

Desistimiento

En aplicación del artículo 1878 del Código de Comercio, el pasajero podrá desistir del viaje antes de su iniciación, dando aviso al transportador o a la agencia de viajes con al menos 24 horas de antelación a la realización del vuelo.

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

Lo anterior 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 ticket, dará orden a la entidad financiera de la devolución correspondiente en un término no mayor a 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 30 días calendario a partir de la comunicación del desistimiento.

Si el pasajero desiste del viaje dando aviso a la agencia de viajes que realizó la venta del ticket como intermediario, esta procederá al reembolso del dinero al pasajero una vez

la aerolínea ponga a su disposición el monto correspondiente, sin perjuicio del plazo de 30 días previsto en el inciso anterior para que el reembolso del dinero al pasajero se haga efectivo.

Retracto

De acuerdo con el Decreto 1499 de 2014 se entenderá pactado el derecho de retractor en caso de ventas efectuadas a través de métodos no tradicionales o a distancia, en favor del adquirente del tiquete sujeto a las siguientes reglas:

- El retractor deberá ser ejercido, a través de cualquier canal de atención del vendedor, dentro de las 48 horas corrientes siguientes a la operación de la compra.
- El retractor solo podrá ser ejercido con una anterioridad igual o mayor a 8 días calendario entre el momento del ejercicio oportuno y la fecha prevista para el inicio de la prestación del servicio para operaciones nacionales. En caso de operaciones internacionales, el término será igual o mayor a 15 días calendario.
- La retención que se hace al pasajero se efectuará a favor del transportador. Será equivalente a sesenta mil pesos (\$60.000) para tiquetes nacionales o cincuenta (US\$50) para tiquetes internacionales, aplicando la tasa de cambio oficial aprobada por el Banco de la República para el día en que el pasajero comunique al transportador o

agente de viajes su decisión de retractarse. En todo caso, el valor retenido no podrá ser superior al 10% del valor recibido por concepto de tarifa, excluyendo tasas, impuestos y tarifa administrativa.

Las sumas establecidas serán reajustadas el primero de febrero de cada año de acuerdo con el aumento en el índice de precios al consumidor (IPC) del año inmediatamente anterior.

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

- 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 30 días previsto en el inciso anterior para que el reembolso del dinero al pasajero se haga efectivo.

- 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.