

## **DESISTIMIENTO**

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

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

*En los casos del desistimiento, la aerolínea o agencia de viajes, de acuerdo con las condiciones de la tarifa, podrá retener una suma que no será superior al 10% del valor recibido por concepto de tarifa, excluyendo tasas, impuestos y tarifa administrativa. La retención que se hace al pasajero se efectuará a favor de la aerolínea.*

*Este derecho sólo aplica en las tarifas Económica Flexible y Ejecutiva Flexible. El resto de las tarifas se considerarán promocionales por lo que no se podrá ejercer, salvo que lo ofrezca la aerolínea, y se aplicará según las condiciones ofrecidas.*

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

*En los contratos para la prestación del servicio de transporte aéreo de pasajeros que se perfeccione a través de los mecanismos de venta a que se refiere el Decreto 1499 de 2014, se entenderá pactado el derecho de retracto en favor del adquirente del tiquete, de acuerdo con los siguiente:*

- (a) Podrá ser ejercido a través de los canales de atención de la aerolínea.*
- (b) Deberá ejercerse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de compra.*
- (c) El vuelo adquirido no podrá estar programado para ejecutarse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de compra.*

- (d) Aplica para las ventas efectuadas a través de métodos no tradicionales y/o a distancia a que se refiere el Decreto 1499 de 2014 y siempre que la emisión del ticket haya sido realizada en Colombia.*
- (e) El pasajero tendrá derecho a la devolución de la tasa aeroportuaria. Se excluyen aquellas tasas, impuestos y/o contribuciones que por regulación no sean reembolsables.*

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

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

*La aerolínea o agente de viajes que vendió el ticket, deberá reembolsar el dinero al pasajero en un plazo máximo de quince (15) días calendario a partir de la comunicación de retracto y de que el pasajero haya suministrado los datos correctos y completos requeridos para efectuar el proceso.*

*La suma será aplicada directamente sobre el instrumento o medio de pago correspondiente o a través del medio acordado entre las partes.*