colpatría		470	51996
02-NOV-20	02-NOV-20		Accrual with ADIDAS COLOMBIA - 02-Nov-2020 00:00:00 PARTNER: ADICO - ADIDAS COLOMBIA Credits ADICO CRPADICO Fecha de expiración: 17-NOV-20	1800		51526
17-OCT-20	17-OCT-20		Accrual with Scotiabank Colpatría - 16-Oct-2020 PARTNER: CICO1 - Scotiabank Colpatría		488	51526
17-OCT-20	17-OCT-20		Expirations Credits ADICO CRPADICO	-1800		51038
01-OCT-20	01-OCT-20		Accrual with ADIDAS COLOMBIA - 01-Oct-2020 00:00:00 PARTNER: ADICO - ADIDAS COLOMBIA Credits ADICO CRPADICO Fecha de expiración: 16-OCT-20	1800		51038
28-JUL-20	28-JUL-20		Accrual with Scotiabank Colpatría - 17-Jul-2020 PARTNER: CICO1 - Scotiabank Colpatría		100	51038

27-JUL-20	27-JUL-20		Accrual with AV Bonus - 27-Jul-2020 PARTNER: AVBON - AV Bonus		5286	50938
19-JUN-20	19-JUN-20		Accrual with EURO COLOMBIA - 19-Jun-2020 PARTNER: EURCO - EURO COLOMBIA		44	45652
13-JUN-20	13-JUN-20		Accrual with Scotiabank Colpatría - 12-Jun-2020 PARTNER: CICO1 - Scotiabank Colpatría		24	45608
16-MAY-20	16-MAY-20		Accrual with CITI COLOMBIA - 15-May-2020 PARTNER: CICO1 - Scotiabank Colpatría		26	45584
16-APR-20	16-APR-20		Accrual with CITI COLOMBIA - 08-Apr-2020 PARTNER: CICO1 - Scotiabank Colpatría		1762	45558
16-APR-20	16-APR-20		Accrual with CITI COLOMBIA - 08-Apr-2020 PARTNER: CICO1 - Scotiabank Colpatría		881	43796
27-MAR-20	27-MAR-20		Accrual with CITI COLOMBIA - 13-Mar-2020 PARTNER: CICO1 - Scotiabank Colpatría		16	42915
28-FEB-20	28-FEB-20		Discount coupon accrual Tipo: VOUCHER CICO1 PLATINO WC		5000	42899
28-FEB-20	28-FEB-20	BOG-MDE	Flight redemption AV PNR NFRWW7 Número autorización: 2028977911149 OD: BOG-MDE PNR: NFRWW7 Aliado: AV - Avianca Itinerario: OW		-9000	37899
19-FEB-20	19-FEB-20		Accrual with CITI COLOMBIA - 14-Feb-2020 PARTNER: CICO1 - Scotiabank Colpatría		155	46899
17-FEB-20	16-FEB-20	BOG-MDE	Fecha vuelo: 16-FEB-20 Aerolínea vuela: AV Ticket: 1343803261843 PNR: MPQ9K3 Clase: T		125	46744
22-JAN-20	22-JAN-20		Accrual with CITI COLOMBIA - 17-Jan-2020 PARTNER: CICO1 - Scotiabank Colpatría		55	46619

Señora

JUEZ PRIMERO CIVIL MUNICIPAL DE BARRANQUILLA

E. S. D.

Referencia: Proceso Declarativo Verbal de CARLOS EVELIO CASTIBLANCO CALDERÓN contra AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA S.A. - Demanda de Reconvención de AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA S.A. contra CARLOS EVELIO CASTIBLANCO CALDERÓN.

Rad. No. 08001405300120220012400.

ALBERTO MARIO JUBIZ CASTRO, mayor de edad y domiciliado en Barranquilla, identificado con la cédula de ciudadanía No.72.210.955 de Barranquilla, titular de la Tarjeta Profesional de Abogado No.116.964 expedida por el Consejo Superior de la Judicatura, y correo electrónico ajubiz@vjlegal.co, actuando en mi calidad de apoderado judicial de **AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. – AVIANCA S.A.**, en adelante “Avianca”, sociedad comercial legalmente constituida, con domicilio principal en la ciudad de Barranquilla, e identificada con NIT.890.100.577-6, con correo electrónico para notificaciones judiciales notificaciones@avianca.co, por virtud del poder especial a mi conferido por su representante legal Doctora Ana María Ceballos García, mayor de edad y domiciliada en Bogotá, identificada con la cédula de ciudadanía No.34.561.552 de Popayán, todo lo cual consta en el certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio de Barranquilla, documentos que obran en el expediente, concurre en oportunidad ante su Despacho con el fin de promover **DEMANDA DE RECONVENCIÓN - VERBAL DE RESPONSABILIDAD CIVIL** en contra del señor **CARLOS EVELIO CASTIBLANCO CALDERÓN**, mayor de edad, identificado con la cédula de ciudadanía No.1.032.425.276, con domicilio en la ciudad de Bogotá, y dirección electrónica carloscastiblanco@gmail.com, para que previo los trámites del proceso verbal, se efectúen las declaraciones y condenas que se solicitan en el presente libelo, con fundamento en la siguiente relación de:

HECHOS

PRIMERO: El día 13 de marzo de 2020, el señor Carlos Evelio Castiblanco Calderón adquiere el tiquete aéreo No.1342495988420, mediante la página web de la sociedad que apodero, para efectos de viajar el día 15 de marzo de 2020 a las 21:40 desde Londres (Inglaterra) hacia Bogotá (Colombia).

SEGUNDO: El valor del tiquete aéreo No.1342495988420 correspondió a la suma de UN MILLON OCHOCIENTOS TREINTA Y CINCO MIL SEISCIENTOS PESOS M/L (\$1.835.600.º).

TERCERO: El señor Carlos Evelio Castiblanco Calderón, por circunstancias ajenas a Avianca, no acudió en la fecha y hora señalada en el tiquete aéreo No.1342495988420, **15 de marzo de 2020 a las 21:40**, a la terminal aérea de la ciudad de Londres (Inglaterra), y en consecuencia no abordó el vuelo AV121 con destino la ciudad de Bogotá.

CUARTO: Posteriormente, el día **17 de marzo de 2020** el demandado en reconvencción acude ante la sociedad que apodero con el fin de solicitar viajar desde Londres hacia Bogotá, en esta misma fecha, utilizando el mismo tiquete aéreo No.1342495988420 que había estado destinado para cubrir dos días antes esa misma ruta, en el vuelo AV121, al cual reitero no compareció el señor Carlos Castiblanco por circunstancias ajenas a Avianca.

QUINTO: En esa oportunidad el personal de la sociedad que apodero le comunica al demandado en reconvencción que, por políticas tarifarias, no era posible viajar el día 17 de marzo de 2020 aplicando de manera plena el tiquete previamente adquirido, esto es el identificado con el No.1342495988420, y que por el contrario, si deseaba viajar el 17 de marzo de 2020, debía considerar la tarifa vigente para ese día que ascendía a la suma de GBP\$1.380,07 (Libras Esterlinas).

SEXTO: Una vez la sociedad que apodero le suministró al señor Carlos Evelio Castiblanco Calderón información veraz, completa, oportuna, confiable, transparente, precisa y verificable respecto de las políticas y condiciones para poder viajar de Londres hacia Bogotá el día 17 de marzo de 2020, el

demandado en reconvención decide de manera autónoma y voluntaria adquirir el tiquete aéreo No.134-2496053016 por valor de GPB1.380,07.

SEPTIMO: Las tarifas aéreas de los tiquetes para cubrir rutas nacionales e internacionales son fijadas bajo políticas de aprobación y/o autorización por parte de la autoridad aeronáutica correspondiente.

OCTAVO: Por virtud del contrato de transporte materializado en el tiquete No.134-2496053016, la sociedad que apodero transportó al señor Carlos Evelio Castiblanco Calderón, el día 17 de marzo de 2020, desde Londres hasta Bogotá en el vuelo AV121.

NOVENO: Por un error involuntario en el sistema de registro en el aeropuerto de la ciudad de Londres, quedó consignado que el demandado en reconvención voló el día 17 de marzo de 2020 desde Londres hacia Bogotá haciendo uso del primer tiquete aéreo No. 1342495988420, cuando en realidad el señor Castiblanco viajó con el segundo tiquete No.134-2496053016 adquirido éste último el mismo día 17 de marzo de 2020.

DÉCIMO: Tras una serie de solicitudes efectuadas por el demandado en reconvención ante Avianca, la sociedad que apodero, por error derivado del registro de un vuelo distinto al realmente utilizado por el demandado en reconvención, procedió a ofrecerle a modo de compensación, y sin que tal circunstancia fuere considerada como un reconocimiento de responsabilidad, una tarjeta UATP por cuantía de GBP\$1380,07 (Libras Esterlinas), esto es, por el mismo valor del tiquete No.134-2496053016 que fue efectivamente disfrutado por el señor Carlos Castiblanco el día 17 de marzo de 2020.

DECIMOPRIMERO: La sociedad que apodero transportó al señor Carlos Evelio Castiblanco Calderón el día 17 de marzo de 2020 desde Londres hacia Bogotá bajo el tiquete aéreo No.134-2496053016, cuya tarifa fue utilizada precisamente para los servicios aéreos prestados a favor del demandado en reconvención.

DECIMO SEGUNDO: Al demandado en reconvención no le asiste derecho

alguno respecto del monto consignado en la tarjeta UATP, la cual, reitero, fue autorizada por error a favor del demandante principal y demandado en reconvención.

DECIMO TERCERO: Por virtud de lo dispuesto en el artículo 77 del Código General del Proceso, el suscrito apoderado judicial se encuentra facultado para promover demanda de reconvención.

PRETENSIONES

Con fundamento en los hechos expuestos, respetuosamente solicito al Despacho se sirva proferir las siguientes o similares declaraciones:

PRIMERA: Se declare la existencia del Contrato de Transporte de fecha 17 de marzo de 2020, celebrado entre Avianca S.A. y el señor Carlos Evelio Castiblanco Calderón, para viajar desde Londres hacia Bogotá.

SEGUNDA: Se declare que el señor Carlos Evelio Castiblanco Calderón viajó desde Londres hacia Bogotá el día 17 de marzo de 2020, en el vuelo de AV 121, por virtud del contrato de transporte incorporado en el tiquete aéreo No. 134-2496053016.

TERCERA: Se declare que el valor total del tiquete aéreo No. 134-2496053016 ascendió a la suma de GPB\$1.380,07 (Libras Esterlinas), el cual fue plenamente utilizado y disfrutado por el señor Carlos Evelio Castiblanco Calderón para desplazarse desde Londres hacia Bogotá el día 17 de marzo de 2020.

CUARTO: En consecuencia, se deje sin efecto el reconocimiento realizado por parte de Avianca S.A. a favor del señor Carlos Evelio Castiblanco Calderón, relacionado con la expedición de la tarjeta de virtual UATP por cuantía de GPB\$1.380,07.

Primera Subsidiaria de la Pretensión Cuarta Principal: En caso de que en curso del proceso el demandado hubiere efectuado la redención de la tarjeta virtual UATP al cual se refiere la pretensión cuarta principal, se ordene al demandado en reconvención restituir el valor de dicha tarjeta, en moneda legal Colombiana junto con intereses de mora a la tasa máxima legal.

QUINTA: Que se condene al demandado en reconvención al pago de las costas y agencias en derecho a que hubiere lugar, en caso de oposición.

JURAMENTO ESTIMATORIO

Para los efectos de lo previsto por el artículo 206 del CGP, manifiesto bajo juramento que Avianca dispuso a favor del señor Carlos Evelio Castiblanco Calderón una tarjeta débito UATP por cuantía de GBN1.380.070, que, a la fecha de presentación de la demanda de reconvención, corresponden a la suma de **SIETE MILLONES QUINIENTOS SESENTA Y NUEVE MIL DOSCIENTOS CINCUENTA Y TRES PESOS M/I (\$7.569.253.00)**, respecto de la cual se solicita con la presente demanda, dejar sin efecto, por las razones de hecho y de derecho relacionadas en el presente escrito.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

Invoco como fundamentos de Derecho las siguientes normas: Artículo 1602 y siguientes del Código Civil; artículo 73 y siguientes del Código General del Proceso; artículo 368 y siguientes del Código General del Proceso, y demás normas concordantes.

PRUEBAS

I. DOCUMENTALES.

Solicito se aprecien como pruebas, los siguientes documentos:

1. Poder especial conferido al suscrito.
2. Certificado de existencia y representación legal de Avianca S.A., expedido por la Cámara de Comercio de Barranquilla.
3. Correo electrónico de fecha 20 de abril de 2022, por medio del cual fue allegado al expediente el poder conferido al suscrito junto con el correspondiente certificado de existencia y representación legal de Avianca S.A., expedido por la Cámara de Comercio de Barranquilla.
4. Copia del contrato de transporte de pasajeros de Avianca S.A., vigente para el mes de marzo de 2020.
5. Copia del tiquete aéreo No.1342495988420.
6. Copia del tiquete aéreo No. 134-2496053016.

7. Certificado de fecha 12 de julio de 2022 respecto de la reserva TIUO3P, expedida por el área de consumo de Avianca S.A.

II. INTERROGATORIO DE PARTE CON RECONOCIMIENTO DE DOCUMENTOS

Solicito se sirva decretar el interrogatorio de parte a cargo del demandado señor CARLOS EVELIO CASTIBLANCO CALDERÓN, quien podrá ser citado en la dirección indicada en la demanda principal, a fin de que absuelva el cuestionario que verbalmente le formularé en la audiencia respectiva, o mediante escrito presentado con anterioridad.

Solicito igualmente que el declarante sea citado para el reconocimiento de los documentos que hubieren suscrito, y que aparezcan incorporados al expediente.

III. TESTIMONIOS CON RECONOCIMIENTO DE DOCUMENTOS

a. Solicito se decrete la declaración de la persona que a continuación relaciono, mayor de edad, quien puede ser citada en la dirección que a continuación indico, con el fin de que deponga básicamente sobre los hechos que le consten de la demanda su contestación y la presente demanda de reconvención, y en especial sobre todo lo relacionado con los las condiciones establecidas en los tiquetes aéreos adquiridos por el demandante para cubrir la ruta Londres – Bogotá en el mes de marzo de 2020; el tiquete utilizado por el demandante para cubrir la ruta Londres – Bogotá el día 17 de marzo de 2020; la concesión de una tarjeta UATP a favor del demandado en reconvención; y otros hechos de interés para el proceso.

- Doctora Luisa Cárdenas Ovalle, mayor de edad y domiciliada en Bogotá, quien puede ser citada en la Avenida calle 26 # 59 – 15 P9 de la ciudad de Bogotá, y/o en el correo electrónico luisa.cardenas@avianca.com

b. Solicito se decrete la declaración de la persona que a continuación relaciono, mayor de edad, quien puede ser citada en la dirección que a continuación indico, con el fin de que deponga básicamente sobre los hechos que le consten de la demanda, su contestación y demanda de

reconvención, y en especial sobre todo lo relacionado con las tarifas aplicadas a los tiquetes aéreos No. 1342495988420 y No. 1342496053016; el régimen tarifario de los tiquetes aéreos internacionales por parte de Avianca; la autorización de dichas tarifas por parte de la autoridad aeronáutica; la publicidad del régimen de tarifas para el transporte aéreo de pasajeros; y otros hechos de interés para el proceso.

- Doctora María del Pilar Rodríguez, mayor de edad y domiciliada en Bogotá, quien puede ser citada en la Avenida calle 26 # 59 – 15 P9 de la ciudad de Bogotá, y/o en el correo electrónico mariadelpilar.rodriguez@avianca.com.

PROCEDIMIENTO, COMPETENCIA Y CUANTÍA

El trámite aplicable a la presente demanda corresponde al proceso verbal de mínima cuantía indicado en Sección Primera, Título I, Capítulo I, artículo 368 y siguientes del Código General del Proceso.

Es usted señor Juez competente para conocer de la presente demanda por la naturaleza del asunto, cuantía, y por conocer de la demanda principal promovida por el señor Carlos Evelio Castiblanco Calderón en contra de la sociedad que apodero.

Estimo la cuantía en una suma superior a **SIETE MILLONES QUINIENTOS SESENTA Y NUEVE MIL DOSCIENTOS CINCUENTA Y TRES PESOS M/I (\$7.569.253.00)**, correspondientes a la tasa de cambio a la fecha de presentación de la demanda de reconvención, de la suma de GBP\$1.380,07 consignada en la tarjeta UATP a favor del demandado en reconvención.

NOTIFICACIONES

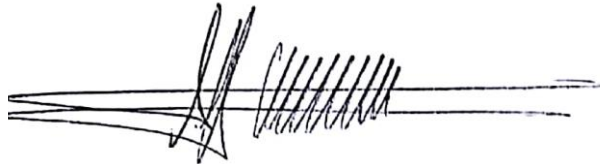
La sociedad que apodero en la Avenida calle 26 # 59 – 15 P9 de la ciudad de Bogotá, teléfonos: 3534691, correo electrónico: notificaciones@avianca.com

El suscrito oírán notificaciones en la secretaría de su Despacho, o en su oficina de Abogado ubicada en la calle 77B No.57 – 141, edificio Centro

Empresarial de las Américas, oficina 618, en la ciudad de Barranquilla; y/o
en el correo electrónico: ajubiz@vjlegal.co

El demandado en reconvención en el correo electrónico
carloscastiblanco@gmail.com

Respetuosamente,

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'A' followed by a series of vertical strokes and a horizontal line.

ALBERTO MARIO JUBIZ CASTRO
C.C. No.72.210.955 de Barranquilla
T.P No.116.964 del C.S. de la Judicatura

Señora

JUEZ PRIMERO CIVIL MUNICIPAL DE BARRANQUILLA

E. S. D.

Referencia: Verbal de CARLOS EVELIO CASTIBLANCO CALDERÓN
contra AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA S.A.
Rad. No. 08001405300120220012400.

ALBERTO MARIO JUBIZ CASTRO, mayor de edad y domiciliado en Barranquilla, identificado con la cédula de ciudadanía No.72.210.955 de Barranquilla, titular de la Tarjeta Profesional de Abogado No.116.964 expedida por el Consejo Superior de la Judicatura, y correo electrónico ajubiz@vjlegal.co, actuando en mi calidad de apoderado judicial de **AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. – AVIANCA S.A.**, en adelante “Avianca” sociedad comercial legalmente constituida, con domicilio principal en la ciudad de Barranquilla, identificada con NIT.890.100.577-6, y correo electrónico para notificaciones judiciales notificaciones@avianca.co, por virtud del poder especial a mi conferido por su representante legal Doctora Ana María Ceballos García, mayor de edad y domiciliada en Bogotá, identificada con la cédula de ciudadanía No.34.561.552 de Popayán, todo lo cual consta en el certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio de Barranquilla, documentos que obran en el expediente, concurre en oportunidad ante su Despacho con el fin de **CONTESTAR** el libelo introductorio del proceso de la referencia.

Desde ya manifiesto que me **OPONGO** a que se decreten todas y cada una de las PRETENSIONES de la demanda, por carecer de todo sustento fáctico y jurídico.

Con respecto a los denominados **HECHOS** de la demanda, me pronuncio como sigue:

AL PRIMERO: A la sociedad que apodero no le consta por corresponder a una situación ajena a su resorte y conocimiento.

Destaco que los términos, condiciones y/o cualquier circunstancia respecto del ticket o contrato de transporte aéreo al que hace referencia el actor,

corresponden a una eventual relación entre este y un tercero ajeno a Avianca S.A.

AL SEGUNDO: El hecho contiene varias afirmaciones que contesto así:

Es cierto que el día 13 de marzo de 2020 el demandante adquirió un tiquete aéreo para viajar desde Londres hacia Bogotá el día 15 de marzo de 2020.

No es cierto que la hora del vuelo fuere las 9:00 p.m. como lo narra el actor. Al respecto, tal como consta en el respectivo tiquete aéreo, la hora del vuelo era 21:40.

Es cierto que el valor de dicho tiquete aéreo correspondió a la suma de COP \$1.835.600.00, según consta en el recibo de tiquete electrónico que se acompaña.

En todo caso destaco que el señor Carlos Evelio Castiblanco no voló en la fecha y hora indicada en el correspondiente contrato de transporte aéreo, por circunstancias ajenas a la sociedad que apodero y que no resultan atribuibles a Avianca S.A.

AL TERCERO: A la sociedad que apodero no le consta por corresponder a una circunstancia ajena a su resorte y conocimiento.

En todo caso, destaco que no existe prueba alguna que dé cuenta de la “cancelación de manera unilateral del vuelo que había sido reprogramado para el día 15 de marzo de 2020 desde Varsovia hasta Londres a las 3:00pm” por parte de un tercero ajeno a Avianca.

AL CUARTO: El hecho contiene varias afirmaciones que contesto así:

A la sociedad que apodero no le consta lo narrado por el actor en relación con una supuesta cancelación de un vuelo por parte de un tercero, por corresponder a una situación ajena a su resorte y conocimiento.

Es cierto que el actor puso en conocimiento de la sociedad que apodero acerca de su imposibilidad de hacer uso del tiquete aéreo adquirido con Avianca para cubrir la ruta Londres – Bogotá el día 15 de marzo de 2020. En todo caso a Avianca no le constan las circunstancias por las cuales el actor no pudo abordar el aludido vuelo.

En relación con la solicitud de reembolso efectuada por el actor, me permito manifestar que este no allega prueba alguna al respecto, sin embargo, vale la pena aclarar que el demandante debe tener en consideración los

términos y condiciones establecidos con relación con las políticas tarifarias para tiquetes aéreos que no fueron utilizados por circunstancias ajenas a la demandada.

AL QUINTO: No es un hecho sino a una simple manifestación subjetiva del actor carente de todo sustento probatorio.

El demandante no allega prueba alguna de la supuesta indicación por parte de la sociedad que apodero, ni el medio por el cual hubiere supuestamente recibido la información a la que hace referencia.

En todo caso destaco que, cualquier circunstancia relacionada con la imposibilidad de hacer reembolsos a los clientes, obedece a políticas tarifarias de la compañía, las cuales se encuentran debidamente autorizadas por la autoridad aeronáutica.

AL SEXTO: El hecho contiene varias afirmaciones que contesto así:

A la sociedad que apodero no le consta lo narrado por el actor en relación con que “El señor CARLOS EVELIO CASTIBLANCO CALDERON logra viajar desde Varsovia hasta Londres el día 17 de marzo de 2020”, por corresponder a una circunstancia ajena al resorte y conocimiento de Avianca.

No es un hecho sino una simple manifestación subjetiva lo narrado por el demandante en punto a que supuestamente “cuando se dirige a la ventanilla de venta de la aerolínea AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA en el aeropuerto de HEATROW para redimir el tiquete comprado el 13 de marzo de 2020, para viajar el día 15 de marzo de 2020 con la aerolínea AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA desde Londres hasta Bogotá a las 9:00pm, indican que el sistema no lo permite y no le brindan una razón justificable para ello”.

Al respecto, destaco que no puede pretender el actor considerar que en el curso de la actividad aérea internacional resulte sencillo “redimir”, a cero (0) costo, un tiquete aéreo desde Londres hacia Bogotá, con un retraso de dos días, máxime cuando existe un régimen tarifario aplicable a este tipo de modificaciones de itinerario.

No obstante, la sociedad que apodero, en aras de resolver la situación del señor Carlos Evelio Castiblanco, le sugirió la posibilidad de adquirir un nuevo tiquete aéreo para la fecha en que el señor manifestó su deseo de viajar – 17 de marzo de 2020, esto es, el mismo día en que se presentó al terminal

aéreo en Londres – considerando las tarifas aplicables en esa fecha, a lo que el actor de manera voluntaria accedió.

AL SEPTIMO: No es cierto como se encuentra narrado el hecho.

El demandante pretende desconocer las políticas tarifarias para la prestación del servicio aéreo civil, pretendiendo que le resulte aplicable una tarifa de un tiquete que no fue utilizado en la fecha y hora convenida para ello, por circunstancias ajenas a la sociedad que apodero.

Lo cierto es que, el señor Castiblanco consideró viajar desde la ciudad de Londres hacia Bogotá el día 17 de marzo de 2020, fecha para la cual las tarifas de los tiquetes aéreos eran distintas a las establecidas para el día 15 de marzo de 2020, considerando, entre otras cosas, las fechas de adquisición de los respectivos tiquetes aéreos.

AL OCTAVO: La narrativa contiene varias afirmaciones que contesto así:

No es un hecho sino una simple manifestación subjetiva del actor lo relacionado con “su necesidad de viajar y con el temor de no poder volver a Colombia en ocasión a la pandemia por el COVID-19”. En todo caso destaco que el actor, de manera voluntaria, decidió viajar a través de la aerolínea Avianca, desde Londres hacia Bogotá el día 17 de marzo de 2020, esto es, en la misma fecha en que compareció al aeropuerto de la ciudad de origen, sin ningún tipo de anticipación en cuanto a la compra del tiquete aéreo para viajar el mismo día.

Es cierto que el tiquete aéreo para viajar el día 17 de marzo de 2020 desde Londres Hacia Bogotá tenía un valor de GBP1.380.07 (Libras Esterlinas), atendiendo las circunstancias propias del régimen tarifario para cubrir la mencionada ruta aérea, adquiriendo el tiquete en la misma fecha en que se encontraba programado el correspondiente vuelo.

En relación con la manifestación del actor en punto a la tasa de cambio de Libras esterlinas a peso colombiano para el día 17 de marzo de 2020, me permito aclarar que tales circunstancias escapan del resorte de la sociedad que apodero.

En todo caso destaco que la sociedad que apodero puso en conocimiento del señor Castiblanco la tarifa del tiquete aéreo para volar el día 17 de marzo de 2020 desde Londres hacia Bogotá, quien de manera voluntaria

decidió en esa misma fecha adquirir el tiquete aéreo No. 1342496053016 por valor de GBP1380,070.

AL NOVENO: No es cierto como se narra el hecho.

Al respecto, destaco que los valores de los tiquetes aéreos se encuentran sometidos a un régimen tarifario debidamente aprobado por la autoridad aeronáutica, por tanto, no resulta acertado hacer referencia a un supuesto “sobrecosto”, como de manera infundada lo indica la parte actora.

Mal hace el actor en pretender desconocer la dinámica del régimen tarifario en la actividad aeronáutica internacional, máxime cuando la tarifa del tiquete aéreo para cubrir la ruta Londres – Bogotá el día 17 de marzo de 2020 por cuantía de GBP1380,070, correspondía a la tarifa para su adquisición en esa misma fecha.

Adicionalmente, el actor de manera errada indica que el vuelo cubriría la ruta Londres -Medellín, cuando en realidad la ruta era Londres – Bogotá.

AL DÉCIMO: No es un hecho sino una simple manifestación subjetiva del actor carente de todo sustento probatorio.

Destaco que la parte demandante no allega prueba alguna que dé cuenta de que supuestamente “representantes de la aerolínea AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA responde que no sabe si la aerolínea abrirá al día siguiente, por lo que aseguró que lo mejor sería comprar el tiquete del día 17 de marzo de 2020, debido a posible cierre de los aeropuertos por motivo de la Pandemia por Covid -19 en Colombia según la encargada de la taquilla en el aeropuerto”.

En todo caso destaco que el Gobierno de Colombia dispuso una serie de restricciones para el ingreso al territorio nacional de personas provenientes del extranjero, como consecuencia de la pandemia provocada por el virus Sars – Cov 2, situación que generó consecuencias para la operación aérea internacional.

AL UNDÉCIMO: No es un hecho sino a una simple manifestación subjetiva del actor carente de todo sustento probatorio.

En todo caso, llama la atención que el actor pretenda desconocer las consecuencias que generó el virus Sars Cov – 2 para la operación aérea nacional e internacional, de la cual Avianca S.A. no fue ajena.

AL DUODÉCIMO: No es un hecho sino a una simple manifestación subjetiva del actor carente de todo sustento probatorio.

En todo caso destaco que no existe prueba alguna que permita dar sustento a lo mencionado por el actor sobre un supuesto “miedo que le generó” “no poder viajar prontamente de regreso a Colombia”.

En relación con el valor del tiquete aéreo, vale la pena resaltar que este tuvo un valor de GBP1380,070 (moneda extranjera), y no la suma de dinero que indica el actor en pesos colombianos.

Vale la pena resaltar que la decisión del actor de adquirir el día 17 de marzo de 2020 el tiquete aéreo No. 134-2496053016, para volar en esa misma fecha desde Londres hacia Bogotá, correspondió a una decisión libre y autónoma del demandante, quien conocía, previo a su adquisición, el valor de la tarifa del respectivo tiquete aéreo.

AL DÉCIMO TERCERO: No es un hecho sino a una simple manifestación subjetiva del actor carente de todo sustento probatorio.

No existe prueba alguna que permita dar sustento a lo mencionado por el actor sobre el supuesto de “comprar el tiquete coaccionado por el miedo infundido por los representantes de la aerolínea AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A”. Al respecto, destaco que la sociedad que apodero a través de ninguno de sus funcionarios y/o representantes coaccionó al actor para adquirir el tiquete aéreo que lo llevaría de Londres hacia Bogotá el día 17 de marzo de 2020, por tanto, la decisión del demandante de adquirir dicho tiquete en la misma fecha en que decidió hacer uso de aquel corresponde a una decisión libre y autónoma del actor.

De otra parte, no existe prueba alguna que permita dar sustento a lo mencionado por el actor sobre el supuesto de que “se dirige a la sala de abordaje en donde se encuentra que, por parte de la aerolínea en mención, no existía ningún control sanitario o de prevención frente al posible contagio del COVID-19”, por lo que dicha narrativa corresponde a una simple manifestación subjetiva del actor.

AL DÉCIMO CUARTO: No es un hecho sino a una simple manifestación subjetiva del actor carente de todo sustento probatorio.

En todo caso, destaco que Avianca siempre ha velado por prestar su servicio aéreo cumpliendo con todos los protocolos de bioseguridad que

resulten necesarios, de conformidad con las directrices impartidas por las autoridades sanitarias de cada país donde ejerce operaciones.

AL DÉCIMO QUINTO: Es cierto.

En todo caso destaco que el retraso en la entrega del equipaje del actor fue consecuencia de una circunstancia que escapa del resorte de Avianca, esto es, una falla técnica en la banda transportadora de equipajes del terminal aéreo de la ciudad de Londres, tal como se puede observar en el siguiente reporte del sistema de gestión de equipajes:

```
*****
*****
>WM DAH BOGAV96566/C

/BAG01/

TN01 AV176900 .CT01 BU29HWX
SL01 OFICINA INTER // 22,9 KGS

.DD01 19MAR

/RTI/

RT LHR/BOG
FD AV121/17MAR

/BIF/ AREA EMPTY

/CLM/

RL 64 .FS LHR
RC BANDAS
KT 00M
CS01 D/USD0
```

SOPORTE RL 64

64 "PROBLEMAS CON INSTALACIÓN AEROPORTUARIA
Problemas con el sistema en bandas de selección. "

Así, cualquier circunstancia relacionada con el retraso del equipaje del señor Carlos Castiblanco resulta atribuible a un tercero ajeno por completo a Avianca.

AL DÉCIMO SEXTO: El hecho contiene varias afirmaciones que contesto así: Es cierto que el actor se dirigió a la oficina encargada de equipajes para efectos de hacer la respectiva reclamación relacionada con el retraso de su equipaje. No obstante, vale la pena aclarar que cualquier retraso fue consecuencia de una circunstancia que escapa del resorte de Avianca, en consideración a una falla técnica en la banda transportadora de equipajes del terminal aéreo de la ciudad de Londres, cuya operación está a cargo de un tercero.

No es cierto que el equipaje hubiere demorado más de 24 horas en arribar a la ciudad de Bogotá, como de manera infundada lo manifiesta el actor. De hecho, el equipaje arribó a la ciudad de destino el día 18 de marzo de 2020 y fue allegado directamente al domicilio del actor el día 19 de marzo de 2020, tal como consta en el documento denominado “Reporte de Irregularidad de Equipajes” allegado con el escrito de demanda.

AL DÉCIMO SÉPTIMO: No es un hecho sino a una simple manifestación subjetiva del actor carente de todo sustento probatorio.

No existe prueba alguna al interior del proceso que permita indicar, sin asomo de duda, que cualquier eventual avería en el equipaje del actor se hubiere presentado en el curso del transporte de aquel desde Londres hacia Bogotá, ni mucho menos que cualquier daño resulte atribuible a Avianca.

El demandante no allega prueba alguna del estado del equipaje antes del vuelo del día 17 de marzo de 2020, por lo que no es posible evidenciar que los presuntos daños en el equipaje se hubieren presentado en el curso del vuelo que traslado a aquel de Londres a Bogotá.

Tampoco es cierto que no se cumpliera con los “precintos de seguridad que una maleta sin cremallera debía llevar”. Al respecto destaco que la sociedad que apodero no está obligada a imponerle precintos de seguridad al equipaje de sus usuarios, como tampoco existe certeza de que el demandante hubiere entregado su equipaje a la sociedad que apodero “sin cremallera”.

En todo caso llama la atención que el actor mediante correo electrónico visible a folio 30 de los anexos de la demanda, reconoce de manera expresa que “no hace falta ninguna prenda”.

AL DÉCIMO OCTAVO: A la sociedad que apodero no le consta lo narrado por el actor en relación con que, con posterioridad al viaje realizado el día 17 de marzo de 2020 “se percató” que las millas correspondientes al viaje no se vieron reflejadas en su cuenta de LifeMiles.

En todo caso destaco que, a la fecha, en la cuenta de usuario LifeMiles del demandante Carlos Evelio Castiblanco Calderón, se encuentran acumuladas 5286 millas correspondientes al vuelo de fecha 17 de marzo de 2020 que cubrió la ruta Londres – Bogotá, en el cual fue pasajero el actor, tal como se acredita en el estado de cuenta que se acompaña.

AL DÉCIMO NOVENO: No es un hecho sino a una simple manifestación subjetiva del actor carente de todo sustento probatorio.

En todo caso destaco que, a la fecha, en la cuenta de usuario LifeMiles del demandante Carlos Evelio Castiblanco Calderón, se encuentran acumuladas 5286 millas correspondientes al vuelo de fecha 17 de marzo de 2020 que cubrió la ruta Londres – Bogotá, en el cual fue pasajero el actor, tal como se acredita en el estado de cuenta que se acompaña.

AL VIGÉSIMO: Es parcialmente cierto.

Si bien en su oportunidad el tiquete adquirido por el demandante el día 17 de marzo de 2020 para volar en esa misma fecha desde la ciudad de Londres hacia Bogotá figuraba bajo el estado de “no volado”, lo cierto es que en realidad el demandante si hizo uso del tiquete No. 134-2496053016 al cubrir la referida ruta el día 17 de marzo de 2020.

En todo caso destaco que, a la fecha, en la cuenta de usuario LifeMiles del demandante Carlos Evelio Castiblanco Calderón, se encuentran acumuladas 5286 millas correspondientes al vuelo de fecha 17 de marzo de 2020 que cubrió la ruta Londres – Bogotá, tal como se acredita en el estado de cuenta que se acompaña.

AL VIGÉSIMO PRIMERO: No es un hecho sino a una simple manifestación subjetiva del actor carente de todo sustento probatorio.

En todo caso destaco que, a la fecha, en la cuenta de usuario LifeMiles del demandante Carlos Evelio Castiblanco Calderón, se encuentran acumuladas 5286 millas correspondientes al vuelo de fecha 17 de marzo de 2020 que cubrió la ruta Londres – Bogotá, tal como se acredita en el estado de cuenta que se acompaña.

AL VIGÉSIMO SEGUNDO: El hecho contiene varias afirmaciones las cuales contesto así:

A la sociedad que apodero no le consta si el actor hubiere presentado ante los terceros indicados en la narrativa del hecho distintas peticiones y/o solicitudes “para recibir el resarcimiento de los daños que le fueron ocasionados por todos los anteriores eventos desafortunados”, por corresponder a circunstancias ajenas al resorte y conocimiento de Avianca.

A la sociedad que apodero no le consta lo narrado por el actor en relación con el hecho de supuestamente no haber recibido una respuesta

satisfactoria por parte de los terceros indicados en la narrativa del hecho, por corresponder a circunstancias ajenas al resorte y conocimiento de Avianca.

Es cierto que el actor presentó ante la sociedad que apodero una solicitud para resarcir unos supuestos perjuicios atribuidos a Avianca, respecto de los cuales la sociedad que apodero considera que no se encuentran acreditados los supuestos de hecho y de derecho para acceder a las pretensiones del actor.

AL VIGÉSIMO TERCERO: No es un hecho.

El actor se limita a relacionar lo que sería una de las pretensiones de su demanda.

En todo caso destaco que la sociedad que apodero nada debe al actor a título de “daño emergente consolidado”, por concepto del pago de los tickets aéreos objeto del proceso.

Al respecto destaco que el señor Carlos Evelio Castiblanco no acudió, por circunstancias ajenas a Avianca al vuelo programado para el día 15 de marzo de 2020 que cubriría la ruta Londres – Bogotá. Por el contrario, acudió ante la sociedad que apodero solo hasta el día 17 de marzo de 2020 para efectos de adquirir un ticket aéreo que le permitiera cubrir, en esa misma fecha, la mencionada ruta aérea.

Es así como pudo adquirir el ticket aéreo No. 134-2496053016 para el día 17 de marzo de 2020, acogéndose, de manera libre y autónoma, al régimen tarifario de esa fecha aplicable a la ruta Londres – Bogotá.

AL VIGÉSIMO CUARTO: No es un hecho.

El actor se limita a relacionar lo que sería una de las pretensiones de la demanda.

En todo caso destaco que la sociedad que apodero nada debe al actor a título de perjuicios materiales en la modalidad de daño emergente consolidado, como de manera desacertada lo pretende el demandante.

No existe prueba alguna que permita dar certeza al supuesto valor de la maleta de propiedad del actor, como tampoco existe prueba alguna de que el equipaje del actor hubiere sufrido daños o averías, ni mucho menos que estos fueren imputables a la sociedad que apodero.

AL VIGÉSIMO QUINTO: No es un hecho.

El actor se limita a relacionar lo que sería una de las pretensiones de la demanda.

En todo caso destaco que AVIANCA S.A. no adeuda suma de dinero alguna por ningún concepto a favor del demandante, máxime cuando no existe prueba alguna que permita determinar la coexistencia de los elementos determinantes de la responsabilidad civil contractual que permitiera, hipotéticamente, atribuirle responsabilidad a la sociedad que apodero.

AL VIGÉSIMO SEXTO: No es un hecho.

El actor se limita a relacionar lo que sería una de las pretensiones de la demanda.

En todo caso destaco que la sociedad que apodero nada debe al actor por concepto de unos supuestos perjuicios morales, tal como lo pretende la parte demandante.

En lo que corresponde al incremento del valor de los tiquetes aéreos, vale la pena aclarar que existe un régimen de tarifas que se encuentra debidamente avalado por la autoridad aeronáutica correspondiente, y que además el actor decidió asumir de manera voluntaria al pretender viajar desde Londres hacia Bogotá en la misma fecha en que procedió a adquirir el correspondiente el tiquete aéreo, esto es, el día 17 de marzo de 2020.

No es cierto que el actor hubiere sido manipulado por parte del personal de la sociedad que apodero para efectos de adquirir el tiquete aéreo de fecha 17 de marzo de 2020. La sociedad que apodero brindó de manera veraz, completa, oportuna, confiable, transparente, precisa y verificable y comprensible toda la información necesaria para que el demandante determinara si procedía o no a adquirir el tiquete aéreo de fecha 17 de marzo de 2020. De hecho, Avianca concedió al actor la posibilidad de utilizar el pago pleno del tiquete de fecha 15 de marzo de 2020, el cual no utilizó por circunstancias ajenas a la demandada, para cubrir de manera parcial el tiquete efectivamente utilizado.

No es cierto lo narrado por el actor en punto a unos supuestos perjuicios morales derivados de una “Falta de controles sanitarios al momento de abordar el avión, al igual que la carencia de procedimientos higiénicos y de prevención para evitar el posible contagio de COVID-19 durante el vuelo”. Al respecto destaco que no existe prueba alguna de las afectaciones

morales alegadas por el actor, las cuales carecen de todo fundamento fáctico y jurídico.

AL VIGÉSIMO SÉPTIMO: No es un hecho.

El actor se limita a relacionar lo que sería una de las pretensiones de la demanda.

En todo caso destaco que, a la fecha, en la cuenta de usuario LifeMiles del demandante Carlos Evelio Castiblanco Calderón, se encuentran acumuladas 5286 millas correspondientes al vuelo de fecha 17 de marzo de 2020 que cubrió la ruta Londres – Bogotá, en el cual fue pasajero el actor, tal como se acredita en el estado de cuenta que se acompaña, por lo que no existe fundamento alguno para duplicar las millas ya cargadas a favor del actor.

Con respecto a las **PRETENSIONES** de la demanda, me pronuncio como sigue, así:

A LA PRIMERA PRETENSIÓN: No se admite. La sociedad que apodero no es civilmente responsable por unos supuestos perjuicios alegados por el demandante, los cuales pretende atribuirle sin fundamento alguno a Avianca S.A.

La sociedad que apodero es ajena a las circunstancias de tiempo, modo y lugar que impidieron que el demandante no hubiere cumplido con un hipotético itinerario previsto para el día 13 de marzo de 2020 desde la ciudad de Varsovia hacia Londres.

De igual manera, la sociedad que apodero no es civilmente responsable por unos supuestos “incumplimientos contractuales y abusos, en donde le retuvieron dineros, le vendieron un tiquete con un incremento excesivo de un día para otro, el equipaje llegó 24 horas después del vuelo, sin sellos de seguridad y la maleta llegó totalmente destruidas”, por cuanto no existe prueba alguna que permita acreditar tales circunstancias, ni configurarse los elementos determinantes de la responsabilidad civil que permitieran, eventualmente, atribuirle a Avianca S.A. responsabilidad alguna.

A LA SEGUNDA PRETENSIÓN: No se admite.

La sociedad que apodero nada debe al demandante señor CARLOS EVELIO CASTIBLANCO CALDERÓN, por cuanto no le resulta atribuible ningún tipo de

responsabilidad y no es responsable de los alegados perjuicios invocados en el libelo genitor del proceso por lo que no está llamada a resarcirlos.

Así mismo, destaco que las contraprestaciones pretendidas en los numerales 1, 2, 3 y 4 de la pretensión segunda de la demanda, carecen de todo sustento que permita concluir sin duda alguna que aquellas pudieren corresponder a unos supuestos perjuicios padecidos por el actor y mucho menos que resultaren atribuibles a Avianca.

A LA TERCERA PRETENSIÓN: No se admite. La sociedad que apodero no está llamada al pago de costas y agencias en derecho dentro del proceso de la referencia.

EXCEPCIONES

Propongo como excepciones de mérito, las siguientes:

- a. **Inexistencia de las obligaciones respecto de la sociedad demandada, por no concurrir en la situación *sub-examine*, los elementos determinantes de la responsabilidad civil contractual.**
- b. **Inexistencia de la obligación indemnizatoria por parte de Avianca S.A., a favor del demandante.**
- c. **La que se deriva de la ausencia de perjuicios padecidos por el demandante.**
- d. **La que se deriva de la indebida tasación de perjuicios por parte del demandante.**

De conformidad con lo establecido por el artículo 282 del Código General del Proceso, solicito se decrete cualquier otra excepción cuyos fundamentos de hecho aparezcan acreditados dentro del proceso. Para los mismos efectos de la disposición invocada propongo la excepción de prescripción.

HECHOS Y RAZONES DE LA DEFENSA

Sea lo primero manifestar que al interior del proceso no se encuentran probados los elementos determinantes de la responsabilidad civil

contractual que pretende el extremo demandante atribuirle a Avianca S.A., por tanto, la sociedad que apodero nada debe al actor por concepto de unos alegados perjuicios materiales e inmateriales.

El actor no logra identificar al interior del proceso cual sería el supuesto incumplimiento contractual atribuible a la sociedad que apodero, ni de cual contrato de transporte se hubiere derivado dicho incumplimiento, ni mucho menos acredita los supuestos perjuicios que pretenden le sean indemnizados.

En relación con la responsabilidad civil contractual y sus elementos determinantes, la Honorable Corte Suprema de Justicia, mediante sentencia de fecha 28 de junio de 2022 con ponencia del Magistrado Octavio Augusto Tejeiro Duque, indicó:

“La responsabilidad civil contractual exige demostrar los siguientes elementos: (i). La existencia de un contrato valido; (ii). El incumplimiento -doloso o culposo- de la otra parte; (iii). El perjuicio; (iv). El nexo causal, en una relación de causa y efecto, entre el proceder de la convocada y las consecuencias que ello le produjo en el plano patrimonial o inmaterial; y (v). La mora, supuesto que variará, en cada evento, dependiendo de la clase de prestación insoluta”

Para el caso que nos ocupa, reitero, no se encuentran configurados ni acreditados los elementos a los que hace alusión la jurisprudencia nacional, situación que invoca al fracaso las pretensiones de la parte demandante, veamos:

El día 13 de marzo de 2020 se celebró, entre el demandante y la sociedad que apodero, un contrato de transporte aéreo con la sociedad que apodero, cuyo objeto sería el transporte aéreo del actor desde la ciudad de Londres hacia Bogotá, el día 15 de marzo de 2020 a las 21:40.

Sin embargo, el demandante no se presentó a la terminal aeroportuaria de la ciudad de Londres en la fecha y hora indicada en el aludido contrato de transporte aéreo para efectos de ser transportado desde dicha ciudad hacia Bogotá, por circunstancias ajenas a la sociedad demandada.

Posteriormente, el día 17 de marzo de 2020 el demandante acude ante la sociedad que apodero con el fin de procurar hacer efectivo, en esa misma fecha, el tiquete aéreo que previamente había adquirido para transportarse

desde Londres a Bogotá el día 15 de marzo de 2020 – y que no utilizó por circunstancias ajenas a Avianca -.

Al respecto, la sociedad que apodero puso en conocimiento del actor las tarifas vigentes para el día 17 de marzo de 2020 respecto de los tiquetes aéreos que cubrirían, en esa misma fecha, la ruta Londres – Bogotá, y las cuales diferían de las tarifas establecidas para el día 15 de marzo de 2020, a lo cual el señor Carlos Castiblanco accedió, adquiriendo de manera autónoma y voluntaria el tiquete aéreo No.1342496053016 por valor de GBP1380,070, del cual surgiría el contrato de transporte que en efecto permitió que el demandante se desplazara hacia la ciudad de Bogotá el mismo día de su adquisición, esto es el 17 de marzo de 2020, cumpliéndose así con el objeto contractual.

De tal manera que, tenemos, por una parte, un contrato de transporte relacionado con el tiquete aéreo No. 1342495988420 que cubría la ruta Londres – Bogotá el día 15 de marzo de 2020, y que el demandante no voló por circunstancias ajenas a Avianca; y por otra, un contrato de transporte relacionado con el tiquete aéreo No. 1342496053016 con el cual se surtió el desplazamiento del actor, en la fecha acordada, hacia la ciudad de Bogotá proveniente de Londres, al cual destaco, le correspondía una tarifa determinada, y respecto de la cual el actor tenía conocimiento por lo que accedió a adquirirlo para viajar el mismo día, esto es 17 de marzo de 2020.

En consecuencia, no existe razón alguna para que el actor pretenda desconocer el cumplimiento del contrato de transporte por parte de Avianca, cuando el mismo demandante indica que se trasladó el día 17 de marzo de 2020 hacia su lugar de destino por virtud de la adquisición del tiquete aéreo No. 134-2496053016, cuya tarifa vigente era de GBP1380,070.

Tampoco resulta ajustado a derecho que el actor pretenda desconocer las políticas tarifarias del tiquete aéreo de fecha 17 de marzo de 2020, al procurar la restitución de sumas de dinero pagadas por aquel, lo cual, entre otras cosas, carece de todo sustento en punto a la cuantificación de lo que a su modo de ver sería la indemnización por haber adquirido dicho tiquete.

Vale la pena resaltar que las disposiciones en cuanto a tarifas para el sistema de transporte aéreo nacional e internacional no son consecuencia de un ejercicio arbitrario de las compañías aéreas. Por el contrario, las tarifas establecidas por la compañía transportadora se encuentran previamente avaladas por la correspondiente autoridad aeronáutica, por tanto, no

existen sustentos fácticos ni jurídicos respecto de las alegaciones del demandante en punto a un supuesto “sobrecosto” y/o “retención de dineros”, como de manera infundada lo manifiesta el actor en su escrito de demanda.

Mal hace la parte demandante en desconocer el contenido del contrato de transporte aéreo vigente para la época de los hechos, el cual indicaba de manera expresa lo siguiente:

“CAPÍTULO 7 - TARIFAS Y OTROS CARGOS

Artículo 7.1. Tarifas.

(...)

Las tarifas son las vigentes en la fecha de emisión del boleto. Si el Pasajero cambia su itinerario, la tarifa y sus condiciones pueden variar”

Así, no existe mérito alguno que permita inferir que la sociedad que apodero está llamada a indemnizar al actor por unos supuestos sobrecostos relacionados con los tiquetes aéreos por este adquiridos, máxime cuando el demandante no se presentó a la fecha y hora establecida para cubrir la ruta Londres – Bogotá el día 15 de marzo de 2020, y además decidió, de manera voluntaria, adquirir un tiquete aéreo el día 17 de marzo de 2020 para viajar en esa misma fecha desde Londres hacia Bogotá, acogién dose a la tarifa establecida para aquel.

En relación con un supuesto daño y/o avería en el equipaje del actor, me permito manifestar que la sociedad que apodero no está llamada a resarcir ningún supuesto perjuicio a favor del actor.

Al respecto, destaco que no existe prueba alguna que permita indicar, por una parte, que el equipaje del actor hubiere presentado cualquier daño o avería, ni que estas se hubieren presentado con posterioridad a su recepción el equipaje en el terminal aéreo de Londres, ni mucho menos que estas resulten atribuibles a la sociedad demandada.

El actor, en este sentido, se limita a hacer unas manifestaciones carentes de todo sustento probatorio, lo cual impide el reconocimiento de cualquier

suma de dinero a título de daño emergente por concepto de daño en el equipaje, máxime cuando su cuantificación adolece de todo rigor probatorio.

En el contrato de transporte aéreo objeto del proceso se estableció lo siguiente:

“8.4.5.2 En caso de destrucción o pérdida, daño o demora en la entrega del Equipaje de Mano, EL TRANSPORTADOR únicamente será responsable por los daños que surjan como resultado de la culpa de EL TRANSPORTADOR o de alguno de sus agentes o empleados.

8.4.5.3 EL TRANSPORTADOR no será responsable por daños al Equipaje Registrado que no comprometan la habilidad para que el Equipaje funcione y específicamente no será responsable por los daños que surjan del normal uso y desgaste por manejo, incluyendo cortadas menores, rayones, rasguños, abollonaduras, marcas o tierra.

(...)

Artículo 8.7 Límites de responsabilidad con el equipaje

(...)

La presentación de una reclamación no da derecho al Pasajero a una compensación inmediata. En el caso de reclamaciones de equipaje, el reembolso por cualquier gasto incurrido deberá estar debidamente probado para EL TRANSPORTADOR.

(...)

En caso de daño, la persona con derecho a la reparación deberá presentar una reclamación a EL TRANSPORTADOR inmediatamente descubra el daño, y en cualquier caso en un

término máximo de 7 días después de recibido el Equipaje Registrado. No obstante, cualquier disposición en contrario, EL TRANSPORTADOR no será responsable por los daños que surjan del normal uso y desgaste por manejo del Equipaje, incluyendo cortadas menores, rayones, rasguños, abollonaduras, marcas o tierra"

De la simple lectura del contrato de transporte, podemos concluir que no existe mérito alguno para atribuirle responsabilidad alguna a Avianca respecto de unos supuestos daños en el equipaje del demandante, los cuales no se encuentran acreditados al interior del proceso.

Llama la atención que el actor indique en su demanda que el valor a indemnizar a título de daño emergente consolidado por concepto de daño en el equipaje ascienda a la suma de \$1.270.305.00, cuando no existe certeza del valor real de la maleta, sumado al hecho de que el actor reconoce en los anexos de su demanda que no fue extraviado el contenido de su equipaje.

En lo que corresponde al retraso en la entrega del equipaje del actor, me permito manifestar que tal circunstancia resulta atribuible a una causa extraña ajena al resorte de la sociedad que apodero.

Destaco que, tal como consta en el reporte que se acompaña con el presente escrito, para el día 17 de marzo de 2020 se presentó un inconveniente en el sistema de bandas transportadoras de equipajes en la terminal aérea de la ciudad de Londres, situación que impidió que el equipaje del actor llegara a tiempo a la ciudad de Bogotá.

Tal circunstancia constituye una situación eximente de responsabilidad para la sociedad demandada, por configurarse un hecho de un tercero que derivó en el retraso en la entrega del aludido equipaje.

En relación con el retraso en la entrega del equipaje, el Convenio de Montreal, aplicable al caso que nos ocupa, en su artículo 19 indica lo siguiente:

“ARTÍCULO 19. Retraso. El transportista es responsable del daño ocasionado por retrasos en el transporte aéreo de pasajeros, equipaje o carga. Sin embargo, **el transportista no será responsable del daño ocasionado por retraso si prueba que él y sus dependientes y agentes adoptaron todas las medidas que eran razonablemente necesarias para evitar el daño o que les fue imposible, a uno y a otros, adoptar dichas medidas.**” (Negrita fuera del texto)

Por su parte, en el contrato de transporte que regula la relación entre la sociedad que apodero y el demandante, se indica lo siguiente:

“Artículo 8.1. General. El Equipaje debe ser transportado en el mismo vuelo en que viaja su propietario, **en la medida en que esto sea posible.**

Lo cierto es que, para el caso que nos ocupa, no fue posible transportar el equipaje del actor en el mismo vuelo de fecha 17 de marzo de 2020 que cubrió la ruta Londres – Bogotá, reitero, por una circunstancia atribuible a un tercero distinto a la sociedad que apodero, esto es, fallas en el sistema de bandas en el sistema de selección de equipaje del operador del terminal aéreo.

En relación con unos supuestos perjuicios inmateriales padecidos por el actor, me permito manifestar lo siguiente:

En lo que corresponde a un supuesto “Incremento excesivo del valor del ticket”, me permito manifestar que, tal como ha sido expuesto, la tarifa del ticket aéreo de fecha 15 de marzo de 2020 el cual no fue volado por el actor por circunstancias ajenas a Avianca, era distinta a la tarifa establecida para el ticket que fue adquirido de manera autónoma y voluntaria por el demandante el día 17 de marzo de 2020 para viajar en esa misma fecha.

Por tanto, no existe mérito alguno para pretender el reconocimiento y pago de sumas de dinero por concepto de “incremento excesivo del valor del ticket”, mucho menos cuando el actor pretende que se considere, sin ninguna vocación de éxito, que tal circunstancia constituya un “perjuicio

moral". Lo cierto es que el actor no indica cual sería el supuesto perjuicio moral padecido por haber adquirido, producto de su propia intención, un tiquete aéreo para viajar el día 17 de marzo de 2020, máxime cuando el objeto contractual se cumplió por parte de la demandada.

En lo que corresponde a una supuesta "Coacción para la compra del tiquete bajo la manipulación de la información y con total falta de claridad por medio del miedo inducido, basado en el cierre de la ventanilla al día siguiente" y "Falta de controles sanitarios al momento de abordar el avión, al igual que la carencia de procedimientos higiénicos y de prevención para evitar el posible contagio de COVID-19 durante el vuelo", el actor no acredita los supuestos de hecho ni de derecho que le permitan dar rigor a sus manifestaciones y pretensiones en tal sentido.

El actor invoca unas consideraciones que carecen todo sustento fáctico y jurídico, pretendiendo aumentar sus pretensiones de carácter extrapatrimonial en SESENTA MILLONES SETECIENTOS SETENTA Y NUEVE MIL SEISCIENTOS OCHENTA Y SEIS PESOS COLOMBIANOS (\$60.779.686.00), cuando lo cierto es que, para arribar a dicha cuantía, acude a una fórmula de aumentar 5.20 veces el valor del tiquete adquirido "Aplicando la fórmula que utilizó AVIANCA", lo cual, además de constituir un absoluto desconocimiento de las condiciones para la fijación de tarifas aéreas, acude a un método especulativo para tasar perjuicios.

PRUEBAS

I. DOCUMENTALES.

Solicito se aprecien como pruebas, los siguientes documentos:

1. Poder especial conferido al suscrito.
2. Certificado de existencia y representación legal de Avianca S.A., expedido por la Cámara de Comercio de Barranquilla.
3. Correo electrónico de fecha 20 de abril de 2022, por medio del cual fue allegado al expediente el poder conferido al suscrito junto con el correspondiente certificado de existencia y representación legal de Avianca S.A., expedido por la Cámara de Comercio de Barranquilla.
4. Copia del contrato de transporte de pasajeros de Avianca S.A., vigente para el mes de marzo de 2020.

5. Copia del tiquete aéreo No.1342495988420.
6. Copia del tiquete aéreo No. 134-2496053016.
7. Certificado de fecha 12 de julio de 2022 respecto de la reserva TIUO3P, expedida por el área de consumo de Avianca S.A.
8. Copia del reporte de fallas en la banda transportadora del aeropuerto de Londres.
9. Estado de cuenta de programa LifeMiles cuyo usuario es el señor Carlos Castiblanco Calderón, que da cuenta de la acumulación de millas derivadas del vuelo de fecha 17 de marzo de 2020 que cubrió la ruta Londres – Bogotá.

II. INTERROGATORIO DE PARTE CON RECONOCIMIENTO DE DOCUMENTOS

Solicito se sirva decretar el interrogatorio de parte a cargo del demandante señor CARLOS EVELIO CASTIBLANCO CALDERÓN, a fin de que absuelva el cuestionario que verbalmente le formularé en la audiencia respectiva, o mediante escrito presentado con anterioridad.

Solicito igualmente que el declarante sea citado para el reconocimiento de los documentos que hubieren suscrito, y que aparezcan incorporados al expediente.

III. TESTIMONIOS CON RECONOCIMIENTO DE DOCUMENTOS

a. Solicito se decrete la declaración de la persona que a continuación relaciono, mayor de edad, quien puede ser citada en la dirección que a continuación indico, con el fin de que deponga básicamente sobre los hechos que le consten de la demanda y su contestación, y en especial sobre todo lo relacionado con las condiciones establecidas en los tiquetes aéreos adquiridos por el demandante para cubrir la ruta Londres – Bogotá en el mes de marzo de 2020; el tiquete utilizado por el demandante para cubrir la ruta Londres – Bogotá el día 17 de marzo de 2020; la aplicación de las millas en el programa LifeMiles; y otros hechos de interés para el proceso.

- Doctora Luisa Cárdenas Ovalle, mayor de edad y domiciliada en Bogotá, quien puede ser citada en la Avenida calle 26 # 59 – 15 P9 de la

ciudad de Bogotá, y/o en el correo electrónico luisa.cardenas@avianca.com

b. Solicito se decrete la declaración de la persona que a continuación relaciono, mayor de edad, quien puede ser citada en la dirección que a continuación indico, con el fin de que deponga básicamente sobre los hechos que le consten de la demanda y su contestación, y en especial sobre todo lo relacionado con las tarifas aplicadas a los tiquetes aéreos No. 1342495988420 y No. 1342496053016; el régimen tarifario de los tiquetes aéreos internacionales por parte de Avianca; la autorización de dichas tarifas por parte de la autoridad aeronáutica; la publicidad del régimen de tarifas para el transporte aéreo de pasajeros; y otros hechos de interés para el proceso.

- Doctora María del Pilar Rodríguez, mayor de edad y domiciliada en Bogotá, quien puede ser citada en la Avenida calle 26 # 59 – 15 P9 de la ciudad de Bogotá, y/o en el correo electrónico mariadelpilar.rodriguez@avianca.com.

c. Solicito se decrete la declaración de la persona que a continuación relaciono, mayor de edad, quien puede ser citada en la dirección que a continuación indico, con el fin de que deponga básicamente sobre los hechos que le consten de la demanda y su contestación, y en especial sobre todo lo relacionado con las políticas de bioseguridad implementadas por Avianca en los vuelos nacionales e internacionales; las políticas de bioseguridad en los vuelos operados por Avianca y/o aerolíneas aliadas para el mes de marzo de 2020; la operación aérea por causa de la pandemia generada por el virus SARS Cov – 2; y otros hechos de interés para el proceso.

- Doctor Alexander Rojas Lagos, mayor de edad y domiciliado en Bogotá, quien puede ser citado en la Avenida calle 26 # 59 – 15 P9 de la ciudad de Bogotá, y/o en el correo electrónico alexander.rojas@avianca.com.

OBJECCIÓN RAZONADA AL JURAMENTO ESTIMATORIO

Manifiesto al despacho que formulo especial OBJECCIÓN al juramento estimatorio de perjuicios y/o a la cuantía contenida en el mismo y/o en la demanda en general, para el evento de que el despacho estime que el demandante cumplió con el requisito procesal previsto por el artículo 206 del Código General del Proceso. En cualquier caso, me OPONGO a la cuantía de las pretensiones de la demanda, por cuanto la parte actora esboza unas pretensiones económicas sin sustento fáctico ni jurídico, lo que trasluce unas simples apreciaciones sin razones ni fundamentos.

Se advierte que el demandante procede de manera ligera, por decir lo menos, a estimar unas sumas de dinero supuestamente a su favor y a cargo de la sociedad demandada, sin que obre en el expediente evidencia alguna que permita tener certeza de donde se desprenden los valores allí señalados.

Al respecto, llama la atención que estime la cuantía sobre unos supuestos perjuicios de los cuales no existe prueba alguna, máxime cuando, para calcular un supuesto daño emergente consolidado, tiene en consideración el valor total de los tiquetes aéreos adquiridos, procurando que se le restituya la totalidad del dinero sin tener en consideración que la sociedad que apodero cumplió con su obligación de transportar al actor el día 17 de marzo de 2020 desde la ciudad de Londres hacia Bogotá, es decir, mal hace el actor en pretender el pago de una suma de dinero desconociendo el servicio efectivamente prestado a su favor por parte de Avianca, bajo las condiciones tarifarias aplicables a la fecha del cumplimiento del contrato de transporte aéreo.

A su vez, el actor no especifica cual fue el cálculo utilizado para arribar a la suma de COP \$8.481.680,00, como tampoco indica cual fue el ejercicio de conversión monetaria aplicado, considerando que el tiquete aéreo adquirido el día 17 de marzo de 2020, y utilizado en esa misma fecha por parte del actor, fue vendido a una tarifa establecida en moneda extranjera.

Llama la atención que el demandante, al calcular un supuesto daño emergente consolidado, utiliza en su fórmula un periodo de 48 meses

contados desde el día 17 de marzo de 2020 al 17 de marzo de 2022, cuando en realidad dicho periodo comprende solamente 24 meses.

En lo que corresponde al cálculo del daño emergente consolidado, respecto de la "destrucción de la maleta", tenemos lo siguiente:

El actor no allega prueba alguna de una supuesta "destrucción" de una maleta de su propiedad, ni mucho menos que dicha destrucción o avería resulte atribuible a la sociedad que apodero, por tanto, resulta imposible deprecar una suma de dinero por dicho concepto.

De igual manera destaco que no existe prueba alguna que permita cuantificar el valor del equipaje del actor, el cual de manera sorpresiva lo estima en USD\$225, indicando a su vez, de manera ligera, que el dólar "para la fecha se encontraba a una tasa de CUATRO MIL NOVENTA Y NUEVE PESOS CON NOVENTA Y TRES CENTAVOS (\$ 4.099,93)", sin indicar cual sería la fecha a la que hace referencia, ni mucho menos la fuente de dicha información.

A su vez, el actor utiliza como base para calcular el valor de la maleta supuestamente dañada, la suma de \$922.484.00, a la cual denomina "gastos tiquetes aéreos (valor indexado)".

Llama igualmente la atención que el demandante, al calcular un supuesto daño emergente consolidado por concepto de "Destrucción de la maleta", utiliza en su fórmula un periodo de 48 meses contados desde el día 17 de marzo de 2020 al 17 de marzo de 2022, cuando en realidad dicho periodo comprende solamente 24 meses.

Por lo anteriormente expuesto, la estimación de la cuantía contenida en la demanda carece de todo argumento, lo cual deberá ser valorado por el Despacho al momento de proferir la respectiva decisión de fondo.

RESERVA DE RATIFICACIÓN

Formulo especial reserva para que se diligencie la ratificación de los documentos declarativos emanados de terceros que hubieren sido o sean aportados por la parte demandante.

ANEXOS

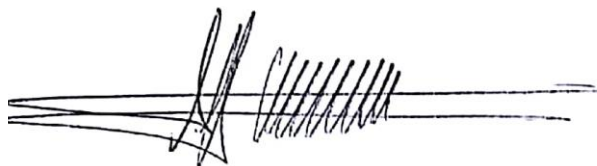
Solicito se sirva tener como anexos los documentos enunciados en el acápite de pruebas.

NOTIFICACIONES

La sociedad que apodero en la Avenida calle 26 # 59 – 15 P9 de la ciudad de Bogotá, y/o en el correo electrónico notificaciones@avianca.com.

El suscrito oirá notificaciones en la secretaría de su Despacho, o en su oficina de Abogado ubicada en la calle 77B No.57 – 141, edificio Centro Empresarial de las Américas, oficina 618, en la ciudad de Barranquilla; y/o en el correo electrónico: ajubiz@vjlegal.co

Respetuosamente,

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'A' followed by a series of vertical strokes, written over a horizontal line.

ALBERTO MARIO JUBIZ CASTRO
C.C. No.72.210.955 de Barranquilla
T.P No.116.964 del C.S. de la Judicatura

PROCESO POR REPARTO

CÓDIGO DEL PROCESO 08001405300120220012400

Instancia

PRIMERA INSTANCIA/UNICA INSTANCIA

Año

2022

Departamento

ATLANTICO

Ciudad

BARRANQUILLA

Corporación

JUZGADO MUNICIPAL

Especialidad

JUZGADO MUNICIPAL CIVIL ORAL

Tipo Ley

No Aplica

Despacho

Juzgado Municipal - Civil Oral 001 Barranquilla

Distrito\Circuito

BARRANQUILLA-MUNICIPIOS - BARRANQUILLA - Circuitos - BARRA

Juez/Magistrado

KATERINE IVON MENDOZA NIEBLES

Número

00124

Número

00

Consecutivo

Interpuestos

Tipo Proceso

Codigo General Del Proceso

Clase Proceso

VERBALES DE MENOR CUANTIA

SubClase Proceso

En General / Sin Subclase

Es Privado

☐

INFORMACIÓN DEL SUJETO

Sujetos Del Proceso

Tipo Sujeto	Tipo De Identificación	Número Identificación	Nombre Sujeto
Demandado/Indiciado/Causante	NIT	8901005776	AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A AVIANCA
Defensor Privado	CÉDULA DE CIUDADANIA	1037582852	JAVIER ESTEBAN CADAVID MONTOYA
Demandante/Accionante	CÉDULA DE CIUDADANIA	1032425276	CARLOS EVELIO CASTIBLANCO CALDERON

INFORMACIÓN DE LAS ACTUACIONES

CONSULTA ACTUACIÓN

Fecha De Registro

9/09/2022 3:23:20 P. M.

Estado Actuación

REGISTRADA

Ciclo

NOTIFICACIONES

*

Tipo Actuación

FIJACIÓN EN LISTA (5) DIAS

*

Etapas Procesales

Fecha Actuación

9/09/2022

*

Anotación

En La Fecha Se Procede Con La Fijación En Lista De Las Excepciones De Merito Propuestas Por La Parte Demandada AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A AVIANCA

Responsable

Luis Manuel Rivaldo De La Rosa

Registro

Es Privado

☐

Término

TÉRMINO JUDICIAL

Calendario

JUDICIAL

Días Del Término

5

Fecha Inicio

12/09/2022

Término

Fecha Fin

16/09/2022

Término

Total Registros : - Páginas : De

ARCHIVO(S) ADJUNTO(S)

Buscar Archivo

Seleccionar archivo

Ninguno archivo selec.

			Nombre Del Archivo	Fecha De Cargue	Tipo Archivo	Certificado De Integridad	Tamaño (KB)	Páginas	Página Inicial	Página Final	Origen De Cargue	Estado
			13FijaciónEnLista(5)Dias.Pdf	2022-09-09	Fijación En Lista (5) Dias	3E9F828795C6669FF3343CADEE0BBB28F81D14CC	4999	191	1	191	Digital	Activo

E-Mail: Soporte_ri_tyba@Deaj.Ramajudicial.Gov.Co

UNIDAD DE INFORMÁTICA

Último Acceso 09/Sept./2022 03:16:32 P. M..

Teléfonos De Soporte: 315 797 20 59

Rama Judicial - Consejo Superior De La Judicatura - Dirección Ejecutiva De Administración Judicial

Versión 1.5.0-Test

https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/Justicia/Administracion/Procesos/Actuaciones/frmRegistroActuaciones.aspx

2/2