



CONDICIONES GENERALES DE TRANSPORTE DE PASAJEROS ALMA AIR S.A.S.

NIT 901.577.672 - 4

Aplicación

Las presentes Condiciones Generales de Transporte son aplicables a todos los servicios de transporte aéreo comercial de Pasajeros prestados por ALMA AIR S.A.S., independientemente de que el servicio haya sido contratado directamente por el Pasajero, se origine a través de un tercero autorizado o haya sido contratado por un tercero, cualquiera que sea la modalidad de contratación o comercialización autorizada por ALMA.

PRINCIPIOS DEL SERVICIO

ALMA AIR S.A.S. (en adelante “ALMA”) presta servicios de transporte aéreo comercial de Pasajeros con el propósito de conectar personas, comunidades y destinos mediante operaciones seguras, confiables y sostenibles.

Las presentes Condiciones Generales establecen el marco jurídico aplicable a la prestación de dichos servicios y regulan la relación entre ALMA, el Contratante y los Pasajeros, de conformidad con la Normativa Aplicable.

En la prestación de sus servicios, ALMA actuará conforme a los siguientes principios:

1. Seguridad Operacional

La seguridad operacional constituye el principio rector de todas las operaciones de ALMA y prevalecerá sobre cualquier consideración comercial, operacional o económica. Ninguna disposición de estas Condiciones Generales podrá interpretarse en un sentido que limite las decisiones técnicas u operacionales adoptadas por ALMA para garantizar la seguridad operacional y la protección de las personas, la aeronave o la operación.

2. Contratación y Confirmación del Servicio

La obligación de ALMA de prestar un Servicio surgirá conforme al mecanismo de contratación aplicable a la modalidad correspondiente y a las condiciones particulares informadas y aceptadas. Cuando el Servicio pueda ser contratado directamente mediante la aceptación de una Cotización, Orden de Servicio, contrato u otro documento habilitado por ALMA, no será necesaria una Confirmación del Servicio separada, salvo que el documento aplicable establezca expresamente que el Servicio se encuentra sujeto a Confirmación.



Cuando un Servicio esté sujeto a una o más condiciones previas objetivas, comerciales, documentales u operacionales, permanecerá Pendiente de Confirmación hasta que dichas condiciones se cumplan y ALMA comunique su Confirmación por el medio aplicable.

Las cotizaciones, reservas, solicitudes, pagos u otras actuaciones realizadas expresamente bajo condición de Confirmación no obligarán, por sí solas, a ALMA a prestar el servicio mientras la condición aplicable no se haya cumplido y, cuando corresponda, la Confirmación no haya sido emitida.

3. Protección del Pasajero

ALMA prestará sus servicios con observancia de los derechos reconocidos a los Pasajeros por la Normativa Aplicable. Las presentes Condiciones Generales deberán interpretarse de manera consistente con dichas disposiciones y no limitarán los derechos de carácter imperativo que la legislación o la regulación aeronáutica otorguen a los Pasajeros.

4. Buena Fe y Colaboración

ALMA, el Contratante y los Pasajeros actuarán de buena fe y colaborarán mutuamente para facilitar la adecuada prestación de los servicios, suministrando información veraz, completa y oportuna y observando las instrucciones impartidas por ALMA cuando sean necesarias para la seguridad y adecuada ejecución de la operación.

El incumplimiento del deber de colaboración por parte del Pasajero o del Contratante podrá dar lugar a las consecuencias previstas en las presentes Condiciones Generales y en la Normativa Aplicable.

5. Control Operacional

ALMA ejercerá en todo momento el control operacional de sus servicios de transporte. En consecuencia, todas las decisiones técnicas y operacionales relacionadas con la planificación, preparación, ejecución, modificación, suspensión o cancelación de una operación corresponderán exclusivamente a ALMA, de conformidad con la Normativa Aplicable y con criterios de seguridad operacional.



ÍNDICE

PRINCIPIOS DEL SERVICIO

CAPÍTULO I

Disposiciones Generales

Artículo 1. Objeto.

Artículo 2. Ámbito de Aplicación.

Artículo 3. Carácter de las Condiciones.

Artículo 4. Normativa Aplicable.

Artículo 5. Definiciones.

CAPÍTULO II

Formación de la Relación de Transporte

Artículo 6. Confirmación del Servicio.

Artículo 7. Condiciones para la Confirmación del Servicio.

Artículo 8. Servicios Comercializados por Terceros.

Artículo 9. Servicios Contratados por Terceros.

Artículo 10. Información y Documentación del Pasajero.

CAPÍTULO III

Preparación del Servicio

Artículo 11. Presentación para el Servicio.

Artículo 12. Identificación del Pasajero.

Artículo 13. Requisitos para el Transporte.

Artículo 14. Cambios antes del Servicio.

CAPÍTULO IV

Equipaje y Elementos Transportados

Artículo 15. Equipaje Permitido.

Artículo 16. Equipaje Especial.

Artículo 17. Objetos Prohibidos y Mercancías Peligrosas.

Artículo 18. Objetos de Valor.

Artículo 19. Transporte de Otros Animales.

CAPÍTULO V

Requisitos Especiales para el Transporte



Artículo 20. Menores de Edad.

Artículo 21. Personas que Requieran Asistencia Especial.

Artículo 22. Condiciones Médicas.

Artículo 23. Animales de Asistencia y Mascotas.

CAPÍTULO VI

Desarrollo de la Operación

Artículo 24. Aceptación Operacional para el Transporte.

Artículo 25. Autoridad Operacional.

Artículo 26. Conducta del Pasajero.

Artículo 27. Negativa de Transporte.

Artículo 28. Restricción, Suspensión o Interrupción del Transporte.

CAPÍTULO VII

Cambios Operacionales

Artículo 29. Cambios Operacionales.

Artículo 30. Demoras y Reprogramaciones.

Artículo 31. Sustitución de Aeronave.

Artículo 32. Cancelación del Servicio.

Artículo 33. Información durante Cambios Operacionales.

CAPÍTULO VIII

Modificaciones Solicitadas por el Pasajero

Artículo 34. Modificaciones Solicitadas por el Pasajero.

Artículo 35. Cancelaciones Solicitadas por el Contratante o el Pasajero.

Artículo 36. Desistimiento y Retracto.

CAPÍTULO IX

Responsabilidad

Artículo 37. Responsabilidad de ALMA.

Artículo 38. Responsabilidad del Contratante y del Pasajero.

Artículo 39. Limitaciones.

CAPÍTULO X

Información, Atención y Reclamaciones



Artículo 40. Información al Pasajero.

Artículo 41. Consultas, Peticiones, Quejas y Reclamaciones.

Artículo 42. Objetos Olvidados o Extraviados.

CAPÍTULO XI

Protección de Datos Personales

Artículo 43. Tratamiento de Datos Personales.

CAPÍTULO XII

Disposiciones Finales

Artículo 44. Modificaciones.

Artículo 45. Interpretación.

Artículo 46. Vigencia.

Artículo 47. Información al Pasajero.



CAPÍTULO I

Disposiciones Generales

Artículo 1

Objeto

Las presentes Condiciones Generales de Transporte tienen por objeto regular la prestación de los servicios de transporte aéreo comercial de Pasajeros prestados por **ALMA AIR S.A.S.** (en adelante, "**ALMA**"), así como establecer los derechos y obligaciones de ALMA, del Contratante y de los Pasajeros durante la contratación, preparación, ejecución y finalización de dichos servicios.

Estas Condiciones serán aplicables a todos los servicios de transporte aéreo prestados por ALMA, independientemente de que hayan sido contratados directamente por el Pasajero, se origine a través de un tercero autorizado o haya sido contratado por un tercero, y cualquiera que sea la modalidad de contratación o comercialización autorizada por ALMA.

La prestación de los servicios estará sujeta a la Normativa Aplicable, a las presentes Condiciones Generales de Transporte y, cuando corresponda, a las condiciones particulares contenidas en los documentos o mecanismos de contratación aplicables a cada Servicio, incluyendo, cuando corresponda, la **Confirmación del Servicio** emitida por ALMA.

Artículo 2

Ámbito de Aplicación

Las presentes Condiciones Generales de Transporte serán aplicables a todos los servicios de transporte aéreo comercial de Pasajeros prestados por ALMA, cualquiera que sea la modalidad bajo la cual dichos servicios sean comercializados o contratados.

En consecuencia, estas Condiciones serán aplicables, entre otros, cuando los servicios sean contratados:

- a. Directamente por el Pasajero.
- b. Por una persona natural o jurídica para el transporte de uno o varios Pasajeros.
- c. A través de un Tercero Autorizado, cuando la contratación del transporte se realice directamente entre ALMA y el Pasajero.
- d. Mediante Contratos Marco, Órdenes de Servicio o cualquier otro mecanismo de contratación autorizado por ALMA.

Las presentes Condiciones serán aplicables a todos los Pasajeros desde la etapa de contratación, reserva o incorporación del Servicio, según corresponda y en aquello que resulte compatible con dicha etapa, y regirán la prestación del transporte una vez el Servicio haya sido contratado o, cuando



se encuentre sujeto a confirmación, haya sido confirmado por ALMA y el Pasajero haya sido incluido para su transporte conforme a los procedimientos establecidos por la compañía.

Estas Condiciones hacen parte integrante de los documentos que regulan la contratación y prestación de los servicios de transporte de Pasajeros por ALMA y deberán interpretarse conjuntamente con la Normativa Aplicable y, cuando corresponda, con las condiciones particulares contenidas en los documentos o mecanismos de contratación aplicables al Servicio, incluyendo, cuando corresponda, la Confirmación del Servicio.

Estas Condiciones serán igualmente aplicables durante la etapa de **Servicio Pendiente de Confirmación**, en aquello que resulte compatible con la naturaleza de dicha etapa.

Cuando el Contratante y el Pasajero no sean la misma persona, las presentes Condiciones se aplicarán a cada uno de ellos según la naturaleza de los derechos y obligaciones que les correspondan.

Artículo 3

Carácter de las Condiciones

Las presentes Condiciones Generales tienen naturaleza contractual y regulan, según corresponda, la relación jurídica entre ALMA, el Contratante y los Pasajeros derivada de la contratación y prestación de los servicios de transporte aéreo. Forman parte del contrato de transporte y serán aplicables cualquiera que sea la modalidad mediante la cual el Servicio haya sido comercializado o contratado.

Las presentes Condiciones Generales forman parte de las cotizaciones, reservas, Confirmaciones del Servicio, contratos, Órdenes de Servicio y demás documentos o mecanismos mediante los cuales ALMA comercialice, contrate o preste sus Servicios. Las Condiciones Generales serán puestas a disposición del Contratante o del Pasajero, según corresponda, por los medios físicos o electrónicos habilitados por ALMA.

Artículo 4

Normativa Aplicable

La prestación de los servicios de transporte aéreo por parte de ALMA se regirá por la legislación de la República de Colombia y, en particular, por las normas que regulan la actividad aeronáutica y el contrato de transporte aéreo de Pasajeros.

En consecuencia, las presentes Condiciones Generales se interpretarán y aplicarán de conformidad con la Normativa Aplicable, incluyendo, entre otras, las disposiciones contenidas en el Código de



Comercio, los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC), el permiso de operación y las especificaciones operacionales de ALMA, así como las demás normas que regulen la prestación de los servicios de transporte aéreo.

En caso de discrepancia entre las presentes Condiciones Generales y una disposición de carácter imperativo de la Normativa Aplicable, prevalecerá esta última.

Las presentes Condiciones Generales desarrollan la forma en que ALMA presta sus servicios y deberán interpretarse de manera armónica con la Normativa Aplicable, sin limitar los derechos o las obligaciones que ésta establezca con carácter imperativo.

Cuando la Normativa Aplicable establezca derechos u obligaciones de carácter imperativo para ALMA, el Contratante o los Pasajeros, tales disposiciones prevalecerán y se entenderán incorporadas a las presentes Condiciones Generales.

Artículo 5

Definiciones

Para efectos de las presentes Condiciones Generales se entenderá por:

ALMA: ALMA AIR S.A.S., una sociedad debidamente constituida y actualmente existente de conformidad con las leyes de la República de Colombia, con NIT 901.577.672 – 4, empresa autorizada para prestar servicios de transporte aéreo comercial no regular de Pasajeros.

Capacidad de Transporte: Capacidad disponible para transportar Pasajeros, equipaje y demás elementos asociados a una operación específica, determinada con fundamento en criterios de seguridad operacional, peso y balance, características de la aeronave, condiciones del destino y demás circunstancias propias de la operación.

Contratante: Persona natural o jurídica que contrata con ALMA un Servicio de transporte aéreo, ya sea para sí misma o para el transporte de uno o varios Pasajeros.

Confirmación del Servicio o Confirmación: Comunicación emitida por ALMA mediante la cual, cuando un Servicio se encuentre sujeto a Confirmación, ALMA confirma su prestación una vez verificadas las condiciones aplicables al Servicio correspondiente.

Equipaje: Conjunto de efectos personales y demás elementos aceptados por ALMA para ser transportados conforme a las presentes Condiciones Generales.



Evaluación Operacional: Proceso técnico mediante el cual ALMA determina, para una operación específica, la viabilidad operacional del transporte respecto de un Pasajero, equipaje, animal, elemento especial o cualquier otra condición particular del servicio, con fundamento en criterios objetivos de seguridad operacional, Capacidad de Transporte, peso y balance, características de la aeronave, infraestructura disponible, condiciones del destino, cumplimiento de la Normativa Aplicable y demás circunstancias propias de la operación.

Normativa Aplicable: La legislación colombiana y las disposiciones aeronáuticas aplicables a la prestación de los servicios de transporte aéreo.

Operación: Conjunto de actividades técnicas y operacionales realizadas por ALMA para la planificación, preparación, ejecución y finalización de uno o más vuelos asociados a un Servicio.

Pasajero(s): Persona natural que es o se encuentra designada para ser transportada por ALMA en un Servicio, independientemente de que haya contratado directamente el Servicio o de que éste haya sido contratado por un tercero.

Servicio: Prestación de transporte aéreo comercial de Pasajeros que ALMA se obliga a ejecutar conforme al mecanismo de contratación y a las condiciones particulares aplicables, conforme a la Normativa Aplicable y a las presentes Condiciones Generales.

Servicio Pendiente de Confirmación: Estado en el cual un Servicio que, conforme a las condiciones particulares correspondientes se encuentra sujeto al cumplimiento de una o más condiciones previas cuyo cumplimiento o verificación resulta necesario antes de que ALMA emita la correspondiente Confirmación del Servicio.

Tercero Autorizado: Persona natural o jurídica autorizada por ALMA para referir, promocionar, comercializar, canalizar o facilitar la contratación de Servicios entre ALMA y los Pasajeros, dentro del alcance de la autorización otorgada por ALMA. El Tercero Autorizado no adquiere, por ese solo hecho, la condición de Contratante ni está facultado para obligar a ALMA mediante promesas, garantías, confirmaciones u otros compromisos, salvo autorización previa y expresa de ALMA.

Reserva: Registro mediante el cual ALMA identifica una solicitud individual de transporte y, cuando corresponda, mantiene una plaza de transporte a favor de un Pasajero, sujeta a las condiciones particulares informadas para el Servicio. Cuando la Reserva se encuentre expresamente sujeta a Confirmación, su realización no implica, por sí sola, la obligación de ALMA de prestar el Servicio hasta que se cumplan las condiciones aplicables y se emita la correspondiente Confirmación del Servicio.



CAPÍTULO II Formación de la Relación de Transporte

Artículo 6

Contratación y Confirmación del Servicio

La obligación de ALMA de prestar un Servicio surgirá conforme al mecanismo de contratación aplicable y a las condiciones particulares informadas y aceptadas para dicho Servicio. Cuando las condiciones particulares establezcan expresamente que el Servicio se encuentra sujeto a Confirmación, la obligación de ejecutar el transporte surgirá con la correspondiente Confirmación del Servicio emitida por ALMA.

La Confirmación del Servicio constituye la comunicación mediante la cual ALMA confirma un Servicio que se encontraba expresamente sujeto a Confirmación, una vez cumplidas las condiciones aplicables, de conformidad con las presentes Condiciones Generales, la Normativa Aplicable y las condiciones particulares del servicio.

Cuando un Servicio se encuentre expresamente sujeto a Confirmación, las consultas, solicitudes de información, cotizaciones, manifestaciones de interés, solicitudes de Servicio, pagos realizados bajo condición de Confirmación o cualquier otra actuación previa que no constituya, conforme a las condiciones particulares aplicables, la contratación definitiva del Servicio, no obligarán por sí solas a ALMA a prestar el Servicio hasta que se cumplan las condiciones aplicables y ALMA emita la correspondiente Confirmación del Servicio.

Cuando un Servicio se encuentre sujeto a la Confirmación del Servicio será emitida una vez ALMA haya verificado el cumplimiento de las condiciones previas que resulten aplicables al Servicio y que hayan sido informadas de conformidad con estas Condiciones Generales y las condiciones particulares correspondientes.

Cuando el Servicio se encuentre sujeto a Confirmación, a partir de su emisión ALMA quedará obligada a prestar el Servicio confirmado, de conformidad con la Normativa Aplicable, las presentes Condiciones Generales y las condiciones particulares aplicables, sin perjuicio de las facultades técnicas y operacionales de ALMA y de los derechos de los Pasajeros previstos en la Normatividad Aplicable.

Mientras un servicio permanezca en estado de Servicio Pendiente de Confirmación del Servicio, ALMA no estará obligada a ejecutar el transporte hasta que se cumplan las condiciones aplicables y se emita la correspondiente Confirmación, sin perjuicio de los derechos y obligaciones que resulten aplicables durante dicha etapa, incluyendo el deber de suministrar al Pasajero información clara, suficiente y oportuna sobre el estado y las condiciones de la Reserva o solicitud correspondiente.



Cuando ALMA determine que el Servicio no será confirmado y hubiera recibido sumas correspondientes al Servicio Pendiente de Confirmación, el tratamiento de dichas sumas y las demás consecuencias aplicables se determinarán de conformidad con las condiciones particulares del Servicio y la Normativa Aplicable.

Artículo 7

Condiciones para la Confirmación del Servicio

Cuando un Servicio se encuentre sujeto a Confirmación, esta podrá depender, según la naturaleza del Servicio, del cumplimiento o verificación de una o varias condiciones objetivas aplicables al Servicio, informadas por ALMA o, dentro del alcance de su autorización, por el Tercero Autorizado.

Dichas condiciones podrán incluir, entre otras:

- a. El cumplimiento de las condiciones comerciales objetivas establecidas para el Servicio, incluyendo, cuando corresponda, alcanzar un número mínimo de Pasajero para la Confirmación de una salida.
- b. La disponibilidad operacional de aeronaves y tripulaciones, cuando resulte aplicable como condición previa del Servicio.
- c. La disponibilidad de infraestructura aeroportuaria o de aeródromos, hidroaeródromos, muelles o espejos de agua autorizados u otra infraestructura requerida para la operación.
- d. Las condiciones meteorológicas previstas, cuando por la naturaleza del Servicio puedan razonablemente determinar su viabilidad antes de la Confirmación.
- e. La obtención o mantenimiento de permisos, autorizaciones o coordinaciones específicamente requeridos para la ejecución[on del Servicio correspondiente.
- f. El cumplimiento de los requisitos de pago, información, documentación, vinculación o cumplimiento que resulten aplicables al Servicio.

Cuando la Confirmación esté condicionada a un número mínimo de Pasajeros o a otra condición comercial de la oferta, dicha condición deberá ser informada al Pasajero antes de efectuar la Reserva o el pago correspondiente

La verificación de las condiciones aplicables a la Confirmación deberá fundarse en criterios objetivos relacionados con el Servicio correspondiente y no constituirá una facultad discrecional de ALMA para decidir si presta o no un Servicio.

Cuando alguna de las condiciones aplicables no pueda cumplirse, ALMA informará oportunamente al Pasajero o al Contratante, según corresponda, directamente o a través del Tercero Autorizado cuando este participe en la gestión de la Reserva, y procederá de conformidad con la Normativa Aplicable y las condiciones particulares aplicables al Servicio.



Artículo 8

Servicios Contratados a través de Terceros Autorizados

Cuando los servicios de transporte sean contratados a través de un Tercero Autorizado, éste actuará únicamente dentro del alcance de la autorización otorgada por ALMA para referir, promocionar, comercializar, canalizar o facilitar la contratación del Servicio, y no tendrá facultad para obligar a ALMA mediante promesas, garantías o confirmaciones que excedan dicha autorización. La intervención del Tercero Autorizado no altera el carácter directo de la contratación del transporte entre ALMA y el Pasajero ni convierte, por ese solo hecho, al Tercero Autorizado en Contratante

Cuando el Servicio se encuentre sujeto a Confirmación, únicamente la Confirmación del Servicio emitida por ALMA producirá los efectos previstos para dicha Confirmación en estas Condiciones Generales y en las condiciones particulares aplicables.

Los Terceros Autorizados deberán informar claramente a los Pasajeros cuando un Servicio se encuentre sujeto a Confirmación o permanezca en estado de Servicio Pendiente de Confirmación, así como las condiciones de la oferta cuya comunicación les corresponda dentro del alcance de su autorización.

Artículo 9

Servicios Contratados por Terceros

El Contratante podrá contratar servicios para sí mismo o para uno o varios Pasajeros.

En estos casos, la relación jurídica o comercial, si la hubiere, entre Contratante y el Pasajero será independiente de la relación que surja entre ALMA y el Pasajero con ocasión de la prestación del Servicio.

La contratación del Servicio por un tercero no modificará las presentes Condiciones Generales, las cuales serán aplicables a todos los Pasajeros transportados por ALMA en aquello que corresponda conforme a la naturaleza de sus derechos y obligaciones.

Cuando un Servicio haya sido contratado por un tercero, ALMA podrá suministrar directamente al Pasajero la información relacionada con la Operación o el Servicio, recibir directamente la documentación requerida para el transporte e impartir las instrucciones necesarias para la adecuada ejecución del Servicio.

Cuando el Servicio contratado se encuentre sujeto a Confirmación, el Contratante deberá abstenerse de presentarlo a los Pasajeros como confirmado por ALMA mientras permanezca en



estado de Servicio Pendiente de Confirmación, y deberá comunicarles oportunamente dicha circunstancia.

Artículo 10.

Información y Documentación del Pasajero

El Contratante y el Pasajero, según corresponda, deberán suministrar, directamente o a través del Contratante o de un Tercero Autorizado, cuando corresponda, la información y documentación que resulte necesaria para la prestación del Servicio y para el cumplimiento de la Normativa Aplicable.

ALMA podrá requerir, cuando resulte necesario para la preparación y seguridad de la Operación, información relacionada con la fecha de nacimiento de los Pasajeros, peso, equipaje, requerimientos de asistencia, transporte de animales, elementos especiales y demás información o circunstancia necesaria para la Evaluación Operacional, la adecuada prestación del Servicio o el cumplimiento de la Normativa Aplicable.

Quien suministre la información será responsable de que ésta sea completa, exacta y veraz.

Cuando la información sea suministrada por un tercero, ALMA podrá confiar razonablemente en su exactitud, sin perjuicio de la facultad de solicitar aclaraciones o documentación adicional o de requerir al propio Pasajero su confirmación cuando corresponda, para la seguridad operacional o para el cumplimiento de obligaciones legales o regulatorias.

El Pasajero deberá portar los documentos de identificación y demás documentos exigidos para la realización del viaje y atender los requerimientos formulados por ALMA para verificar su identidad o el cumplimiento de los requisitos aplicables al servicio.

La falta de entrega oportuna de la información o documentación que resulte necesaria podrá, impedir la Confirmación del Servicio, cuando esta resulte aplicable, o dar lugar a que ALMA se abstenga de aceptar al Pasajero para el transporte, cuando ello sea necesario para dar cumplimiento a la Normativa Aplicable o para preservar la seguridad operacional. Cuando, como consecuencia de la falta de información o documentación de uno o más Pasajeros, deje de cumplirse una condición objetiva aplicable a la Confirmación del Servicio, ALMA podrá abstenerse de confirmar el Servicio de conformidad con las condiciones particulares aplicables.

CAPÍTULO III- Preparación del Servicio

Artículo 11

Presentación para el Servicio



El Pasajero deberá presentarse en el lugar, fecha y hora indicados en los documentos aplicables al Servicio o en las instrucciones comunicadas por ALMA, directamente o a través del Contratante o de un Tercero Autorizado, según corresponda.

El Pasajero deberá presentarse con la anticipación indicada por ALMA para el Servicio. Cuando no se haya indicado una anticipación específica, deberá presentarse con antelación suficiente para permitir la realización de los procedimientos de identificación, verificación documental, control de equipaje y demás actividades previas al embarque.

La inasistencia, el retraso o la presentación fuera de los tiempos establecidos podrá dar lugar a que ALMA se abstenga de aceptar al Pasajero para el transporte cuando ello impida completar oportunamente los procedimientos previos al embarque, afecte la seguridad operacional, la programación del servicio o el cumplimiento de la Normativa Aplicable. ALMA no estará obligada a demorar la Operación para esperar a un Pasajero que no se haya presentado oportunamente

Artículo 12

Identificación del Pasajero

Todo Pasajero deberá acreditar su identidad mediante la presentación del documento válido exigido por la Normativa Aplicable o por las autoridades competentes.

ALMA podrá verificar la identidad del Pasajero en cualquier momento previo al embarque cuando ello resulte necesario para garantizar la seguridad operacional, la seguridad de la aviación civil o el cumplimiento de obligaciones legales o regulatorias.

Cuando no sea posible verificar adecuadamente la identidad del Pasajero o éste no cumpla los requisitos documentales aplicables, ALMA podrá abstenerse de aceptar al Pasajero para el transporte, negar su embarque o impedir la continuación de su transporte, según corresponda.

Artículo 13

Requisitos para el Transporte

Será responsabilidad del Pasajero cumplir los requisitos legales, regulatorios, administrativos y documentales exigidos para la realización del viaje, incluyendo la presentación de la documentación requerida, permisos, autorizaciones o cualquier otro requisito que resulte aplicable al Servicio.

Cuando el servicio incluya destinos respecto de los cuales existan restricciones ambientales, sanitarias, comunitarias o de acceso especial, el Pasajero deberá cumplir igualmente los requisitos



establecidos por las autoridades competentes o por los administradores de la infraestructura correspondiente.

El incumplimiento de tales requisitos podrá impedir que el Pasajero sea aceptado para el transporte, embarcado o transportado, sin que ello genere responsabilidad para ALMA cuando la imposibilidad de transportar al Pasajero sea consecuencia directa de dicho incumplimiento.

Artículo 14

Cambios antes del Servicio

El Contratante o el Pasajero, según corresponda, podrán solicitar, directamente o a través de un Tercero Autorizado, cuando aplique, modificaciones relacionadas con los Pasajeros inicialmente informados o con otros aspectos del Servicio, siempre que dichas modificaciones sean compatibles con la naturaleza de la Operación y se soliciten dentro de los plazos establecidos por ALMA.

ALMA evaluará cada solicitud teniendo en cuenta las condiciones operacionales, la seguridad, la disponibilidad y las condiciones particulares del servicio, pudiendo aceptarla, rechazarla o sujetar su aceptación al cumplimiento de las condiciones o requisitos que resulten aplicables. Ninguna modificación se entenderá aceptada ni producirá efectos respecto del Servicio hasta que ALMA haya comunicado su aceptación.

Las consecuencias económicas derivadas de las modificaciones solicitadas por el Pasajero o por el Contratante serán las previstas en las condiciones particulares del Servicio, las presentes Condiciones Generales y la Normativa Aplicable.

CAPÍTULO IV

Equipaje y Elementos Transportados

Artículo 15

Equipaje Permitido

El Pasajero podrá transportar equipaje y demás efectos personales dentro de los límites establecidos por ALMA para cada Servicio, teniendo en cuenta las características de la aeronave, la naturaleza de la Operación, las condiciones del destino y los criterios de seguridad operacional.

Los límites de peso, volumen, cantidad y características del equipaje podrán variar según la aeronave utilizada, la ruta, el tipo de Operación o las condiciones particulares del Servicio, y serán informados por ALMA, directamente o a través del Contratante o de un Tercero Autorizado, según corresponda, tan pronto como sean determinados para la operación correspondiente.



Por razones de seguridad operacional, ALMA podrá requerir el pesaje del equipaje y redistribuir su ubicación dentro de la aeronave o limitar, condicionar o rechazar su transporte cuando resulte necesario para cumplir con los requisitos de peso y balance o con cualquier otra limitación operacional o requisito de la Normativa Aplicable.

Artículo 16

Equipaje Especial

El transporte de equipaje especial, tales como equipos deportivos, instrumentos musicales, equipos médicos, ayudas técnicas, mercancías de dimensiones o características especiales y otros elementos similares, estará sujeto a evaluación y aceptación previa por parte de ALMA.

La aceptación de dichos elementos dependerá de la disponibilidad de espacio, de las limitaciones de la aeronave, de los requisitos de seguridad operacional y de las condiciones particulares de la Operación.

ALMA podrá establecer condiciones especiales para el embalaje, manipulación, transporte o aceptación de estos elementos, incluyendo limitaciones de peso, dimensiones, cantidad, ubicación o manejo, cuando ello resulte necesario para preservar la seguridad de la Operación, cumplir las limitaciones aplicables de la aeronave o proteger la integridad de los bienes transportados.

Artículo 17

Objetos Prohibidos y Mercancías Peligrosas

No podrán ser transportados aquellos objetos cuyo transporte se encuentre prohibido por la Normativa Aplicable o que, por su naturaleza, cantidad, estado, dimensiones o características, puedan representar un riesgo para la seguridad de la aeronave, de los Pasajeros, de la tripulación o de terceros, o cuyo transporte no pueda realizarse de conformidad con las condiciones técnicas, operacionales o regulatorias aplicables.

El Pasajero deberá informar previamente a ALMA cuando pretenda transportar elementos cuya naturaleza pueda requerir condiciones especiales de aceptación o manejo.

ALMA podrá verificar el equipaje o disponer, solicitar o realizar su inspección cuando corresponda de conformidad con la Normativa Aplicable, solicitar información adicional, rechazar el transporte de determinados objetos o exigir su retiro cuando ello resulte necesario para cumplir la Normativa Aplicable o preservar la seguridad operacional.



Artículo 18

Objetos de Valor

El Pasajero será responsable de conservar bajo su custodia los documentos personales, dinero, joyas, equipos electrónicos portátiles, medicamentos, llaves, dispositivos de almacenamiento de información y demás objetos de especial valor económico o personal, y de informar a ALMA cuando alguno de dichos elementos requiera condiciones especiales para su transporte.

Salvo disposición legal en contrario, ALMA no responderá por la pérdida, deterioro o daño de tales objetos cuando hayan sido transportados como equipaje sin haber informado previamente su naturaleza a ALMA, excepto en los casos en que dicha responsabilidad corresponda a ALMA conforme a la Normativa Aplicable.

Artículo 19

Transporte de Otros Animales

El transporte de animales distintos de mascotas y animales de asistencia estará sujeto a evaluación y aceptación previa por parte de ALMA y al cumplimiento de la Normativa Aplicable.

La aceptación dependerá, entre otros aspectos, de la especie, tamaño, peso, condiciones de transporte, características de la aeronave, duración del vuelo, condiciones del destino y criterios de seguridad operacional.

ALMA podrá establecer requisitos específicos para el transporte de animales cuando ello resulte necesario para garantizar la seguridad operacional, el bienestar animal o la adecuada prestación del Servicio o el cumplimiento de la Normativa Aplicable.

ALMA podrá rechazar el transporte de animales cuando determine que no se cumplen las condiciones operacionales, de seguridad, bienestar animal, técnicas o legales necesarias para realizar la Operación.

CAPÍTULO V

Requisitos Especiales para el Transporte

Artículo 20

Menores de Edad

El transporte de menores de edad se realizará de conformidad con la Normativa Aplicable y con los requisitos y procedimientos operacionales establecidos por ALMA para el transporte de menores de edad. ALMA podrá requerir la fecha de nacimiento del Pasajero para determinar su edad y los requisitos aplicables a su transporte.



Los padres, representantes legales o las personas legalmente autorizadas o responsables de su viaje, según corresponda, deberán suministrar la información y documentación requerida para acreditar la identidad del menor y las autorizaciones que resulten legalmente exigibles para el viaje.

Cuando las circunstancias del servicio lo requieran, ALMA podrá establecer condiciones especiales para la aceptación y el transporte de menores de edad, atendiendo su edad, la necesidad de acompañamiento, la naturaleza de la Operación, la seguridad operacional, las características del destino y los demás requisitos que resulten aplicables.

Artículo 21

Personas que Requieran Asistencia Especial

Los Pasajeros que requieran asistencia especial durante cualquiera de las etapas de preparación, embarque, transporte o desembarque deberán informar dicha circunstancia a ALMA, directamente o a través del Contratante o de un Tercero Autorizado, según corresponda, tan pronto como sea posible y con la antelación necesaria, cuando la necesidad de asistencia sea conocida previamente, para permitir la adecuada planificación de la Operación.

ALMA adoptará las medidas razonables y aplicables para facilitar la asistencia requerida y la adecuada prestación del Servicio, teniendo en cuenta las características de la aeronave, las limitaciones operacionales, la infraestructura disponible y las condiciones de seguridad operacional, de conformidad con la Normativa Aplicable.

Cuando la naturaleza de la asistencia requerida haga necesaria la presencia de un acompañante o el cumplimiento de condiciones adicionales para garantizar la seguridad del Pasajero o de la Operación, ALMA podrá exigir su cumplimiento como condición para aceptar el transporte cuando ello resulte objetivamente necesario de acuerdo con las características de la Operación, las condiciones de seguridad operacional o la Normativa Aplicable. Tratándose de Pasajeros en condición de discapacidad o movilidad reducida, la exigencia de un acompañante se sujetará a los supuestos permitidos por la Normativa Aplicable.

Artículo 22

Condiciones Médicas

El Pasajero deberá informar oportunamente a ALMA cualquier condición médica que pueda requerir medidas especiales para la prestación del Servicio o que pueda afectar la seguridad del propio Pasajero, de los demás Pasajeros, de la tripulación o de la operación.



Cuando ello resulte necesario, ALMA podrá solicitar información médica adicional o establecer condiciones especiales para la aceptación y realización del transporte, de conformidad con la Normativa Aplicable y con sus procedimientos operacionales.

La omisión de información relevante podrá dar lugar a que ALMA establezca las condiciones necesarias para el transporte o se abstenga de aceptar al Pasajero para el transporte, niegue su embarque o impida la continuación de su transporte, cuando ello resulte necesario para preservar la seguridad operacional o cumplir la Normativa Aplicable.

Artículo 23

Animales de Asistencia y Mascotas

El transporte de animales de asistencia y de mascotas estará sujeto a la Normativa Aplicable, a las presentes Condiciones Generales y a los requisitos y procedimientos operacionales establecidos por ALMA para su transporte.

El Pasajero deberá informar previamente a ALMA la intención de transportar un animal y suministrar la información y documentación que resulte necesaria para determinar los requisitos y condiciones aplicables a su transporte.

La aceptación de mascotas y la determinación de las condiciones operacionales aplicables al transporte de animales de asistencia estarán sujetas a la evaluación correspondiente por parte de ALMA, teniendo en cuenta, entre otros aspectos, las características del animal, las condiciones de la aeronave, la duración de la Operación, el destino, la capacidad disponible, los requisitos sanitarios o administrativos aplicables y la seguridad operacional.

Los animales de asistencia serán transportados conforme a la Normativa Aplicable. ALMA adoptará las medidas necesarias para facilitar su transporte, siempre que se cumplan las condiciones legales, operacionales y de seguridad aplicables.

ALMA podrá establecer, según corresponda al tipo de animal y de conformidad con la Normativa Aplicable, condiciones específicas relacionadas con el contenedor, ubicación durante el vuelo, documentación sanitaria, elementos de sujeción, manejo durante el embarque y desembarque y demás medidas necesarias para garantizar la seguridad operacional, el bienestar del animal y la adecuada prestación del Servicio.

CAPÍTULO VI

Desarrollo de la Operación

Artículo 24



Aceptación Operacional para el Transporte

La contratación del Servicio o, cuando corresponda, la Confirmación del Servicio no implica, por sí sola, la aceptación definitiva del Pasajero para el transporte.

La aceptación para el transporte se producirá una vez el Pasajero se haya presentado para el Servicio, haya cumplido los requisitos documentales y demás requisitos aplicables y se hayan verificado satisfactoriamente las condiciones operacionales aplicables para su transporte.

La aceptación para el transporte constituye el acto operacional mediante el cual ALMA autoriza el embarque y transporte del Pasajero en una Operación específica.

La aceptación para el transporte no impedirá que, con posterioridad, ALMA adopte las medidas necesarias para preservar la seguridad operacional o cumplir con la Normativa Aplicable cuando sobrevengan circunstancias objetivas que así lo exijan.

ALMA podrá abstenerse de aceptar al Pasajero para el transporte cuando, con fundamento en criterios objetivos relacionados con la seguridad operacional, el cumplimiento de la Normativa Aplicable o la viabilidad de la Operación, determine que no resulta posible o procedente realizar el transporte solicitado.

Toda Evaluación Operacional tendrá carácter técnico y operacional y se realizará con fundamento en criterios objetivos relacionados con la seguridad operacional, la viabilidad de la Operación y el cumplimiento de la Normativa Aplicable, sin que pueda interpretarse como una facultad arbitraria o discriminatoria.

La Evaluación Operacional podrá realizarse antes de la contratación del Servicio o de su Confirmación, cuando resulte aplicable, durante la Presentación para el Servicio o en cualquier momento previo al inicio efectivo o durante el desarrollo de la Operación cuando sobrevengan circunstancias objetivas que así lo justifiquen.

Cuando, respecto de un Servicio contratado o, cuando corresponda, confirmado, ALMA determine que no resulta posible aceptar al Pasajero para el transporte por razones operacionales, de seguridad o de cumplimiento de la Normativa Aplicable, adoptará las medidas que correspondan conforme a la Normativa Aplicable, atendiendo a la causa que haya dado lugar a dicha decisión.

Artículo 25

Autoridad Operacional



Durante todas las etapas del Servicio y de la Operación, ALMA ejercerá las facultades inherentes a su condición de explotador aéreo y será la única responsable de las decisiones relacionadas con la seguridad operacional y la conducción de la Operación.

Durante la Operación, el piloto al mando ejercerá la autoridad prevista en la Normativa Aplicable y podrá impartir las instrucciones que resulten necesarias para preservar la seguridad de la aeronave, de los Pasajeros, de la tripulación y de terceros.

Los Pasajeros deberán atender las instrucciones impartidas por ALMA, por el piloto al mando y por los demás miembros de la tripulación en todo aquello relacionado con la seguridad y adecuada ejecución de la operación.

Artículo 26

Conducta del Pasajero

El Pasajero deberá comportarse de manera compatible con la seguridad, el orden y el normal desarrollo de la Operación.

En particular, deberá abstenerse de realizar cualquier conducta que pueda:

- a. Comprometer la seguridad operacional.
- b. Poner en riesgo la seguridad o integridad de otras personas.
- c. Obstaculizar o interferir con las funciones de la tripulación.
- d. Deteriorar la aeronave o los equipos.
- e. Incumplir las instrucciones impartidas por ALMA o por la tripulación.
- f. Incumplir la Normativa Aplicable o afectar el orden y la adecuada ejecución de la Operación

Cuando la conducta del Pasajero comprometa o pueda comprometer la seguridad operacional, la seguridad o integridad de las personas, el orden, el cumplimiento de la Normativa Aplicable o la adecuada ejecución de la Operación, ALMA podrá adoptar las medidas que resulten necesarias atendiendo a las circunstancias, incluyendo la Negativa de Transporte, el desembarque del Pasajero antes de la salida o cualquier otra medida autorizada por la Normativa Aplicable.

Artículo 27

Negativa de Transporte

ALMA podrá abstenerse de aceptar o continuar el transporte de un Pasajero cuando, con fundamento en una Evaluación Operacional o en circunstancias identificadas antes o durante el desarrollo de la Operación, determine objetivamente que ello resulta necesario para preservar la seguridad operacional, cumplir la Normativa Aplicable o cuando el transporte no resulte operacionalmente viable.



Entre otras circunstancias, ALMA podrá adoptar dicha decisión cuando:

- a. El Pasajero incumpla los requisitos documentales exigibles.
- b. Existan razones objetivas relacionadas con la seguridad operacional.
- c. El Pasajero incumpla las instrucciones impartidas por la tripulación.
- d. Se presenten circunstancias médicas o físicas incompatibles con la Operación, cuando las medidas razonables y aplicables no permitan realizar el transporte en condiciones seguras y de conformidad con la Normativa Aplicable.
- e. El Pasajero suministre información falsa o incompleta cuya relevancia pueda afectar la seguridad operacional, la aceptación o realización del transporte o el cumplimiento de la Normativa Aplicable.
- f. Se configure cualquier otra circunstancia objetiva que haga incompatible el transporte con la seguridad, la viabilidad de la Operación o con la Normativa Aplicable.

Cuando ello sea posible y resulte compatible con la seguridad operacional, ALMA informará al Pasajero las razones que motivan la decisión adoptada.

Artículo 28

Restricción, Suspensión o Interrupción del Transporte

ALMA podrá restringir, suspender o interrumpir la prestación del Servicio o el desarrollo de la Operación cuando ello resulte necesario para preservar la seguridad operacional, proteger a los Pasajeros, a la tripulación o a terceros, cumplir la Normativa Aplicable o atender instrucciones impartidas por las autoridades competentes.

Entre otras circunstancias, ALMA podrá adoptar tales medidas cuando se presenten:

- a. Condiciones meteorológicas adversas.
- b. Restricciones o instrucciones de las autoridades aeronáuticas, aeroportuarias o de control de tránsito aéreo.
- c. Limitaciones relacionadas con la aeronave, la infraestructura, los equipos o la Operación.
- d. Circunstancias que comprometan la seguridad operacional.
- e. Cualquier otra situación objetiva que haga imposible, insegura, operacionalmente inviable o contraria a la Normativa Aplicable la prestación del Servicio o de la Operación.

Cuando las circunstancias lo permitan, ALMA informará oportunamente a los Pasajeros y, cuando corresponda, al Contratante sobre la situación presentada y adoptará las medidas que correspondan de conformidad con la Normativa Aplicable y las condiciones aplicables al Servicio, atendiendo a la causa y a las circunstancias que hayan dado lugar a la medida adoptada.

CAPÍTULO VII



Cambios Operacionales

Artículo 29

Cambios Operacionales

Durante la preparación o ejecución de un Servicio contratado o, cuando corresponda, confirmado podrán presentarse circunstancias que hagan necesario modificar las condiciones inicialmente previstas para la Operación.

Cuando ello ocurra, ALMA adoptará las decisiones que resulten necesarias para preservar la seguridad operacional, cumplir la Normativa Aplicable y procurar la adecuada prestación del Servicio, informando oportunamente a los Pasajeros y, cuando corresponda, al Contratante, directamente o a través un Tercero Autorizado cuando éste participe en la gestión de las comunicaciones del Servicio.

La adopción de cambios operacionales por razones de seguridad operacional o de cumplimiento de la Normativa Aplicable no constituirá, por sí sola, un incumplimiento imputable a ALMA, sin perjuicio de los derechos que correspondan al Pasajero o al Contratante de conformidad con la Normativa Aplicable y atendiendo a la causa y circunstancias del cambio.

Las modificaciones operacionales podrán comprender, entre otras, cambios de horario, sustitución de aeronave, modificaciones en la secuencia de la Operación, cambios de ruta, desvíos, retornos, escalas o modificaciones del itinerario (cuando aplique), cambios en el lugar de salida o llegada cuando ello resulte operacional y legalmente viable, reprogramaciones, interrupciones o cancelaciones del Servicio.

Artículo 30

Demoras y Reprogramaciones

Cuando un Servicio contratado o, cuando corresponda, confirmado, se vea afectado por una demora o deba ser reprogramado, ALMA informará dicha circunstancia tan pronto como sea razonablemente posible a los Pasajeros y, cuando corresponda, al Contratante.

Las demoras y reprogramaciones serán atendidas de conformidad con la Normativa Aplicable y atendiendo a las circunstancias que las hayan originado.

Cuando la demora o reprogramación sea imputable a ALMA, ALMA dará cumplimiento a las obligaciones de asistencia, información, protección y demás medidas previstas en la Normativa Aplicable.

Cuando la demora o reprogramación obedezca a circunstancias no imputables a ALMA, ALMA mantendrá informados a los Pasajeros, adoptará las medidas que resulten aplicables conforme a



la Normativa Aplicable y cuando sea posible, procurara minimizar los efectos de la demora o reprogramación.

Artículo 31

Sustitución de Aeronave

ALMA podrá sustituir la aeronave inicialmente prevista por otra que resulte idónea para la prestación del servicio, siempre que dicha sustitución sea compatible con la Normativa Aplicable, la seguridad operacional y las condiciones de la Operación y cuente con las autorizaciones y capacidades necesarias para realizar el transporte correspondiente.

La sustitución de aeronave no constituirá, por sí sola, un incumplimiento del Servicio contratado cuando no afecte sustancialmente las condiciones esenciales del transporte contratado, sin perjuicio de los derechos que correspondan al Pasajero o al Contratante conforme a la Normativa Aplicable cuando la sustitución produzca una afectación material del Servicio.

Artículo 32

Cancelación del Servicio

Cuando resulte necesario cancelar un Servicio contratado o, cuando corresponda, confirmado, ALMA informará dicha circunstancia tan pronto como sea razonablemente posible a los Pasajeros y, cuando corresponda, al Contratante.

La cancelación de un Servicio contratado o, cuando corresponda, confirmado dará lugar a la aplicación de las medidas previstas en la Normativa Aplicable, según la causa que origine la cancelación y las circunstancias particulares del caso, sin perjuicio de los derechos que corresponden al Pasajero o al Contratante conforme la Normativa Aplicable.

Cuando la cancelación obedezca a razones de seguridad operacional, meteorología, restricciones impuestas por autoridades competentes u otras circunstancias no imputables a ALMA, ALMA dará cumplimiento a las obligaciones que resulten aplicables conforme a la Normativa Aplicable y, cuando sea posible, adoptará medidas razonables para mitigar los efectos de la cancelación sobre los Pasajeros.

Artículo 33

Información durante Cambios Operacionales

ALMA mantendrá informados a los Pasajeros y, cuando corresponda, al Contratante, respecto del estado de la Operación y de las decisiones adoptadas con ocasión de cambios operacionales, en la



medida y oportunidad que resulten aplicables conforme a la naturaleza de la situación y a la Normativa Aplicable.

Cuando la naturaleza de la situación lo permita, la información será suministrada de manera clara, suficiente y oportuna, utilizando los medios de comunicación razonablemente disponibles, directamente o a través del Contratante o de un Tercero Autorizado, según corresponda.

La utilización del Contratante o de un Tercero Autorizado como canal de comunicación no eximirá a ALMA del cumplimiento de los deberes de información que le correspondan directamente frente al Pasajero conforme a la Normativa Aplicable.

CAPÍTULO VIII

Modificaciones y Cancelaciones Solicitadas por el Contratante o el Pasajero

Artículo 34

Modificaciones Solicitadas por el Contratante o el Pasajero

El Contratante o el Pasajero, según corresponda, podrán solicitar, directamente o a través de un Tercero Autorizado cuando aplique, modificaciones respecto de un Servicio contratado o, cuando corresponda confirmado, las cuales serán evaluadas por ALMA teniendo en cuenta la naturaleza de la Operación, la disponibilidad, la seguridad operacional y las condiciones comerciales aplicables y demás condiciones aplicables.

La aceptación de tales modificaciones estará sujeta a la evaluación que corresponda por parte de ALMA, incluyendo, cuando resulte aplicable, la Evaluación Operacional, así como al cumplimiento de las condiciones particulares del Servicio. La modificación únicamente producirá efectos respecto del Servicio una vez haya sido aceptada por ALMA.

Artículo 35

Cancelaciones Solicitadas por el Contratante o el Pasajero

Cuando no resulte procedente el retracto ni sea aplicable un régimen imperativo de desistimiento, la cancelación del Servicio solicitada por el Contratante, o la cancelación de su transporte solicitada por el Pasajero, según corresponda, se registrará por las condiciones particulares del Servicio que hayan sido informadas y aceptadas antes de la contratación.

ALMA aplicará dichas condiciones de conformidad con la Normativa Aplicable, y devolverá los impuestos, tasas y demás valores reembolsables conforme a la Normativa Aplicable.

Las solicitudes de cancelación deberán presentarse a través de los canales habilitados por ALMA, directamente o, cuando corresponda, a través del Contratante o de un Tercero Autorizado que participe en la gestión del Servicio.



Artículo 36

Desistimiento y Retracto

El Contratante o el Pasajero que haya contratado o adquirido el Servicio, según corresponda, podrá ejercer el derecho de retracto cuando éste resulte procedente de conformidad con el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011 y las normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan. Cuando el retracto sea ejercido válidamente, ALMA efectuará la devolución de las sumas correspondientes dentro del plazo previsto en la Normativa Aplicable.

El Pasajero podrá desistir del transporte antes de su iniciación de conformidad con el Código de Comercio, la reglamentación aeronáutica aplicable y las demás disposiciones de la Normativa Aplicable. Las consecuencias económicas del desistimiento se determinarán conforme a dicha normativa y a las condiciones particulares del Servicio que resulten válidamente aplicables y, cuando corresponda, hayan sido sometidas a la aprobación de la autoridad aeronáutica de conformidad con la Normativa Aplicable.

Las solicitudes deberán presentarse a través de los canales habilitados por ALMA, directamente o, cuando corresponda, a través del Contratante o de un Tercero Autorizado que participe en la gestión del Servicio.

Ninguna condición particular limitará los derechos de carácter imperativo reconocidos al Contratante, al consumidor o al Pasajero, según corresponda, por la Normativa Aplicable.

CAPÍTULO IX

Responsabilidad

Artículo 37

Responsabilidad de ALMA

ALMA responderá por la prestación de los Servicios de transporte de conformidad con la Normativa Aplicable y con las obligaciones que le correspondan en su condición de explotador y transportador aéreo.

La responsabilidad de ALMA se determinará teniendo en cuenta las circunstancias particulares de cada caso, las causas que hayan dado origen al evento y la Normativa Aplicable.

Las decisiones adoptadas por ALMA con fundamento en una Evaluación Operacional o en criterios objetivos de seguridad operacional, Capacidad de Transporte cumplimiento de la Normativa Aplicable y demás circunstancias propias de la Operación, no constituirán por sí mismas un incumplimiento de las obligaciones asumidas por ALMA, siempre que hayan sido adoptadas de conformidad con la Normativa Aplicable y con las presentes Condiciones Generales.



Las presentes Condiciones Generales no excluyen ni limitan la responsabilidad que la legislación colombiana atribuya a ALMA cuando ésta resulte aplicable.

Artículo 38

Responsabilidad del Contratante y del Pasajero

El Contratante y el Pasajero responderán, según corresponda, y de conformidad con la Normativa Aplicable, por los daños y perjuicios que le sean imputables y que causen a ALMA, a otros Pasajeros, a la tripulación o a terceros como consecuencia del incumplimiento de la Normativa Aplicable, de las presentes Condiciones Generales o de las instrucciones impartidas por ALMA o por la tripulación durante la prestación del Servicio o el desarrollo de la Operación.

En particular, el Contratante y el Pasajero serán responsables, según corresponda, por la integridad, exactitud, veracidad y oportunidad de la información que suministren para la prestación del Servicio, por el cumplimiento de los requisitos documentales que les correspondan y por los daños derivados del transporte de elementos cuya naturaleza hubiera sido ocultada o incorrectamente informada.

Cuando la conducta del Pasajero origine costos adicionales para ALMA, incluyendo desvíos operacionales, daños a la aeronave, retrasos, limpieza extraordinaria o cualquier otro costo, gasto, daño o afectación directamente imputable a dicha conducta, éste responderá por las consecuencias que correspondan en los términos previstos por la Normativa Aplicable.

Artículo 39

Limitaciones

La responsabilidad de ALMA se determinará de conformidad con la Normativa Aplicable, incluyendo las reglas de atribución, exoneración y limitación de responsabilidad que resulten aplicables.

Ninguna disposición de las presentes Condiciones Generales podrá interpretarse como una ampliación de la responsabilidad legalmente atribuible a ALMA más allá de lo previsto en la Normativa Aplicable o de las obligaciones expresamente asumidas por ALMA en los documentos aplicables al Servicio.

CAPÍTULO X

Información, Atención y Reclamaciones

Artículo 40

Información al Pasajero



ALMA suministrará a los Pasajeros información clara, suficiente, veraz y oportuna sobre los Servicios, las condiciones de transporte, los cambios operacionales que puedan afectar el Servicio y cualquier otra información cuya comunicación resulte exigible conforme a la Normativa Aplicable. Dicha información será suministrada utilizando un lenguaje claro y comprensible, incluyendo, cuando corresponda, las particularidades derivadas del carácter no regular del Servicio.

ALMA podrá suministrar la información directamente al Pasajero, o cuando corresponda, utilizar al Contratante o a un Tercero Autorizado como canal de comunicación, atendiendo las circunstancias del Servicio, de la Operación y a los medios de contacto disponibles. La utilización de dichos canales no afectará los deberes de información que correspondan a ALMA, al Contratante o al Tercero Autorizado, según corresponda, de conformidad con la Normativa Aplicable y con la naturaleza de su respectiva intervención.

La información suministrada por ALMA deberá interpretarse conjuntamente con las presentes Condiciones Generales y con la Normativa Aplicable.

ALMA informará claramente cuando un Servicio permanezca en estado de Servicio Pendiente de Confirmación, así como las condiciones comerciales de Confirmación que deban ser informadas al Pasajero o al Contratante, según corresponda.

Artículo 41. Consultas, Peticiones, Quejas y Reclamaciones

Los Contratantes y los Pasajeros podrán presentar consultas, peticiones, quejas, reclamaciones o sugerencias relacionadas con los Servicios prestados por ALMA a través de los canales de atención habilitados por ALMA.

ALMA dará trámite a dichas solicitudes de conformidad con la Normativa Aplicable, dentro de los plazos que resulten aplicables y suministrará la información que corresponda para su adecuada atención.

Cuando la reclamación se relacione con la actuación o intervención de un Contratante o de un Tercero Autorizado, ALMA podrá coordinar con éste las actuaciones necesarias para facilitar la adecuada atención, sin perjuicio de las responsabilidades y deberes que correspondan a ALMA, al Contratante o al Tercero Autorizado, según corresponda, de conformidad con la Normativa Aplicable y con la naturaleza de su respectiva intervención.

La presentación de una reclamación no suspenderá por sí sola la aplicación de las presentes Condiciones Generales ni afectará las obligaciones que correspondan a ALMA, al Contratante o al Pasajero, según corresponda, salvo que la Normativa Aplicable disponga otra cosa.



Artículo 42. Objetos Olvidados o Extraviados

Los Pasajeros deberán verificar que portan consigo todos sus objetos personales antes de abandonar la aeronave o las instalaciones utilizadas para la prestación del Servicio.

Cuando ALMA encuentre objetos presuntamente olvidados por un Pasajero y éstos queden bajo su custodia, adoptará medidas razonables para su custodia temporal y facilitará su devolución cuando ello resulte posible, de conformidad con la Normativa Aplicable y los procedimientos establecidos para estos efectos.

La devolución de objetos encontrados podrá estar sujeta a la acreditación de la propiedad o tenencia legítima del bien y a las condiciones logísticas necesarias para su entrega, incluyendo, cuando corresponda, la asunción por el Pasajero de los costos razonables asociados a su envío o entrega.

ALMA no será responsable por la pérdida de objetos que permanezcan bajo la custodia del Pasajero o respecto de los cuales la pérdida, daño o desaparición no resulte imputable a ALMA, conforme la Normativa Aplicable.

CAPÍTULO XI

Protección de Datos Personales

Artículo 43

Tratamiento de Datos Personales

ALMA tratará los datos personales del Contratante, de los Pasajeros y de las demás personas cuyos datos sean suministrados con ocasión del Servicio, de conformidad con la legislación aplicable en materia de protección de datos personales y con su Política de Tratamiento de Datos Personales vigente.

Los datos personales serán utilizados para la preparación, organización, prestación y seguimiento de los Servicios de transporte, el cumplimiento de obligaciones legales y regulatorias, la atención de solicitudes de los Pasajeros y Contratantes, y las demás finalidades que hayan sido informadas o que resulten legítimamente aplicables de conformidad con la Normativa Aplicable y la Política de Tratamiento de Datos Personales de ALMA.

Cuando resulte necesario para la prestación del Servicio o para el cumplimiento de obligaciones legales o regulatorias, ALMA podrá compartir los datos personales que resulten necesarios con autoridades competentes, operadores aeroportuarios, proveedores de servicios relacionados con la Operación aérea y demás terceros cuya intervención sea necesaria para la ejecución del Servicio, siempre dentro de los límites establecidos por la Normativa Aplicable.



La Política de Tratamiento de Datos Personales de ALMA se encuentra disponible a través de los canales oficiales de ALMA y regirá el tratamiento de los datos personales en aquello que resulte aplicable, conjuntamente con la Normativa Aplicable en materia de protección de datos personales.

Cuando una persona suministre a ALMA datos personales de terceros para efectos de la prestación del Servicio, será responsable de contar, cuando corresponda, con la autorización o legitimación necesaria para ello, de conformidad con la Normativa Aplicable.

Cuando el Servicio requiera el tratamiento de datos sensibles, datos de menores de edad o información relacionada con condiciones médicas o necesidades de asistencia especial, ALMA realizará dicho tratamiento de conformidad con las condiciones y salvaguardas exigidas por la Normativa Aplicable y su Política de Tratamiento de Datos Personales.

CAPÍTULO XII

Disposiciones Finales

Artículo 44

Modificaciones

ALMA podrá modificar las presentes Condiciones Generales cuando ello resulte necesario para dar cumplimiento a cambios en la Normativa Aplicable, para reflejar cambios en sus procedimientos operacionales, en las características de sus Servicios o para mejorar su prestación.

Las modificaciones serán informadas a través de los canales oficiales de ALMA y cada versión indicará su fecha de entrada en vigor. Las modificaciones serán aplicables a las contrataciones y Reservas realizadas a partir de su entrada en vigor. Los Servicios contratados o las Reservas realizadas con anterioridad continuarán sujetos a la versión de las Condiciones Generales aplicable al momento correspondiente, salvo que una modificación resulte exigible por la Normativa Aplicable o sea válidamente acordada con el Contratante o el Pasajero, según corresponda.

Artículo 45

Interpretación

Las presentes Condiciones Generales deberán interpretarse de conformidad con la Normativa Aplicable y con los principios establecidos en el presente documento. Ninguna de sus disposiciones podrá interpretarse como una limitación o renuncia a los derechos de carácter imperativo que la Normativa Aplicable reconozca al Contratante, al consumidor o al Pasajero, según corresponda, ni a las obligaciones de carácter imperativo que correspondan a ALMA como transportador aéreo.



La nulidad, ineficacia o inaplicabilidad de alguna de las disposiciones aquí contenidas no afectará la validez de las demás, las cuales continuarán produciendo todos sus efectos en cuanto sean compatibles con la Normativa Aplicable.

Artículo 46

Vigencia

Las presentes Condiciones Generales entrarán en vigor en la fecha de entrada en vigor indicada en la versión publicada por ALMA a través de sus canales oficiales y permanecerán vigentes hasta su modificación o sustitución.

Las presentes Condiciones serán aplicables a todos los Servicios contratados y a las Reservas realizadas durante su vigencia, sin perjuicio de lo dispuesto en el Artículo 44 respecto de los Servicios contratados o las Reservas realizadas con anterioridad y de los derechos reconocidos por la Normativa Aplicable.

Artículo 47

Disponibilidad y Consulta de las Condiciones Generales

La versión vigente de las presentes Condiciones Generales de Transporte estará disponible para consulta en los canales oficiales de ALMA. Cuando corresponda, ALMA facilitará el acceso a la versión de las Condiciones Generales aplicable a un Servicio o Reserva realizada bajo una versión anterior.

Los Contratantes y los Pasajeros podrán solicitar información o aclaraciones sobre su contenido y aplicación a través de los canales de atención habilitados por ALMA. Las aclaraciones suministradas no modificarán las presentes Condiciones Generales ni las condiciones particulares del Servicio, salvo que una modificación sea expresamente acordada por los medios aplicables.