Contrato del transporte aéreo de pasajeros (Colômbia)

Condiciones generales

Las normas nacionales colombianas, incluidos los tratados internacionales adoptados por Colombia, relevantes y aplicables al Contrato de Transporte y los términos y condiciones de las tarifas adquiridas, así como los reglamentos especiales de la Aerolínea que regulan:

(i) lo no regulado en el Contrato de Transporte y

(ii) el Contrato de Transporte mismo en lo que deba ser regulado por estás.

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

Definiciones

1. El Billete (recibo de itinerario), emitido física o electrónicamente ("Billete"), y el Talón de Equipaje ("Talón"), forman parte del presente Contrato ("Contrato"). El Billete prueba la existencia del contrato de transporte entre la Aerolínea y el Pasajero. La compra de un Billete implica la aceptación expresa por parte del Pasajero de los términos del presente Contrato y de las normas específicas de las tarifas aplicables al Billete.

2. Los términos "Pasajero" y "Pasajeros" designan a los usuarios de los servicios de transporte aéreo objeto del presente Contrato. Para el caso

colombiano el Pasajero es la persona que va a ser transportada por la aerolínea en cumplimiento de un contrato de transporte.

3. El término "Canales de Venta Gol" se refiere a los siguientes medios de venta de billetes:

(I) Internet, a través de la página web https://www.voegol.com.br/es-co.
(II) Centro de Relaciones con el Cliente, en el **+55 11 3471 2973**.
(III) Centro de Ventas, en el teléfono el **+55 11 3471 2973**.
(IV) Aplicación móvil.
(V) Cualquier tienda Gol.

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

5. Pasabordo: Documento expedido por la Aerolínea tan pronto el Pasajero se presente al mostrador (counter) y, verificada la existencia de la reserva o cupo para el respectivo vuelo y el cumplimiento de los demás requisitos exigibles para el viaje (pasaporte, visados, autorización de ingreso cuando sea aplicable, etc.). En este documento se informará la hora prevista de salida, muelle o sala y condiciones para el embarque. Simultáneamente se le entregarán al Pasajero los correspondientes Talones, en relación
con el equipaje que afore o registre para su transporte en bodega, como constancia de su entrega a la Aerolínea.

6. Tarifa: Se refiere a los precios de los billetes publicados, las tasas y/o las condiciones de transporte relacionadas de un transportista que deben presentarse cuando las autoridades correspondientes lo requieran. Para el caso colombiano, sin perjuicio de lo establecido en los acuerdos y demás compromisos internacionales en materia aeronáutica, se entiende por Tarifa para el transporte internacional de pasajeros, el precio en dólares de los Estados Unidos de Norteamérica que se cobra por el transporte de personas entre un punto del territorio nacional, y un punto en el exterior y comprende las comisiones y condiciones de pago a las agencias de viaje y en general a los intermediarios, y todas las normas y condiciones que configuran o influyen sobre el precio final que paga el usuario, así como cualquier beneficio significativo asociado con el transporte.

7. Transporte aéreo: Se refiere al transporte del Pasajero y del equipaje, desde el lugar de embarque hasta el de desembarque, tal como se define en la Ley aplicable.

8. Servicios Adicionales: cualquier otro servicio que el Pasajero contrate con la Aerolínea, aparte del inicialmente adquirido.

9. Mostrador, Módulo (Counter): sitio dispuesto en el aeropuerto para realizar el proceso de chequeo y documentación de equipaje previo al abordaje de la aeronave.

Cláusulas

A. Obligaciones del Pasajero

1. Presentación para el embarque. Los Pasajeros deberán presentarse al menos ciento veinte (120) minutos antes de la hora de embarque indicada en el Billete, por ser un vuelo internacional. Estos tiempos se entenderán duplicados durante períodos de alta temporada.

2. Obediencia a la Tripulación. Después del embarque, el Pasajero deberá observar las advertencias transmitidas por la tripulación de la aeronave, por cualquier medio de transmisión, incluso oral y escrito, según corresponda, a las cuales deberá acatar. Se aclara que el capitán, responsable de la operación y seguridad de la aeronave, tiene la facultad de:

- I) Impedir el embarque de un Pasajero que:
  - a) Esté intoxicado o bajo los efectos de estupefacientes o sustancias que provoquen adicción o alteración mental.

- II) Desembarcar en la primera escala, a su discreción, a un Pasajero que:
  - a) Se encuentre en la situación indicada anteriormente.
  - b) Resulte incómodo durante el vuelo, molestando a los demás Pasajeros.
  - c) Se niegue a obedecer las instrucciones de la tripulación.
  - d) Ponga en peligro el buen orden y la disciplina del vuelo.
  - e) Ponga en peligro la seguridad de la aeronave.

- III) Advertir y/o tomar las demás medidas necesarias para proteger la aeronave y las personas y bienes

transportados.

3. Llevar consigo todos los documentos y observar todas las condiciones exigidas para el
embarque y desembarque, incluidas las normas sobre visados, permisos y vacunas, así como cualesquiera otras que puedan exigirse o aplicarse.

4. Respetar las normas sobre documentación, embarque y desembarque de menores no acompañados y Pasajeros con necesidades especiales.

5. Abstenerse de comportamientos que causen cualquier tipo de riesgo, molestia, incomodidad o daño a otros Pasajeros o miembros de la tripulación.

6. No fumar a bordo, incluidos los cigarrillos electrónicos y similares.

7. No transportar objetos peligrosos en su equipaje o de cualquier otra forma, en los términos que determine la legislación aplicable.

8. No ubicar el equipaje de mano en un lugar por el que puedan transitar los Pasajeros o que dificulte el uso o el acceso a las salidas de emergencia de la aeronave.

9. No transportar equipaje que no les pertenezca o cuyo contenido desconozca.

10. Mantener todo su equipaje, debidamente identificado, bajo su cuidado y vigilancia mientras se encuentre en la terminal de pasajeros.

11. Correr con los gastos de transporte y alojamiento en las
escalas y/o vuelos con conexiones, siempre que los mismos no se hayan ocasionado por un motivo imputable a la Aerolínea.

12. Utilizar el itinerario tal y como ha sido adquirido, respetando el orden de los vuelos y las condiciones especificadas en las normas tarifarias. La combinación de tarifas y tramos en una misma reserva forma un único itinerario, que se considera en su totalidad a efectos de cambios, cancelaciones y reembolsos.

13. Someterse a la inspección de seguridad de la aviación civil realizada por el gestor
aeroportuario, so pena de que se le deniegue el acceso a la zona de embarque restringida y
se le deniegue el embarque.

14. Con el fin de confirmar la regularidad de las compras realizadas con tarjetas de crédito y/o la seguridad de los datos de los Pasajeros y compradores de Billetes de avión (i) llevar consigo en el momento de la facturación la tarjeta de crédito utilizada para la compra; (ii) en el caso de compras realizadas con tarjetas de crédito pertenecientes a padres o

tutores, presentar la documentación que acredite la filiación, tutela o vínculos familiares y; (iii) en el caso de compras realizadas por terceros, en las que el titular de la tarjeta de crédito no esté presente, el Pasajero deberá facilitar un número de teléfono (preferiblemente fijo), para que se pueda establecer contacto con el titular de la tarjeta de crédito en el momento de la facturación; (iv) en el caso de compras realizadas por terceros en las que el titular de la tarjeta de crédito esté presente en el momento de la facturación, deberá presentar personalmente un documento en el que figure su número de identificación y su fotografía, así como la tarjeta de crédito utilizada en el momento de la compra.

15. Está prohibido consumir cualquier tipo de bebida alcohólica a bordo de un avión, a menos que Gol haya servido la bebida.

16. Actos indebidos o contra la seguridad. El Pasajero deberá abstenerse de todo acto que pueda atentar contra la seguridad del vuelo, contra su propia seguridad o la de las demás personas o cosas a bordo, así como de cualquier conducta que atente contra el buen orden, la moral o la disciplina a bordo o en los aeropuertos; o que de cualquier modo implique molestias a los demás Pasajeros. Particularmente los Pasajeros deberán abstenerse de:

- a. Desabrochar su cinturón de seguridad, levantarse de su asiento o permanecer de pie al interior de la aeronave mientras esta se encuentre en movimiento, en tierra o en vuelo, contrariando las instrucciones de la tripulación.

- b. Operar durante el vuelo o sus fases preparativas, teléfonos celulares o satelitales, radios transmisores o receptores portátiles, computadores, y demás equipos electrónicos quepuedan interferir con los sistemas de vuelo, comunicaciones o navegación de la aeronave, contrariando las instrucciones de la tripulación.

- c. Sustraer, o hacer mal uso de los chalecos salvavidas y demás equipos de emergencia u otros elementos existentes a bordo de la aeronave o en los aeropuertos, o manipularlos innecesariamente..

- d. Abrir o manipular innecesariamente cualquier salida de emergencia en las aeronaves o aeropuertos.

- e. Obstruir el acceso a las salidas normales o de emergencia de la aeronave o la circulación de personas al interior de la misma, mediante la colocación inapropiada de equipajes de mano u otros objetos, o entorpecer indebidamente los

procedimientos de evacuación

- f. Obstruir las alarmas y sistemas de detección de incendio u otras contingencias instaladas en la aeronave.

- g. Asumir actitudes o expresar comentarios que puedan generar pánico entre los demás Pasajeros.

- h. Agredir física o verbalmente a cualquiera de los Pasajeros o tripulantes de la aeronave o personal de tierra al servicio de la misma, o a representantes de la autoridad aeronáutica.

- i. Causar indebidamente, molestias o cualquier tipo de perturbación a otros Pasajeros.

- j. Llevar consigo a bordo de la aeronave o en los aeropuertos, armas, o elementos cortantes, punzantes o contundentes que puedan ser utilizados como arma.

- k. Llevar consigo, o en el en equipaje de mano o facturado, cualquier elemento clasificado como mercancía peligrosa, o elementos o sustancias prohibidas, en violación de las normas de seguridad aplicables.

- l. Asumir conductas o ejecutar actos obscenos a bordo de las aeronaves o en los aeropuertos.

- m. Consumir durante el vuelo, alimentos o bebidas no suministrados por el transportador, sin su autorización.

- n. Embarcar o permanecer a bordo de la aeronave en avanzado o evidente estado de intoxicación alcohólica o bajo el efecto de sustancias sicoactivas, drogas prohibidas, o ingresar a ella tales drogas.

- ñ. Ingresar a la aeronave o permanecer en ellas sin autorización de la aerolínea, o de la tripulación, o negarse a desembarcar cuando se le haya dado instrucciones en tal sentido.

- o. Moverse masiva o tumultuariamente al interior de la aeronave, de modo que pueda verse afectado su centro de

gravedad, salvo un caso de emergencia que lo amerite.

- p. Obstruir o impedir por cualquier medio la movilización, remolque o rodaje de la aeronave en que viaja o ha de viajar, o de cualquiera otra.

- q. Desacatar las instrucciones de la tripulación, fomentar desorden o incitar a otros a que lo hagan.

- r. Llevar animales vivos o mascotas en la cabina de Pasajeros en los casos en que no sea permitido, contrariando las normas vigentes al respecto, o las instrucciones de la tripulación.

- s. Llevar consigo o en el equipaje de mano o registrado, objetos valiosos, dinero en efectivo, divisas, piedras o metales preciosos, cuyo valor exceda los cincuenta (50) salarios mínimos legales mensuales vigentes, sin declararlos al Transportista (sin perjuicio de la declaración que deba hacerse a la autoridad aduanera u otras que sean competentes) o en cantidades tales que, declaradas o no, puedan en manera alguna, poner en peligro la seguridad del vuelo o de las personas a bordo o en los aeropuertos.

- t. Ejecutar cualquier acto que innecesariamente, imponga demoras a la salida del vuelo u obligue a su interrupción o desvío.

- u. Cualquier otro acto o hecho que se considere como indebido por parte de la aerolínea o de la autoridad aeronáutica y que se encuentre definido en las condiciones generales del contrato de transporte o en las normas aeronáuticas, penales o policivas, o que atente contra la seguridad, el orden o la disciplina a bordo.

17. Para el transporte de menores de edad, sus padres o representantes deberán presentar una copia del registro civil o documento equivalente para su identificación. Si el menor no viaja con sus padres o representantes o solo con uno de los padres, deberá contar con la debida autorización de ambos padres o representantes otorgada ante notario público, en caso de que se trate de un menor colombiano o extranjero con visa de residente..

18. **Sala de embarque.** En los aeropuertos en que existan salas de embarque, el Pasajero deberá acatar la instrucción del Transportista de

ingresar a esta en el tiempo indicado, una vez se haya producido el chequeo y le sea asignado el respectivo Pasabordo; y procederá al embarque cuando se le indique.

19. **Requisa de objetos valiosos.** El Pasajero deberá someterse a las requisas dispuestas en los aeropuertos antes y durante el embarque. No obstante, en caso de portar objetos valiosos debidamente declarados o de padecer alguna limitación, podrá exigir que dicha requisa se efectúe en privado.

20. **Asignación de sillas.** El Pasajero deberá ocupar la silla que le sea asignada al momento del chequeo, a menos que por justificado requerimiento de la tripulación se le solicite ocupar otra, o que la misma se lo autorice.

21. **Asignación a Pasajeros especiales.** Los Pasajeros menores de edad, enfermos o que tengan alguna limitación, así como aquellos que por cualquier motivo requieran de la asistencia de otra persona, no deberán ocupar contiguos a las puertas de acceso o salidas de emergencia de la aeronave, a fin de facilitar una eventual evacuación. En el caso de usar muletas, sillas de ruedas o cualquier otro dispositivo, estos deberán ubicarse de modo que no obstruyan la circulación dentro de la aeronave o impidan la evacuación en una situación de emergencia.

B. Derechos del Pasajero y deberes del Transportista

1. Expedición de pasabordo. Tan pronto el Pasajero se presente al mostrador (counter) y, verificada la existencia de la reserva o cupo para el respectivo vuelo y el cumplimiento de los demás requisitos exigibles para el viaje (pasaporte, visados, autorización de ingreso cuando sea aplicable, etc.), se le expedirá el correspondiente Pasabordo o autorización para embarcar, informándole la hora prevista de salida, muelle o sala y condiciones para el embarque. Simultáneamente se le entregarán al Pasajero los correspondientes Talones, en relación con el equipaje que afore o registre para su transporte en bodega, como constancia de su entrega a la Aerolínea.

2. Aviso para el embarque. Una vez en la sala de embarque, al Pasajero se le informará el momento en que ha de pasar a bordo de la aeronave, con las instrucciones pertinentes al respecto. En caso de no existir puentes de abordaje en el respectivo aeropuerto, el Pasajero será conducido hasta la aeronave, guiado por un representante del Transportista o mediante el

empleo de vehículos destinados al efecto, de conformidad con las disposiciones aplicables sobre operaciones y seguridad aeroportuaria.

3. Pasajeros en conexión en una misma aerolínea. Si al momento de disponer el embarque para el trayecto inicial de un Pasajero con conexión en una misma aerolínea, existiere cualquier tipo de demora o fuere previsible que en condiciones normales de vuelo éste no llegará con suficiente antelación al punto de conexión, se le informará tal circunstancia, brindándole la opción de desistir del viaje, sin que haya lugar a penalidad alguna.

4. Facilitación del embarque/desembarque. El Transportista dispondrá de los recursos técnicos, humanos y logísticos pertinentes, para facilitar los trámites de presentación y embarque o desembarque del Pasajero y su equipaje, en condiciones razonables de comodidad, siempre y cuando el Pasajero se presente a tiempo y cumpla las instrucciones pertinentes.

5. Transporte del pasajero. El Pasajero será transportado conforme a lo contratado, de acuerdo con la Tarifa, itinerario, frecuencia y horario pactados, siempre que cumpla con los deberes y obligaciones contenidos en los presentes términos y condiciones.

6. Tratamiento al pasajero. Durante todo momento el Pasajero será tratado por el Transportista o sus representantes y empleados, con dignidad y respeto.

7. Información sobre cambios o demoras. El Transportista suministrará al Pasajero información suficiente, veraz, clara y oportuna sobre demoras en los vuelos, cancelación y desvío de los mismos. Durante el vuelo, al Pasajero se le suministrará la información que requiera relativa al viaje, en cuanto esté al alcance de la tripulación y no entorpezca sus labores.

8. Anuncios sobre seguridad. Al Pasajero se le suministrará antes y durante el vuelo la información necesaria para su seguridad (sobre uso de equipo de emergencia, evacuación, etc.) mediante demostraciones físicas, anuncios, medios audiovisuales e impresos. Así mismo se le proporcionará una permanencia con máximas condiciones de seguridad durante el vuelo, de conformidad con los estándares y normas de aviación civil, aplicables al respecto. Las obligaciones del Transportista en relación con la seguridad del Pasajero se inician desde el momento en que éste se dirige a la aeronave, abandonando el terminal, muelle o edificio del aeropuerto, hasta que acceda a sitios similares una vez concluido el vuelo, de conformidad con el artículo 1880 del Código de Comercio.

9. Exoneración del Transportista. En aplicación de los artículos 1003 y 1880 del Código de Comercio, el Transportista no será responsable de daños sufridos por los pasajeros, cuando estos ocurran por obra exclusiva de terceras personas, cuando ocurran por culpa exclusiva del pasajero, por lesiones orgánicas o enfermedad anterior al vuelo que no hayan sido

agravadas a consecuencia de hechos imputables a dicho Transportista y a condición de que acredite igualmente que tomó todas las medidas necesarias para evitar el daño o que le fue imposible tomarlas. Lo anterior, sin perjuicio de las disposiciones aplicables en virtud de convenios internacionales vigentes para Colombia.

10. Cancelación, interrupción o demora. De conformidad con lo dispuesto por el artículo 1882 del Código de Comercio, cuando el viaje no pueda iniciarse en las condiciones estipuladas o se retrase su iniciación por causa de fuerza mayor o por razones meteorológicas que afecten su seguridad, el Transportista quedará liberado de responsabilidad devolviendo el precio del billete. El Pasajero podrá en tales casos, exigir la devolución inmediata del precio total sin que haya lugar a penalidad alguna. Si una vez comenzado el viaje este se interrumpiere por cualquiera de las causas señaladas en el inciso anterior, el Transportista quedará obligado a efectuar el transporte de viajeros y equipajes por su cuenta, utilizando el medio más rápido posible hasta dejarlos en su destino, salvo que los Pasajeros opten por el reembolso de la parte del precio proporcional al trayecto no recorrido. También sufragará el Transportista los gastos razonables de manutención y hospedaje que se deriven de cualquier interrupción.

11. Compensaciones al pasajero. En los casos de cancelaciones, interrupciones o demoras
en que no haya tenido lugar el reembolso, o ante cualquier otro evento que sea imputable al transportador, así como en los eventos de sobreventa de cupos, éste compensará al Pasajero según lo previsto en el numeral 3.10.2.13.2. o las normas que lo modifiquen.

C. Reserva y billete

a. Transferencia. El Billete es personal e intransferible, destinado exclusivamente al transporte del Pasajero identificado en el mismo. Asimismo, debe tenerse en cuenta que no puede ser endosado y estará sujeto a las normas de la Tarifa en la que fue adquirido, en los términos establecidos por Gol.

b. Acreditación de los datos de la reserva. El Pasajero, sus tutores o representantes deberán verificar sus datos registrados el momento de la reserva.

c. El Pasajero en caso de detectar errores en la información correspondiente a sus datos personales como nombres y/o apellido(s),

contenidos en el tiquete, podrá comunicarlo a Gol o a la agencia de viajes una vez advertido el error, quien lo corregirá inmediatamente. La corrección de datos en ningún caso dará lugar a un cambio de pasajero. La corrección que se haga, podrá generar un pago adicional fijo, cuyo monto no podrá ser superior al vigente para la tarifa administrativa aplicable al tiquete, al momento de la corrección. La corrección podrá ser solicitada a través del Centro de Atención al Cliente, Mostradores de Facturación o Tiendas Gol, previa presentación de documento acreditativo, antes del embarque, respetando los plazos de cierre de facturación.

d. Confirmación de la reserva. La reserva sólo se considerará confirmada una vez que se haya efectuado el pago. Gol se reserva el derecho de suspender la confirmación del Billete para confirmar la regularidad de las compras realizadas con tarjeta de crédito.

e. Cambios de Vuelo. En el caso de que el Pasajero solicite cambios en el itinerario u horario original del viaje, y este sea posible, se podrá pagar la diferencia tarifaria y la penalidad a que hubiera lugar de acuerdo con la regla tarifaria aplicable.

f. Vigencia. El Billete tendrá una vigencia máxima de un (1) año, sin perjuicio de que el Transportista la prorrogue, o tendrá la vigencia especial de la Tarifa en que se adquirió.

Una vez expirado el término anterior, si el Pasajero decide viajar, la aerolínea o la agencia reexpedirá un nuevo tiquete, sin perjuicio de los costos adicionales que deba asumir el Pasajero en consideración a la Tarifa vigente.

Del mismo modo, si el Pasajero decide no viajar tendrá derecho a que la aerolínea le reembolse el valor pagado por el Billete, sin perjuicio de las reducciones a que haya lugar.

g. Bonos Gol. En caso que el Pasajero cuente con un bono redimible con la Aerolínea podrá redimirlo dentro del año siguiente a su expedición, debiendo ajustarse a las tarifas vigentes en el momento de la nueva reserva, estando obligado el Pasajero a completar el importe necesario para la contratación del servicio de transporte, en su caso, y aplicándose la política tarifaria y de reembolso del nuevo Billete de acuerdo con las condiciones del nuevo Contrato de Transporte y la legislación aplicable. Se podrán emitir nuevos Billetes con los bonos Gol en cualquiera de los canales autorizados por Gol.

h. Titularidad de la reserva. La reserva podrá ser solicitada por el Pasajero o por un tercero que actúe en su nombre. Las referencias que en esta Parte se hacen a obligaciones y derechos del pasajero, se entienden cumplidas directamente por él o a su favor cuando actúe a través de un tercero.

i. Solicitud de Reserva. La reserva puede ser solicitada personalmente, por teléfono, o por
cualquier medio electrónico o mensajes de datos, en cuanto sean disponibles, contactando
directamente a la aerolínea respectiva o por conducto de una agencia de viajes o a través
de otro intermediario autorizado.

j. Récord de reserva. Al efectuarse la solicitud de reserva y ser aceptada ésta, al Pasajero se le asignará un récord de la misma, el cual le será informado con la mayor claridad posible, indicándole particularmente la clase de tarifa.

D. No abordaje (No Show)

En caso de no presentación, el importe del incumplimiento de este Contrato se deducirá del importe total de la reserva. El importe residual, correspondiente al valor total de la reserva menos el importe relativo al incumplimiento del Contrato, permanecerá como crédito, hasta la solicitud de reembolso o cambio de reserva en el plazo de un (1) año a partir de la fecha de pago de la reserva, debiendo el Pasajero, en caso de cambio de reserva, asumir las diferencias tarifarias. Para información del Pasajero, el pago del importe aplicado se efectuará de acuerdo con las normas tarifarias vigentes en el momento de la compra.

E. Reembolso

a. Solicitud de reembolso. La solicitud de reembolso del valor del Billete será válida en los casos previstos en la legislación aplicable, y el importe del reembolso será siempre equivalente al trayecto no utilizado por el Pasajero, menos cualesquiera otros importes aplicables, con sujeción a la legislación vigente, de conformidad con la regla tarifaria del Billete adquirido.

El Pasajero podrá optar, en lugar del reembolso, por conservar el valor residual del Billete como bono durante un periodo de 1 (un) año a partir de la fecha de pago, con sujeción a la legislación vigente, a la regla tarifaria

del Billete adquirido, y siempre que la compra se haya realizado directamente en Gol.

La interrupción del viaje en un aeropuerto de escala por iniciativa del Pasajero, o por expulsión del avión en los casos indicados en el punto A (2) anterior, no dará derecho al Pasajero a ningún reembolso.

b. Desistimiento. En aplicación del artículo 1878 del Código de Comercio, el Pasajero podrá desistir del viaje antes de su iniciación, dando aviso al Transportista o a la agencia de viajes con al menos veinticuatro (24) horas de antelación a la realización del vuelo.

El Transportista o agencia de viajes, de acuerdo con las condiciones de la tarifa, podrá retener el porcentaje pactado, el cual no podrá ser superior al 10% del valor recibido por concepto de tarifa, excluyendo tasas, impuestos y tarifa administrativa. La retención que se hace al Pasajero se efectuará a favor del transportador.

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

En caso de desistimiento, la aerolínea o agencia que haya efectuado la venta del tiquete, dará orden a la entidad financiera de la devolución correspondiente en un término no mayor a cinco (5) días hábiles siguientes a la solicitud del pasajero. La aerolínea y/o agente de viajes, deberá reembolsar el dinero al Pasajero en un plazo máximo de treinta (30) días calendario a partir de la comunicación del desistimiento. Si el Pasajero desiste del viaje dando aviso a la agencia de viajes que realizó la venta del tiquete como intermediario, esta procederá al reembolso del dinero al Pasajero una vez la aerolínea ponga a su disposición el monto correspondiente, sin perjuicio del plazo de treinta (30) días previsto en el inciso anterior para que el reembolso del dinero al Pasajero se haga efectivo.

c. Retracto. En los contratos para la prestación del servicio de transporte aéreo de Pasajeros que se perfeccionen a través de los mecanismos de venta a que se refiere Decreto 1499 de 2014 (métodos no tradicionales o a distancia), se entenderá pactado el derecho de retracto en favor del adquirente del tiquete, de acuerdo a lo siguiente:

- (a) Podrá ser ejercido, a través de cualquier canal de atención del vendedor, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la celebración del contrato. Solo podrá ser ejercido con una anterioridad igual o mayor cinco (5) días hábiles entre el momento de su ejercicio oportuno del retracto y la fecha prevista para el inicio del vuelo.

- c. Aplica para las ventas efectuadas a través de métodos no tradicionales o a distancia.
- (d) Las anteriores condiciones, son indispensables y no son excluyentes entre sí.
- (g) La aerolínea o agente de viajes que vendió el tiquete, deberá reembolsar el dinero al Pasajero en un plazo máximo de treinta (30) días calendario a partir de la comunicación del retracto.
- (h) Si el Pasajero ejerce su derecho de retracto ante la agencia de viajes que realizó la venta del tiquete como intermediario, esta procederá al reembolso del dinero a que haya lugar, una vez la aerolínea ponga a su disposición el monto correspondiente, sin perjuicio del plazo de treinta (30) días previsto en el inciso anterior para que el reembolso del dinero al Pasajero se haga efectivo.
- (i) El Pasajero tendrá derecho a la devolución de la tasa aeroportuaria. Se excluyen aquellas tasas, impuestos y o contribuciones que por regulación no sean reembolsables.
- d. Término. Todo reembolso que se efectúe en Colombia, deberá pagarse en pesos colombianos, cuando se trate de Tiquetes internacionales valorados en dólares, se aplicará la tasa de cambio vigente de acuerdo con la Ley, al momento de la compra.
  En cumplimento del artículo 1882 del Código de Comercio, todo reembolso se hará efectivo tan pronto se reciba la solicitud del Pasajero luego de ocurrida la cancelación, retraso, interrupción, desistimiento o circunstancia que dé lugar a él. Se considera que el reembolso ha sido inmediato, en el caso de pagos hechos de contado, en dinero efectivo, si el mismo se produce dentro de las seis (6) horas hábiles siguientes a la solicitud. En el caso de pagos hechos mediante tarjeta de crédito, u otros medios de pago diferidos, o medios electrónicos, si dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la solicitud, se produce la orden a la entidad financiera u otro intermediario, según corresponda, para que proceda a hacer efectiva la devolución.
  Si se presentasen circunstancias que impidieran el reembolso en los términos indicados, estas se le informarán al Pasajero, indicándole la fecha en que el mismo tendrá lugar, el cual en todo caso deberá hacerse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del término correspondiente. En cualquier

caso, la Aerolínea podrá hacer las averiguaciones que estime conducentes a establecer la pertinencia del reembolso y en caso de no serlo, así lo informará al Pasajero dentro del término correspondiente.

F. Lista de espera

El Transportista podrá someter a listas de espera a los Pasajeros que se presenten, sin tener una reserva para el respectivo vuelo, en el evento de no contar con cupos disponibles, para que estos puedan ocupar los asientos de Pasajeros que no se presenten. Los Pasajeros inscritos en las listas de espera serán llamados por orden de inscripción en la respectiva lista de acuerdo con el número de asientos que se liberen debido a la no llegada de los Pasajeros con reservas confirmadas a la hora de embarque prevista. Gol no se compromete ni garantiza que las personas inscritas en la lista de espera puedan embarcar en los respectivos vuelos.

G. Pasajeros especiales y con requerimientos especiales.

a. Pasajeros con requerimientos especiales. En caso de necesitar el Pasajero alguna condición o dispositivo especial para el vuelo, tales como oxígeno de uso médico o silla de ruedas, deberá informarlo a través del formulario dispuesto por la Aerolínea, o con no menos de setenta y dos (72) horas de antelación al vuelo, para que dichos elementos le sean reservados, si la aerolínea dispone de ese servicio. En todo caso, el Transportista deberá
contar con el equipamiento y la logística apropiada para el embarque, desembarque y
movilización segura de este tipo de pasajeros, evitando todo procedimiento que de forma
alguna pueda ponerlo en riesgo, causarle dolor, o agravar su condición. Luego de revisado
el formulario dispuesto por la Aerolínea con el lleno de las formalidades requeridas, se
evaluará si es posible el transporte del pasajero.

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

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

d. Se prestará auxilio y los cuidados que estén a su alcance en relación con Pasajeros que súbitamente sufran lesiones o presenten alguna enfermedad durante el vuelo.

e. Para el transporte de este tipo de pasajeros, la aerolínea exigirá un certificado suscrito por un médico expedido con una antelación no superior a doce (12) horas al vuelo, conforme lo exige el capítulo VIII del Manual de Operaciones Aeroportuarias, con indicación de su respectivo registro profesional, en donde consten las condiciones de salud del Pasajero y su aptitud para el viaje. Del mismo modo y dependiendo de las condiciones del pasajero, se podrá exigir que un médico o cualquier otra persona idónea para el caso, lo asista a su costa durante el viaje, a menos que el médico certifique que no es necesario. Conforme a las condiciones señaladas anteriormente, la aerolínea podrá cobrar cargos adicionales en caso de requerirse la asignación de personal para la atención del Pasajero o cualquier cuidado que implique costos para ella.

f. A los Pasajeros con condiciones especiales no se les negará el servicio de transporte a menos que sea evidente que bajo las condiciones normales del vuelo, su estado de salud pueda agravarse; que en la aeronave no se disponga de los recursos necesarios para trasladarlo con seguridad; y que las condiciones de dicho Pasajero impliquen riesgos o perjuicios para los demás.

g. Mujeres en estado de embarazo. En el caso de mujeres en estado de embarazo, no deberán viajar por vía aérea si el período de gestación supera las treinta (30) semanas, a menos que el viaje sea estrictamente necesario. En todo caso, tales pasajeras deberán suscribir y presentar al Transportista un documento avalado con una certificación médica acerca de su aptitud para el viaje, descargando la responsabilidad de la compañía

ante cualquier eventualidad que surja de su estado durante el vuelo. La certificación médica antes indicada deberá tener en cuenta el trayecto y tiempo de duración del vuelo y ser expedida dentro de los diez (10) días, antes del vuelo.

h. Pasajeros en condiciones jurídicas especiales. Para el transporte de un Pasajero bajo condiciones jurídicas especiales, que viaje a órdenes de cualquier autoridad judicial, administrativa, policiva, o encontrándose privado de la libertad por estar sindicado de algún delito, se observarán estrictamente las especiales medidas de seguridad previstas en el Plan Nacional de Seguridad Aeroportuaria, o circulares expedidas por la Autoridad Aeronáutica al efecto, y las adicionales que la aerolínea requiera con fundamento en la especial condición del mismo. La persona o funcionario responsable de la custodia de dicho Pasajero deberá, al ingresar al aeropuerto de origen, contactar a las autoridades de policía, a las de seguridad aeroportuaria y a la propia aerolínea, reportando a dicho Pasajero a efectos de que se adopten las medidas pertinentes. En caso de inobservancia de las medidas en cuestión, la aerolínea rechazará al pasajero.

H. Transporte de menores

a. Tarifa. Para el transporte se cobrará según lo siguiente:

Salvo que se trate de tarifas promocionales, en trayectos internacionales (con origen en
Colombia), a cada niño menor de dos (2) años, se le cobrará una tarifa máxima equivalente
al 10 % del precio total pagado por el adulto acompañante. Lo anterior siempre que la
reserva del menor se haga en el mismo momento junto con la del adulto acompañante.

b. Los Pasajeros menores, en caso de no viajar con sus padres o representante legal o un adulto responsable autorizado por aquellos, deberán hacerlo recomendados a la aerolínea,
conforme a las condiciones señaladas por ésta, la cual podrá cobrar cargos adicionales en
caso de requerirse la asignación de personal adicional para la custodia del menor o cualquier
cuidado adicional que implique costos para ella. Se debe señalar que Gol no presta este
servicio para menores de ocho años, y sólo lo presta para los menores en

las edades
comprendidas entre ocho (8) años y dieciséis (16) años. En el caso de los menores mayores
de 16 años la contratación del servicio es opcional.

c. Los padres o representantes legales del menor, deberán dar los datos personales de la persona autorizada para recibir o recoger al menor en el lugar de destino, respecto de la cual y para este efecto, se entiende que cuentan con la autorización del titular de esos datos.

d. Con el fin de evitar la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes, la Aerolínea, de conformidad con lo previsto en la Ley 679 de 2001, adicionada por la Ley 1336 de 2009, y en la Resolución 04311 de 2010 de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, ha adoptado un protocolo de autorregulación o Código de Conducta. El Código de Conducta antes indicado está incluido en las Políticas Empresariales o en el Código de Ética de la empresa. Este se podrá consultar en el siguiente link.

I. Equipaje

a. Transporte de equipaje de bodega. En los vuelos operados por Gol, el Pasajero podrá contar con equipaje de bodega mediante el pago de una tasa o de acuerdo con las reglas tarifarias aplicables en el momento de la compra.

- I) Los niños menores de dos (2) años no tienen derecho a equipaje de bodega, a menos que compren su propio asiento.
- II) El equipaje de bodega no puede utilizarse para el transporte de animales, sobre los cuales exista una política tarifaria propia.
- III) Gol está autorizada a inspeccionar, siempre que sea necesario, el equipaje que será transportado en sus aeronaves.
- IV) Gol podrá restringir el embarque de equipaje facturado cuya manipulación pueda suponer un riesgo para los equipos de despacho o que pueda entorpecer y/o retrasar

la operación y los procedimientos de despacho de Gol. Dicho equipaje podrá ser rechazado o se podrá exigir que sea sometido a un contrato de carga, con la presentación de la documentación exigida por la ley.

b. Exceso de equipaje. El equipaje que exceda el peso de la Tarifa adquirida, será considerado como exceso de equipaje, y será cobrado al Pasajero de conformidad con lo estipulado en los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia en su artículo 3.10.3.8. y a las tarifas establecidas por Gol que pueden ser consultadas en cualquier momento en su página web.

c. Control de Equipaje. 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 será ejercido por las Autoridades, o EL TRANSPORTADOR entre otros, cuando así lo determine la regulación aplicable. Cada Pasajero es responsable ante EL TRANSPORTADOR y las Autoridades del contenido de su Equipaje.

i) EL TRANSPORTADOR no será responsable de los daños, destrucción, pérdida, demora, denegación de transportar, confiscación de propiedad etc. que resulte de las Inspecciones de las Autoridades, o de la negativa o incumplimiento del Pasajero de cumplir con lo requerido en materia de seguridad, sanidad, aduanas, entre otros. 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.

Equipaje de mano permitido. El Pasajero podrá transportar un único elemento de equipaje de
mano, como mochilas o maletas pequeñas, bajo su exclusiva responsabilidad, sin pagar ninguna tasa especial, desde que cumpla los siguientes requisitos:

- (i) Las medidas máximas del bolso o mochila pequeña son de 45 x 35 x 20 cm (alto x largo x ancho), incluyendo los bolsillos, las ruedas, el asa, etc.
- (ii) Mantenga el embalaje adecuado de los objetos que lo componen.
- III) El volumen pueda ser guardado bajo del asiento delantero, independiente de la tarifa comprada, sin perturbar la comodidad y tranquilidad de los demás o poner en riesgo la integridad física de los Pasajeros, de la tripulación y de la aeronave.

Antes de su embarque, el Pasajero debe informarse con Gol acerca de los objetos que esta recomienda que se transporten como equipaje de mano. Gol puede restringir el peso y contenido del equipaje de mano por motivos de seguridad o capacidad de la aeronave, de manera que, en caso de sobrecarga de los compartimentos de la aeronave, el equipaje podrá ser despachado en la bodega de la misma. Adicionalmente, si el Pasajero se presenta en la puerta de embarque de su vuelo con un equipaje de mano que no cumple con las normas establecidas anteriormente, Gol se reserva el derecho de despachar dicho equipaje en la bodega de carga de la aeronave, pudiendo cobrar por el exceso de equipaje o la adquisición de una Tarifa que le permita el transporte del equipaje que se pretende abordar.

d. Mercancías peligrosas. El Pasajero no deberá embarcar a la aeronave ningún tipo de
elemento, sustancias o materiales, que pueda ser considerado como mercancía peligrosa
(explosivos, inflamables, tóxicos, corrosivos, radiactivos, etc.), según la Parte 10 de los
Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, lo cual incluye entre otros, fósforos, fuegos
artificiales, combustibles, pinturas, disolventes, pegantes, blanqueadores, ácidos, gases
comprimidos o insecticidas. Del mismo modo deberá el Pasajero abstenerse de embarcar
cualquier tipo de elemento, droga o sustancia cuyo porte, tenencia, comercio o consumo
sea prohibido. Cualquier elemento ordinario, cuyo carácter sea dudoso, deberá ser
reportado al momento del chequeo, para que se determine si puede admitirse a bordo o
no.

e. Porte de armas. En caso de portar cualquier tipo de arma o munición legalmente permitida, el Pasajero deberá previo al embarque, presentarla ante las autoridades policiales en el aeropuerto de origen, acompañada de sus respectivos documentos de salvoconducto, debidamente descargada, para que sea inspeccionada y llevada a un lugar seguro. Si Gol acepta su transporte, exigirá la entrega del arma y su munición, asumiendo su custodia hasta la llegada del Pasajero al terminal de destino. Gol podrá cobrar un valor adicional por el transporte del arma, proporcional a los costos administrativos y operacionales en que incurra con ocasión de su transporte. En estos casos se entregará al Pasajero un recibo o constancia para reclamar el arma y su munición completa según haya sido recibida, una vez concluido el vuelo. El arma será devuelta inmediatamente después de la llegada del vuelo a su destino y, en condiciones normales, a más tardar dentro de la hora siguiente, en los sitios designados para ello en los aeropuertos. Las armas o municiones cuyo porte resulte ilegal, o en

cantidades superiores a las permitidas en la Parte 17 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, no serán admitidas a bordo.

f. Animales lazarillos. En el caso de perros lazarillos de personas invidentes o con alguna limitación visual, o animales guía entrenados y capaces de realizar ciertos trabajos requeridos, o que proporcionen soporte emocional a personas cuya limitación esté relacionada con la salud mental, estos se podrán transportar en la cabina de pasajeros, en el entendido que no representen ningún riesgo o molestia, dando cumplimiento a lo establecido en los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia. 1) Si la limitación de las personas aquí previstas no fuese evidente, deberá acreditarse con dictamen médico, psiquiátrico o psicológico según el caso. 2) El animal podrá ubicarse en la aeronave de manera que pueda brindar al Pasajero interesado que lo requiera, el soporte o ayuda al cual está destinado, previendo que no obstruya ninguna salida de emergencia o el acceso a los equipos de emergencia o supervivencia de la aeronave, ni constituya un impedimento para una eventual evacuación.

g. Transporte de alimentos y plantas. El Pasajero no podrá incluir en su equipaje registrado o de mano, productos cuyo ingreso a Colombia o a otros países, o su traslado de unas regiones a otras dentro de Colombia, sea prohibido o restringido, por el riesgo de ser portadores de plagas o enfermedades para los seres humanos, animales o plantas; tales como, semillas, flores, frutas, hierbas aromáticas, verduras, plaguicidas, plantas con o sin tierra, productos biológicos, cárnicos y subproductos de origen animal o vegetal. Tales productos pueden ser retenidos y destruidos por las autoridades sanitarias en los aeropuertos. En caso de duda, el Pasajero interesado deberá demostrar que no se trata del transporte prohibido de especies.

h. Prohibición. El Pasajero no podrá incluir en su equipaje de bodega artículos frágiles o perecederos, dinero, joyas, piedras o metales preciosos, platería, documentos negociables, títulos u otros valores; dinero en efectivo, pasaportes, cámaras fotográficas o de video, filmadoras, computadoras, tabletas electrónicas, teléfonos móviles, calculadoras, lentes, botellas con licor o perfumes, entre otros, respecto de los cuales Gol no se responsabiliza si se transportan en bodega. Tales elementos deben ser transportados a la mano, o en el equipaje de mano, si sus características lo permiten, bajo la custodia y responsabilidad del propio Pasajero.

i. Tiempo para reclamación.

- a) En caso de pérdida, saqueo, destrucción total o parcial, o avería del equipaje, el Pasajero deberá presentar al Transportista una protesta escrita inmediatamente después de haber sido notada esta, o a más tardar, dentro de un plazo de siete (7) días, a partir de la fecha de su

recibo, o de la fecha en que dicho equipaje debió llegar a su destino.

- b) En caso de retraso, la protesta deberá hacerla a más tardar dentro de (21) veintiún días, a partir de la fecha en que el equipaje debió llegar a su destino, o de la fecha en que haya sido puesto a su disposición.

- c) En aplicación del Artículo 1028 del código de comercio, una vez recibido el equipaje transportado, sin observaciones, se presumirá cumplido el contrato. En los casos de pérdida parcial, saqueo o avería notorios o apreciables a simple vista, la protesta deberá formularse en el acto de la entrega y recibo del equipaje. Cuando por circunstancias especiales que impidan el inmediato reconocimiento del equipaje, sea imposible apreciar su estado en el momento de la entrega, podrá el Pasajero recibirlo bajo la condición de que se haga su reconocimiento. El examen se hará en presencia de Gol o de una persona designada, dentro de los tres (3) días siguientes a la fecha de la entrega.

J. Acuerdos interlíneas o Código Compartido.

Las condiciones aplicables a los vuelos operados en régimen de código compartido o acuerdo interlínea puede diferir de lo establecido en el presente Contrato. En cualquier caso, la Aerolínea informará las condiciones aplicables al mismo.

K. Compensaciones

a. Retraso. Si el equipaje acompañado o no, de un Pasajero no llega, o si llega en otro vuelo, de modo que implique espera para su dueño o que tenga que regresar al aeropuerto para reclamarlo, el costo de los traslados hasta y desde el aeropuerto si son necesarios, serán asumidos por Gol. En

tales casos, Gol también le sufragará al Pasajero los gastos mínimos por elementos de aseo personal, o le suministrará tales elementos. Si la demora del equipaje fuera superior veinticuatro (24) horas, la compensación incluirá, además, una suma suficiente para adquirir prendas básicas de vestir, en todo caso no inferior al veinte por ciento (20%) del valor del trayecto por cada día de retraso, a cada Pasajero afectado, el cual no excederá el límite vigente de Derechos Especiales de Giro (DEG) previsto en la legislación vigente en los casos de pérdida de maleta.

b. Perjuicios por pérdida, saqueo, destrucción, avería, o retraso de equipajes. En caso de pérdida, saqueo, destrucción total o parcial, avería, o retraso, el Pasajero tiene derecho a ser indemnizado conforme a lo previsto en el Código de Comercio, cuando se trate de transporte en vuelos domésticos; o, para vuelos internacionales, de conformidad con lo estipulado en los convenios del sistema Varsovia/29- La Haya/55, o Montreal/99 y Decisión 619 de la Comunidad Andina, según sean aplicables, o los que en el futuro los sustituyan.

L. Retrasos, interrupciones y cancelaciones

a. Retraso del Pasajero. En el caso de que un Pasajero con reserva y pago confirmados no consiga embarcar en el vuelo a la hora prevista debido a irregularidades técnicas, seguridad operacional o exceso de pasajeros, Gol ofrecerá al Pasajero las alternativas establecidas en el artículo 3.10.2.13.2. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia.

b. Condiciones meteorológicas. En caso de cancelaciones y/o retrasos debidos a condiciones meteorológicas, Gol ofrecerá al Pasajero las alternativas establecidas por la legislación aplicable.

c. Retrasos en las conexiones. Gol no se responsabiliza por atrasos de los Pasajeros en el abordaje de sus conexiones causados por aeronaves de terceros, excepto en el caso de vuelos de código compartido. Asimismo, Gol no se responsabiliza por no abordaje a tiempo en las conexiones causados por reservas realizadas con terceros, cuyos respectivos horarios sean insuficientes para realizar la conexión con Gol.

d. Pasajeros en conexión en vuelos de la Aerolínea. Si al momento de disponer el embarque para el trayecto inicial de un Pasajero con una conexión ofrecida por Gol, existiere cualquier tipo de demora o fuere previsible que en condiciones normales de vuelo éste no llegará con suficiente antelación al punto de conexión, la aerolínea informará tal

circunstancia, brindándole la opción de desistir del viaje, sin que haya lugar a penalidad alguna.

e. Conexiones establecidas por el Pasajero. Las conexiones contratadas por iniciativa del Pasajero entre vuelos que no formen parte de una conexión ofrecida por Gol son responsabilidad del Pasajero, que deberá recoger su equipaje y volver a facturar para embarcar en el/los vuelo(s) posterior(es) a la(s) hora(s) establecida(s), no pudiendo responsabilizarse a Golsi el Pasajero no se presenta a la(s) facturación(es) posterior(es) con la debida antelación.

f. Trayectos no abordados. Para la ejecución del transporte, no será necesario que el Pasajero confirme previamente la reserva efectuada, a menos que el Transportista lo solicite. No obstante, cuando el pasajero, habiendo adquirido tiquete y reserva para vuelo de ida y vuelta (round trip) o con conexión(es) decida no usar el tiquete para el trayecto de ida, o el previo a la conexión, por haber realizado dicho trayecto en otro vuelo de la misma o de otra empresa, o empleando otro medio de transporte; deberá avisar a la aerolínea, que sí volará el trayecto siguiente o el de regreso, si así lo decide, confirmando de ese modo dicho cupo, lo cual deberá hacerse antes de la salida del vuelo correspondiente al primer trayecto, o a más
tardar una hora después. De no hacerlo, la aerolínea podrá disponer de la reserva hecha para el trayecto subsiguiente a la conexión y/o el de regreso, según el caso.

G. Compensaciones

En los casos de cancelaciones, interrupciones o demoras en que no haya tenido lugar el reembolso, o ante cualquier otro evento que sea imputable al Transportador, así como en los eventos de sobreventa de cupos, la Aerolínea compensará al Pasajero conforme a lo siguiente:

(a) Demoras. Cuando haya demora en la iniciación del vuelo (que se define como el momento de inicio del rodaje para el despegue) y no se cumpla con el horario programado del vuelo, autorizado por la UAEAC, se observará lo siguiente: (1) Cuando la demora sea mayor de una (1) hora e inferior a tres (3), se suministrará al Pasajero un refrigerio y una comunicación telefónica que no exceda de tres (3) minutos o por el medio más ágil disponible al lugar de destino, o al de origen en caso de conexiones, a requerimiento del Pasajero. No obstante, cuando la causa de la demora haya sido superada y sea previsible la pronta salida del vuelo, (dentro de los quince (15) minutos siguientes), Gol podrá abstenerse de

suministrar esta compensación, si al hacerlo se diera una mayor demora. (2) Cuando la demora sea superior a tres (3) horas e inferior a cinco (5), además de lo anterior, se proporcionará al Pasajero alimentos (desayuno, almuerzo o cena, según la hora). (3) Cuando la demora sea superior a cinco (5) horas, además de lo anterior, el Pasajero tendrá derecho a la compensación adicional del literal (f). Sin embargo, cuando la demora sobrepase de las 10:00 PM (hora local), la Aerolínea proporcionará además, hospedaje (si no se encuentra en su lugar de residencia) y gastos de traslado entre el aeropuerto y el lugar de hospedaje y viceversa, a menos que el Pasajero acepte voluntariamente prolongar la espera cuando sea previsible que el vuelo se va a efectuar dentro de un plazo razonable.

(b) Interrupción del transporte. En los casos de interrupción del transporte, si el Pasajero no opta por la devolución de la parte proporcional del precio correspondiente al tramo no cubierto, se le compensará la demora sufrida hasta la reanudación del viaje, conforme a lo indicado para las demoras.

(c) Cancelación. En los casos que la Aerolínea decida cancelar el vuelo, teniendo el Pasajero reserva confirmada, sin que se hubiese reintegrado el precio del pasaje según lo previsto en estos términos y condiciones, se le sufragarán al Pasajero los gastos de hospedaje (si no se encuentra en su lugar de residencia) y gastos de traslado entre el aeropuerto y el lugar de hospedaje y viceversa. Además, si se presenta demora antes de la cancelación del vuelo, el Pasajero recibirá las compensaciones previstas para las demoras según corresponda. En los casos en que la cancelación no obedezca a fuerza mayor o razones meteorológicas que afecten la seguridad, además de la devolución del precio pagado por el trayecto correspondiente al vuelo cancelado, se pagará al Pasajero la compensación adicional en la forma prevista en el literal (f).

Si debido a la cancelación u otra circunstancia, el Pasajero fuera transferido a otro vuelo de la misma o de otra Aerolínea, se le compensará conforme corresponda al tiempo de espera hasta que salga ese otro vuelo. Si el mismo saliera antes de seis (6) horas, contadas desde la hora prevista para la salida del vuelo original, no habrá lugar a la compensación adicional de que trata el literal (f).

Sin embargo, en los casos previstos anteriormente, el Transportista no será responsable si prueba que le fue imposible evitar el daño o en los casos de fuerza mayor o razones meteorológicas

(d) Sobreventa. Si el embarque es denegado por sobreventa o por cualquier otro motivo imputable a la Aerolínea, teniendo el Pasajero reserva hecha y habiéndose presentado oportunamente en el aeropuerto, se proporcionará el viaje del Pasajero a su destino final en el siguiente vuelo disponible de la propia Aerolínea, y en la misma ruta. En caso de no disponer de vuelo, el Transportista deberá hacer las gestiones necesarias,

por su cuenta, para embarcar al Pasajero en otra Aerolínea, a la mayor brevedad posible.

(e) Anticipación del vuelo. Cuando la Aerolínea anticipe el vuelo en más de una hora, sin avisar al Pasajero, o cuando habiéndole avisado le resulte imposible viajar en el nuevo horario impuesto, se le proporcionará el viaje a su destino final en el siguiente vuelo que le resulte conveniente de la propia Aerolínea, en la misma ruta. En caso de no disponer de vuelo, el Transportista hará las gestiones necesarias, por su cuenta, para embarcar al Pasajero en otra Aerolínea, a la mayor brevedad posible. En estos casos el Pasajero no pagará ningún excedente si el nuevo cupo correspondiera a una Tarifa superior; de no aceptar el Pasajero ninguna de estas alternativas, podrá exigir la devolución del precio pagado por el trayecto o trayectos, sin penalización alguna.

(f) Compensación adicional. La Aerolínea compensará al Pasajero con una suma adicional, equivalente mínimo al treinta por ciento (30%) del valor del trayecto pagadera en dinero efectivo, a menos que el Pasajero acepte expresamente otra forma, como Billetes en las rutas de la Aerolínea, bonos para adquisición de Billetes, reconocimiento de millas, etc., en los siguientes casos: (1) Sobreventa, cuando no medie acuerdo directo con el Pasajero, en el que éste acepte voluntariamente no viajar en el vuelo previsto. (2) Demora superior a cinco (5) horas, por causas imputables a la Aerolínea. (3) Cancelación del vuelo por causa imputable a la Aerolínea. Para efectos de determinar el valor de la compensación por un solo trayecto, se multiplicará el precio total pagado del Billete por la relación entre la distancia de dicho trayecto sobre la distancia total.

(g) Tránsitos y Conexiones. Las compensaciones anteriores serán igualmente aplicables en lo pertinente a los Pasajeros en tránsito o conexión, en la misma Aerolínea o bajo acuerdos de cooperación inter empresas, cuando no puedan continuar su viaje. En estos casos la Aerolínea verificará que el Pasajero sea efectivamente embarcado en el vuelo correspondiente a su siguiente trayecto y asumirá las demoras que le sean imputables, más allá de los tiempos de tránsito o conexión pactados con el Pasajero.

M. Acuerdos interlínea

h. Los acuerdos interlínea permiten a Gol vender trayectos operados por otras compañías aéreas, cuyos vuelos son identificados por los códigos designadores de la propia compañía aérea operadora. Cuando Gol venda un Billete interlínea (que incluya vuelos de otras compañías aéreas

asociadas) actuará sólo como agente emisor y no asumirá ninguna responsabilidad por los actos u omisiones de esa compañía aérea, salvo que la legislación aplicable establezca un régimen de responsabilidad solidaria.

i. Aceptación de billetes interlínea de otras compañías aéreas. Se aceptarán billetes de otras compañías aéreas, siempre que tengan un acuerdo interlínea con Gol y se estén cumpliendo sus obligaciones contractuales.

n. Acuerdos de código compartido

a. Definición. El código compartido es la práctica por la cual un vuelo operado por una compañía aérea es vendido u ofrecido por otras compañías aéreas asociadas como si fuera propio. Así, un vuelo puede ser vendido con la designación "G3", pero puede ser operado por otra compañía aérea socia de Gol. En todos los casos en que Gol ofrezca rutas de código compartido operadas por compañías aéreas asociadas, el Pasajero será debidamente informado al elegir la ruta respectiva.

b. Aplicación de los Servicios de Código Compartido. Uno o más segmentos del itinerario de vuelo pueden ser operados por compañías aéreas distintas de Gol. No obstante, si se ha adquirido un Billete de Gol, el presente Contrato se aplicará independientemente de la compañía aérea. Gol acepta la responsabilidad solidaria legal aplicable en Colombia en todos los segmentos operados en régimen de Código Compartido.

c. Reglas Aplicables a los Vuelos de Código Compartido. Sin perjuicio de cualquier otra disposición del presente Acuerdo, se aplicarán las siguientes normas a los vuelos operados por los socios de Código Compartido de Gol:

- i. Equipaje. En los itinerarios en que al menos un segmento sea operado por empresas asociadas de Gol, cada Pasajero tendrá derecho al equipaje adquirido, de acuerdo con la familia tarifaria, por la empresa vendedora del billete, pudiendo ser cobrado el exceso de equipaje, cuando sea aplicable. Si fuera necesario, por razones operativas o de seguridad, la compañía aérea podrá solicitar que se facture el equipaje de mano en la puerta de embarque, y se podrá cobrar el exceso de equipaje, si procede.

- ii. Servicios adicionales, transporte de menores y equipaje con condiciones especiales. En relación con los servicios adicionales, el transporte de menores y el manejo de equipaje con condiciones especiales, se establece que se regirán por las condiciones y regulaciones de la aerolínea

que opere el trayecto específico en el marco de un código compartido.

M. Servicios adicionales

a. Transporte Terrestre. Todos los servicios de transporte terrestre ofrecidos por Gol o por terceros contratados por Gol hasta el aeropuerto o desde el aeropuerto hasta cualquier otro lugar podrán ser cobrados por Gol previa notificación del valor al Pasajero y no están incluidos en el precio correspondiente a la contratación del servicio de transporte aéreo.

b. Asientos Especiales. Gol podrá poner a disposición del Pasajero, para venta, en el momento de la reserva, a su discreción, asientos diferenciados en términos de espacio, comodidad, servicios, etc., sujetos a las tarifas aplicables.

c. Venta a bordo (Buy on Board). Gol podrá ofrecer servicios de venta a bordo en cualquiera de sus vuelos, con precios independientes de la Tarifa pagada por el Billete, a pagar por el Pasajero al utilizar el servicio, a su elección.

d. Seguros. Gol podrá ofrecer, además del precio del Billete, un seguro de transporte o cualquier otro seguro que responda a los intereses del Pasajero.

e. Tarifa de acompañamiento de menores no acompañados de entre ocho y doce años. Gol podrá cobrar una Tarifa por el servicio de acompañamiento de menores no acompañados con edades comprendidas entre los 8 y los 16 años, que se prestará desde el embarque hasta la aeronave y desde la aeronave hasta el desembarque, cuando dicho servicio sea solicitado por el tutor del menor. Gol no transporta menores de 8 años no acompañados con el fin de prevenir la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes.

f. Otros. En caso de que el acomodamiento del Pasajero requiera más de un asiento, Gol podrá cobrar un importe adicional por el Billete, equivalente al número de asientos adicionales ocupados por el Pasajero.

g. Servicios opcionales. Gol tiene la facultad de ofrecer servicios adicionales relacionados con el contrato de transporte, de acuerdo con la legislación vigente.

O. Responsabilidad de Gol

a. Responsabilidad. La responsabilidad de Gol se rige por diversas regulaciones dependiendo del tipo de viaje, incluyendo leyes locales y acuerdos internacionales como el Convenio de Montreal o la Convención de Varsovia en el caso de transporte aéreo internacional. La normativa aplicable puede establecer límites en la responsabilidad de Gol en casos de lesiones o fallecimiento de pasajeros, pérdida o daño del equipaje y retrasos.

b. Limitación de la responsabilidad. En aplicación de los artículos 1003 y 1880 del Código de Comercio, Gol no será responsable de daños sufridos por los Pasajeros, cuando estos ocurran por obra exclusiva de terceras personas, cuando ocurran por culpa exclusiva del Pasajero, por lesiones orgánicas o enfermedad anterior al vuelo que no hayan sido agravadas a consecuencia de hechos imputables a la Aerolínea y a condición de que acredite igualmente que tomó todas las medidas necesarias para evitar el daño o que le fue imposible tomarlas. Lo anterior, sin perjuicio de las disposiciones aplicables en virtud de convenios internacionales vigentes para Colombia.

p. Privacidad y Protección de Datos

a. Las Partes declaran cumplir con toda la legislación aplicable en materia de privacidad y
protección de datos, incluyendo (cuando y cuando sea aplicable) la Constitución Federal,
el Código Civil, el Marco Civil da Internet (Ley No. 12.965 / 2014), su decreto
reglamentario (Decreto No. 8.771 / 2016), la Ley General de Protección de Datos (Ley No.
13.709 / 2018, "LGPD"), el Reglamento General de Protección de Datos ((UE) 2016/679,
"RGPD"), la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 1377 de 2013, la Circular Única Jurídica
de la Superintendencia de Industria y Comercio y otras normas sectoriales o generales
sobre el tema ("Ley Aplicable").

b. A los efectos del presente Contrato, se adoptan las definiciones legales previstas en la
LGPD y en la Ley 1581 de 2012, y en cualquier Legislación Aplicable al objeto del mismo.

c. Cuando los datos sean tratados en territorio colombiano les serán aplicables las

disposiciones de la Ley 1581 de 2012.

d. GOL reconoce, para todos los efectos legales, que es responsable del tratamiento y que,
por tanto, deben actuar dentro de los límites de sus respectivas obligaciones legales y
contractuales.

e. GOL tratará los datos personales únicamente para los fines acordados en el presente
Contrato, y se compromete a tratar los datos personales compartidos únicamente para
los fines estrictamente necesarios para alcanzar los fines acordados.

f. Las Partes acuerdan que todos los datos personales tratados en el marco del presente
Acuerdo serán facilitados o compartidos por el propio CLIENTE, sin presión alguna de GOL
a este respecto. El CLIENTE autoriza a GOL al tratamiento de sus datos, prestando su
pleno consentimiento a los efectos de la Legislación Aplicable.

g. Además de las demás obligaciones previstas en el presente Contrato, GOL se
compromete a:

I) implantar buenas prácticas en materia de seguridad de la información, dirigidas a la integridad, disponibilidad y confidencialidad de los datos de carácter personal y de la información compartida, así como a evitar accesos no autorizados y situaciones accidentales o ilícitas de destrucción, pérdida, alteración, comunicación o cualquier forma de tratamiento inadecuado;

II) prestar asistencia al CLIENTE cuando éste formule cualquier solicitud prevista en el art. 18 de la LGPD en relación con sus datos de carácter personal o los artículos 14 y 15 de la Ley 1581 de 2012.;

III) restringir el acceso a los datos personales únicamente a quienes efectivamente necesiten acceder a ellos para el cumplimiento del presente Contrato y en la medida necesaria para el tratamiento, con el fin de garantizar que quienes tengan acceso a los datos respeten y mantengan la confidencialidad, integridad y seguridad de los mismos; y

IV) evaluar periódicamente el tratamiento para garantizar el cumplimiento de los
principios establecidos en la LGPD y en la Ley 1581 de 2012 y
normas concordantes;

h. El CLIENTE reconoce que los datos personales facilitados a GOL serán utilizados para

efectuar reservas, emitir billetes y prestar servicios relacionados, y que dichos datos
podrán ser solicitados por las autoridades gubernamentales. Por lo tanto, el CLIENTE
autoriza y dirige su pleno consentimiento para que GOL conserve, almacene y utilice
estos datos personales, así como los transmita a empresas subsidiarias, controladas,
sucursales o prestadoras de servicios contratadas por GOL para cualesquiera actividades
o medidas relacionadas con los servicios prestados, además de instituciones financieras
y empresas de tarjetas de crédito.

i. El CLIENTE deberá proporcionar a GOL o a su intermediario datos e informaciones completos, exactos y veraces sobre sus datos personales.
j. GOL tratará las informaciones y datos personales del CLIENTE de acuerdo con su Política de Privacidad, donde se encuentran los datos que serán tratados y las finalidades respectivas, dicha política está disponible para consulta en website GOL.

La información y datos personales del pasajero solo podrán ser utilizados para la formalización de la reserva y para hacer posible la ejecución del contrato de transporte y demás servicios complementarios.

Gol realizará el tratamiento de la información, incluyendo la recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión, transmisión y/o transferencia de los datos suministrados por el pasajero, para la ejecución de las actividades relacionadas con los servicios de transporte o de paquetes todo incluido contratados por el pasajero, tales como, realización de reservas, modificaciones, cancelaciones y cambios de itinerario, reembolsos, atención de consultas, quejas y
reclamos, programas de fidelización, registros contables, entre otros, procesos en los cuales pueden estar involucrados terceros que sean proveedores de servicios al transportador, incluyendo, entre otros, los sistemas de reservas y distribución, centros de contacto (call centers), los representantes, agentes o intermediarios del transportador y los terceros proveedores de servicios de éstos, y que pueden surtirse en países diferentes al lugar en donde se realiza la reserva, así como para cualquier otra finalidad aceptada por el pasajero en los términos y por el plazo establecidos en la política de privacidad de Gol.

Gol, sus terceros proveedores de servicios, los representantes y los agentes o intermediarios,
protegerán los datos de los pasajeros para evitar su utilización con fines indebidos y los mismos no podrán ser cedidos ni comercializados a ningún título, salvo autorización expresa de conformidad con lo dispuesto en el

numeral 3.10.1.4 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia.

Anúnciate en GOL

Carreras

Compliance

Inversionistas

Nuestra história

Nuestra Historia

Política de Privacidad y Protección de Datos

Proveedores

Prensa

Sostenibilidad

Agencias

Formas de Pago

Información Legal

Revista GOL

Política de Privacidad

Telefonos

Premios

GOLLOG

VoeBiz

GOLAerotech

Smiles

Smiles VIAGENS

REDES SOCIALES

DOWNLOAD THE GOL APP

DISPONÍVEL NO Google Play

Baixar na App Store

INFORMACIÓN

GOL Linhas Aéreas S.A - Praça Senador Salgado Filho, s/nº, Aeroporto Santos Dumont, térreo, área pública, entre os eixos 46-48/OP, Sala de Gerência Back Office, Rio de Janeiro/RJ | CEP: 20021-340 | CNPJ/MF: 07.575.651/0001-59

PARTNER COMPANY