

Decálogo sobre:

Demoras y cancelaciones en el transporte aéreo

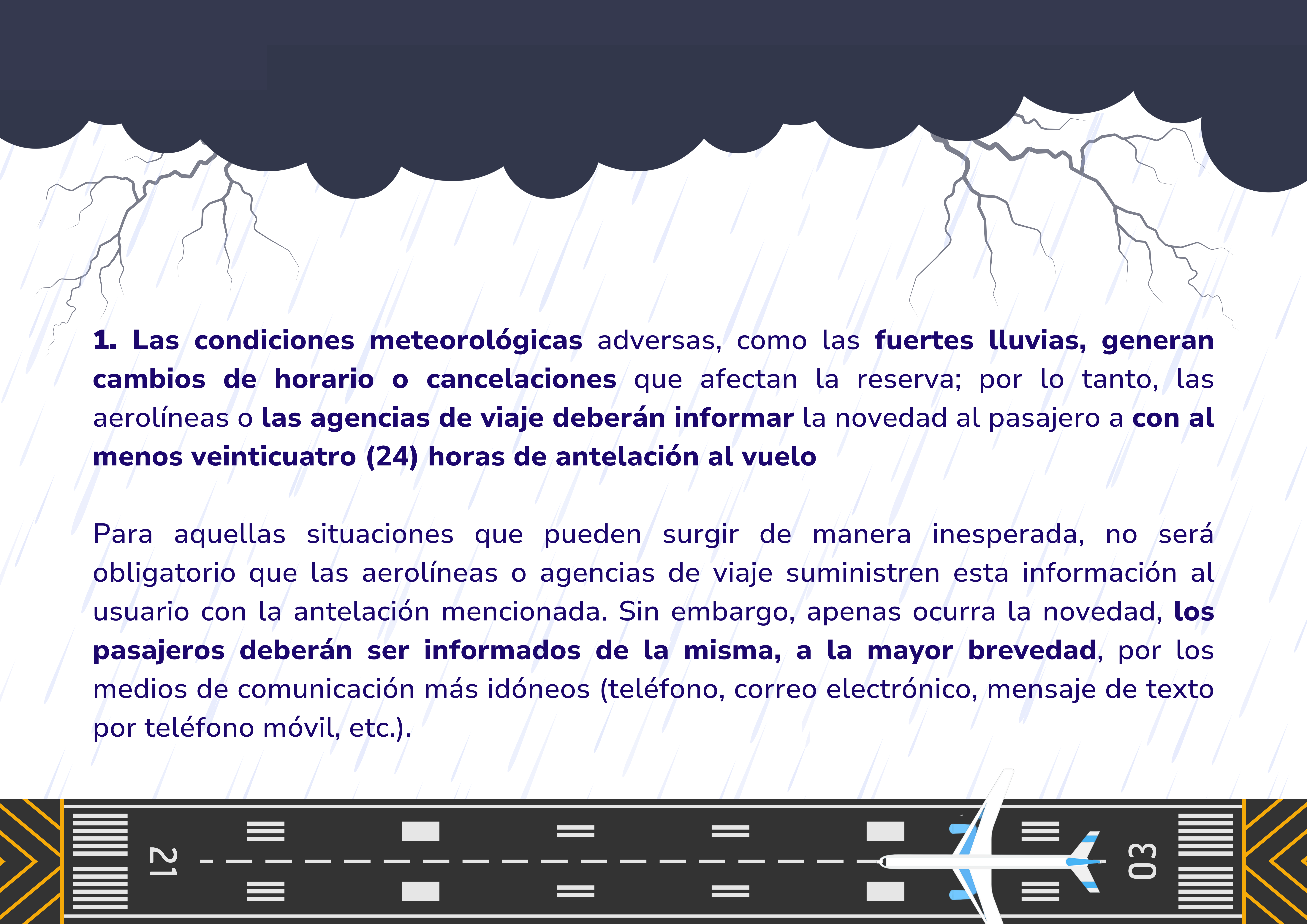
Las operaciones en el transporte aéreo pueden afectarse debido a distintos factores, atribuibles o no, a las aerolíneas. Una de las causas externas tiene relación con variaciones climáticas que se presentan de manera intempestiva y frente a las cuales, la Superintendencia de Transporte publica **DIEZ PUNTOS CLAVE** con el propósito de orientar a los usuarios, ante cualquier afectación que se presente en los vuelos programados.



AERONÁUTICA CIVIL
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL



SuperTransporte



1. Las condiciones meteorológicas adversas, como las **fuertes lluvias**, generan **cambios de horario o cancelaciones** que afectan la reserva; por lo tanto, las aerolíneas o **las agencias de viaje deberán informar** la novedad al pasajero a **con al menos veinticuatro (24) horas de antelación al vuelo**

Para aquellas situaciones que pueden surgir de manera inesperada, no será obligatorio que las aerolíneas o agencias de viaje suministren esta información al usuario con la antelación mencionada. Sin embargo, apenas ocurra la novedad, **los pasajeros deberán ser informados de la misma, a la mayor brevedad**, por los medios de comunicación más idóneos (teléfono, correo electrónico, mensaje de texto por teléfono móvil, etc.).



2. La información que se suministre a los pasajeros sobre las cancelaciones, demoras o interrupciones de vuelos por factores climáticos, **deberá ser suficiente, veraz, clara y oportuna.**

Esta debe ser la necesaria para que **el usuario comprenda lo sucedido con su itinerario**, sin lugar a exageraciones, confusiones y en los tiempos oportunos.

ARRIVALS			
TIME	FLIGHT	FROM	STATUS
00:00	W7 11001	CITY NAME	CANCELED
00:00	W7 41001	CITY NAME	CANCELED
00:00	W5 41001	CITY NAME	CANCELED
00:00	W7 41001	CITY NAME	CANCELED
00:00	W3 41001	CITY NAME	CANCELED
00:00	W7 61001	CITY NAME	CANCELED
00:00	W8 51001	CITY NAME	CANCELED
00:00	W7 41001	CITY NAME	CANCELED
00:00	W7 31001	CITY NAME	CANCELED
00:00	W1 81001	CITY NAME	CANCELED

↙

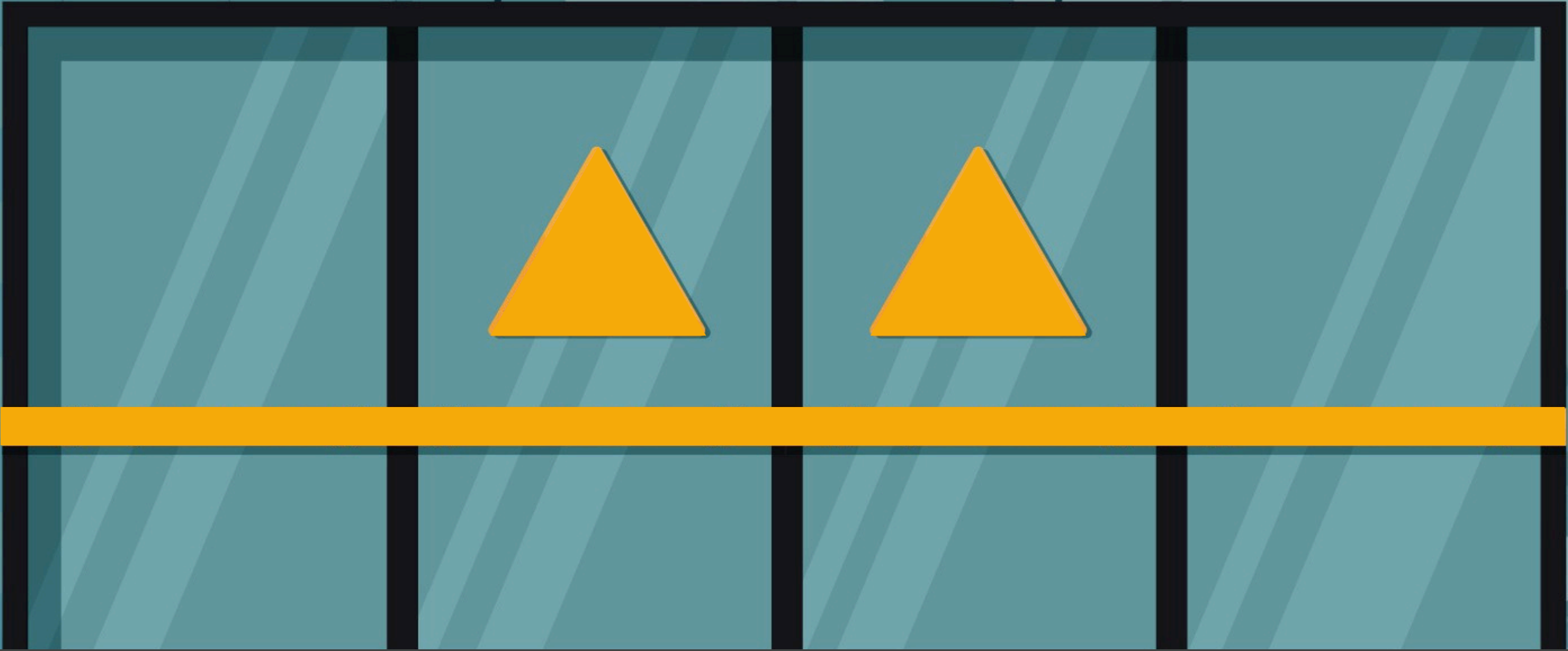
 ARRIVALS

STAIRS 

↗

 ARRIVALS

GATE 02



ARRIVALS			
TIME	FLIGHT	FROM	STATUS
00:00	W7 11001	CITY NAME	CANCELED
00:00	W7 41001	CITY NAME	CANCELED
00:00	W5 41001	CITY NAME	CANCELED
00:00	W7 41001	CITY NAME	CANCELED
00:00	W3 41001	CITY NAME	CANCELED
00:00	W7 61001	CITY NAME	CANCELED
00:00	W8 51001	CITY NAME	CANCELED
00:00	W7 41001	CITY NAME	CANCELED
00:00	W7 31001	CITY NAME	CANCELED
00:00	W1 81001	CITY NAME	CANCELED

3. Si bien las aerolíneas y agencias de viaje tienen la responsabilidad de informar las novedades presentadas con los vuelos, es importante que los usuarios antes de viajar estén al tanto de la información que se emite por diferentes medios de comunicación, redes sociales y páginas web de las aerolíneas, sobre la operación de los diferentes aeropuertos del país.

En todo caso, **se sugiere hacer verificación de los itinerarios adquiridos en su reserva,** directamente en los canales de atención de la aerolínea respectiva.



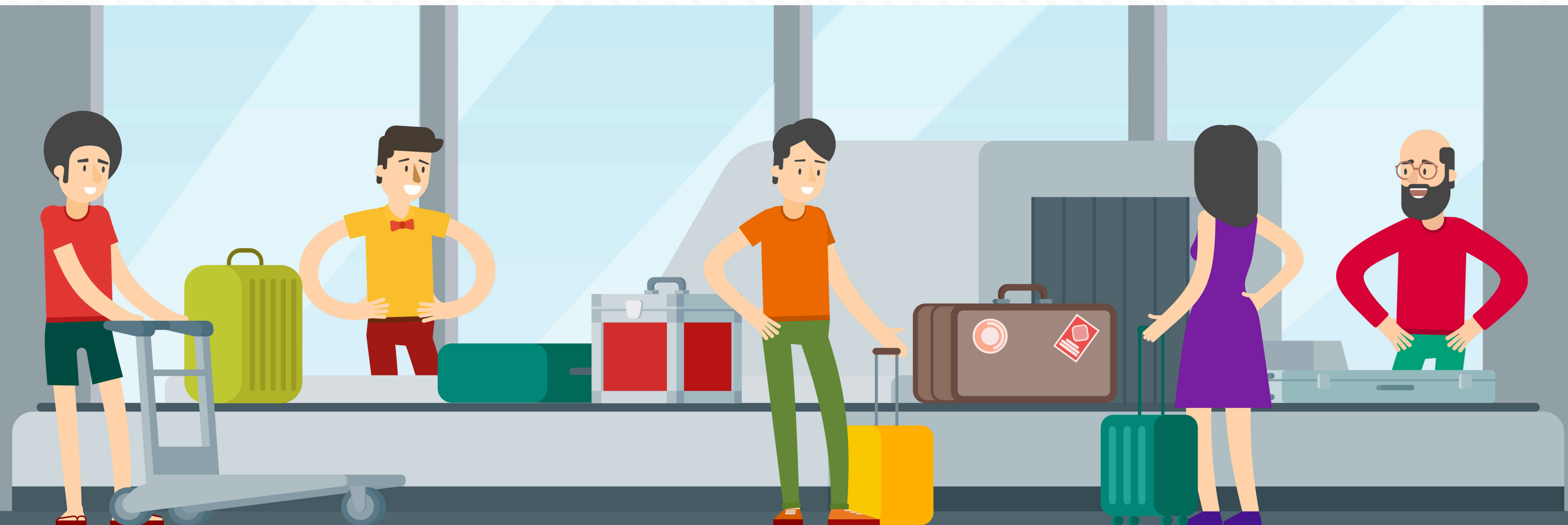


4. Los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia – RAC 3, contemplan el pago de compensaciones (alimentos, hospedaje, desplazamientos o dinero) a los pasajeros, para aquellas situaciones de cancelaciones, interrupciones o demoras de vuelo que sean imputables a la aerolínea.

Lo anterior quiere decir que, **cuando se generen afectaciones a los itinerarios por factores meteorológicos**, por ejemplo: lluvias, tormentas eléctricas, inundaciones o demás, no será obligatorio suministrar compensaciones.

5. Una vez se supera la condición meteorológica que ocasionó la afectación en los vuelos, la aerolínea en virtud de su obligación de resultado, **procederá a hacer la reprogramación de los itinerarios afectados incluidas conexiones.**

Los pasajeros deberán estar atentos a cualquier información que sea transmitida en los altavoces, pantallas o por medio del personal de la aerolínea.



¡Recuerde!

6. Las cancelaciones, demoras o modificaciones de vuelos por condiciones meteorológicas, no corresponden a una decisión arbitraria de la aerolínea, sino, a medidas obligatorias que se deben tomar, **con el fin de garantizar la prestación de un servicio seguro para los pasajeros.**





7. Para casos de cancelación, demoras u otras afectaciones, **el transportador solo quedará librado de responsabilidad devolviendo el precio del tiquete o billete.**

8. Es importante saber que, las afectaciones en los vuelos derivadas de condiciones meteorológicas no solo pueden obedecer a lluvias, sino, a temperaturas, nubosidad, tráfico aéreo, entre otras condiciones técnicas propias de la seguridad aeronáutica.

9. Ante cualquier eventualidad presentada en los vuelos por factores meteorológicos, las aerolíneas deberán tener personal disponible en aeropuertos y canales de comunicación, con el fin de atender y solucionar las diferentes inquietudes que presenten los pasajeros.

10. Ante cualquier novedad de tipo meteorológico que afecte los itinerarios programados, los pasajeros deberán mantener la calma y actuar con respeto frente a las instrucciones dadas por la tripulación, personal en tierra o agentes de *call center*.

