



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 prestados por ALMA AIR S.A.S., independientemente de que el servicio haya sido contratado directamente por el Pasajero o por un tercero.

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 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 adoptadas por ALMA para garantizar la seguridad operacional y la protección de las personas, la aeronave o la operación.

2. Confirmación del Servicio

La prestación de los servicios de transporte por parte de ALMA estará sujeta a la emisión de la correspondiente Confirmación del Servicio.

Las cotizaciones, solicitudes, solicitudes de Servicio, pagos realizados bajo condición de confirmación o cualquier otra actuación previa no obligan, por sí solos, a ALMA a prestar el servicio mientras no se haya emitido dicha Confirmación.

La Confirmación del Servicio constituye el acto mediante el cual ALMA acepta definitivamente la prestación de una operación específica, previa realización de las validaciones aplicables.



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 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 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 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 operados 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 o por un tercero autorizado.

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 la correspondiente **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 terceros.
- c.** Por agencias de viajes, operadores turísticos, hoteles, empresas, entidades públicas o cualquier otro tercero autorizado por ALMA.
- 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 transportados por ALMA desde el momento en que el servicio 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 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 del Servicio respecto del cual se haya emitido 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 se entienden incorporadas a las cotizaciones, Confirmaciones de Servicio, contratos, Ordenes de Servicio y demás documentos mediante los cuales ALMA ofrezca o preste sus servicios de transporte, salvo que expresamente se indique otra cosa.

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 legal o reglamentaria de carácter imperativo, 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 o para 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.

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 un Servicio de transporte aéreo prestado por ALMA, ya sea para sí misma o para el transporte de uno o varios Pasajeros.

Confirmación del Servicio: Comunicación emitida por ALMA mediante la cual confirma la prestación de un servicio específico, una vez verificadas las condiciones operacionales y comerciales aplicables.

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: Servicio de transporte aéreo específico preparado y ejecutado por ALMA, comprendiendo todas las actividades necesarias para su planificación, organización, desarrollo y finalización.

Pasajero(s): Persona natural aceptada por ALMA para ser transportada en una operación determinada, independientemente de que haya contratado directamente el Servicio o de que éste haya sido contratado por un tercero

Servicio: Prestación de transporte aéreo comercial que ALMA se obliga a ejecutar mediante la correspondiente Confirmación del Servicio, conforme a la Normativa Aplicable y a las presentes Condiciones Generales.

Servicio Pendiente de Confirmación: Estado en el cual una solicitud de transporte ha sido recibida por ALMA, pero aún se encuentra sujeta al cumplimiento de las condiciones objetivas de viabilidad operacional y comercial requeridas para la emisión de la Confirmación del Servicio.

CAPÍTULO II Formación de la Relación de Transporte

Artículo 6

Confirmación del Servicio

La prestación de cualquier servicio de transporte aéreo por parte de ALMA estará sujeta a la previa emisión de la correspondiente Confirmación del Servicio.

La Confirmación del Servicio constituye la aceptación expresa por parte de ALMA de prestar un servicio de transporte específico e incorporar al o a los Pasajeros en una operación aérea determinada, de conformidad con las presentes Condiciones Generales, la Normativa Aplicable y las condiciones particulares del servicio.

En consecuencia, las consultas, solicitudes de información, cotizaciones, manifestaciones de interés, solicitudes de Servicio, pagos realizados bajo condición de confirmación o cualquier otra actuación previa realizada por el Contratante o por un tercero no obligarán por sí solas a ALMA a prestar el servicio de transporte mientras la Confirmación del Servicio no haya sido emitida.

Cuando el servicio sea comercializado por un tercero, la contratación del servicio entre dicho tercero y el Pasajero tampoco obligará por sí sola a ALMA a prestar el servicio mientras éste no haya sido expresamente confirmado por ALMA.



La Confirmación del Servicio únicamente será emitida una vez ALMA haya verificado el cumplimiento de las condiciones operacionales, técnicas, comerciales, documentales y de vinculación o cumplimiento que resulten aplicables.

A partir de la emisión de la Confirmación del Servicio, ALMA prestará el servicio de transporte de conformidad con la Normativa Aplicable, las presentes Condiciones Generales y los derechos que la legislación reconoce a los Pasajeros.

Mientras un servicio permanezca pendiente de Confirmación del Servicio, ALMA no estará obligada a prestar el transporte y no serán exigibles las obligaciones que la Normativa Aplicable impone al transportador respecto de servicios confirmados, sin perjuicio del deber de suministrar al Pasajero información clara, suficiente y oportuna sobre el estado de su solicitud.

Cuando ALMA determine que no puede emitir la Confirmación del Servicio y hubiera recibido sumas correspondientes al Servicio pendiente de confirmación, procederá conforme a las condiciones particulares informadas y aceptadas y a la Normativa Aplicable.

Artículo 7

Condiciones para la Confirmación del Servicio

La Confirmación del Servicio podrá estar sujeta, según la naturaleza de la operación, al cumplimiento de una o varias condiciones objetivas previamente informadas por ALMA o por el tercero autorizado para comercializar el servicio.

Dichas condiciones podrán incluir, entre otras:

- a.** El cumplimiento de las condiciones mínimas de viabilidad operacional y comercial previamente definidas por ALMA para el servicio correspondiente.
- b.** La disponibilidad de aeronaves y tripulaciones.
- c.** La disponibilidad de infraestructura aeroportuaria o de hidroaeródromos, muelles o espejos de agua autorizados.
- d.** Las condiciones meteorológicas previstas.
- e.** La obtención o mantenimiento de permisos, autorizaciones o coordinaciones requeridas para la operación.
- f.** El cumplimiento de las condiciones comerciales aplicables al servicio.

El cumplimiento de las condiciones previstas en el presente artículo no constituye una facultad discrecional de ALMA, sino un requisito objetivo para determinar la viabilidad operacional y comercial del servicio solicitado.



Cuando alguna de las condiciones aplicables no pueda cumplirse, ALMA informará oportunamente al Pasajero o al tercero que hubiera contratado el servicio y procederá de conformidad con la Normativa Aplicable y con las condiciones comerciales informadas para dicho servicio.

Artículo 8

Servicios Comercializados por Terceros Autorizados

Cuando los servicios de transporte sean comercializados por terceros autorizados tales como hoteles, agencias de viajes, operadores turísticos, empresas, entidades públicas u otras personas naturales o jurídicas autorizadas por ALMA, dichos terceros actuarán exclusivamente como comercializadores o intermediarios del servicio, según corresponda, y no tendrán facultad para obligar a ALMA mediante promesas, garantías o confirmaciones emitidas sin autorización expresa de la compañía.

Únicamente la Confirmación del Servicio emitida por ALMA generará la obligación de prestar el correspondiente servicio de transporte.

Los terceros autorizados deberán informar claramente a los Pasajeros cuando un servicio se encuentre pendiente de confirmación por parte de ALMA.

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 comercial existente entre el tercero contratante y el Pasajero será independiente de la relación que surja entre ALMA y el Pasajero con ocasión de la prestación del servicio de transporte.

La contratación del servicio por un tercero no modificará las presentes Condiciones Generales, las cuales serán igualmente aplicables a todos los Pasajeros transportados por ALMA.

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

Los terceros que comercialicen servicios de ALMA deberán informar a los Pasajeros cuando un servicio se encuentre sujeto a Confirmación del Servicio por parte de ALMA, de conformidad con las presentes Condiciones Generales.

**Artículo 10.****Información y Documentación del Pasajero**

El Contratante y el Pasajero, según corresponda, deberán suministrar, directamente o por conducto del tercero que haya contratado el servicio, la información y documentación que resulte necesaria para la prestación del servicio de transporte 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 cualquier otra circunstancia relevante para la Evaluación Operacional.

Quien suministre la información será responsable de que la información suministrada 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 cuando ello resulte necesario 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 requerida podrá dar lugar a que ALMA se abstenga de aceptar al Pasajero para el transporte o no preste el servicio, cuando ello sea necesario para dar cumplimiento a la Normativa Aplicable o para preservar la seguridad operacional.

CAPÍTULO III- Preparación del Servicio**Artículo 11****Presentación para el Servicio**

El Pasajero deberá presentarse en el lugar, fecha y hora indicados en la Confirmación del Servicio o en las instrucciones impartidas por ALMA o por el tercero autorizado que comercialice el servicio.

Salvo que ALMA indique un término diferente para una operación específica, el Pasajero deberá presentarse con la anticipación razonablemente necesaria 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 afecte la seguridad operacional, la programación del servicio o el cumplimiento de la Normativa Aplicable.

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 o de prestar el Servicio, según corresponda.

Artículo 13

Requisitos para el Transporte

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

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 la prestación del servicio 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 tercero que haya contratado el servicio podrán solicitar 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 condicionarla al cumplimiento de requisitos adicionales.

Las consecuencias económicas derivadas de las modificaciones solicitadas por el Pasajero o por el tercero contratante serán las previstas en las condiciones particulares del servicio correspondiente.

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 o por el tercero autorizado que comercialice el servicio 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 su transporte cuando resulte necesario para cumplir con los requisitos de peso y balance o con cualquier otra limitación operacional.

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 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 cuando ello resulte necesario para preservar la seguridad de la operación o 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.

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

ALMA podrá inspeccionar el equipaje, 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.

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, siempre que dicha pérdida o daño no sea consecuencia de dolo o culpa grave de ALMA.

Artículo 19

Transporte de Otros Animales

El transporte de animales distintos de mascotas y animales de asistencia estará sujeto a evaluación 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.

ALMA podrá rechazar el transporte de animales cuando considere que no se cumplen las condiciones operacionales, de seguridad, bienestar animal 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 las políticas operacionales vigentes de ALMA. ALMA podrá requerir la fecha de nacimiento del Pasajero para determinar su edad y los requisitos aplicables al transporte de menores de edad.

Los padres, representantes legales o la persona responsable del menor 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 la naturaleza de la operación, la seguridad operacional y las características del destino.

Artículo 21

Personas que Requieran Asistencia Especial

Los Pasajeros que requieran asistencia especial durante cualquiera de las etapas de preparación, embarque o desembarque deberán informar dicha circunstancia a ALMA o al tercero que comercialice el servicio con la antelación razonablemente necesaria para permitir la adecuada planificación de la operación.

ALMA adoptará las medidas razonablemente posibles para prestar el servicio solicitado, teniendo en cuenta las características de la aeronave, las limitaciones operacionales, la infraestructura disponible y las condiciones de seguridad operacional.



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.

Artículo 22

Condiciones Médicas

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

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

La omisión de información relevante podrá dar lugar a que ALMA se abstenga de prestar el servicio cuando ello resulte necesario para preservar la seguridad operacional.

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 las políticas operacionales vigentes de ALMA.

El Pasajero deberá informar previamente la intención de transportar un animal y suministrar la información y documentación que resulte necesaria para evaluar la viabilidad del transporte.

La aceptación del transporte dependerá de la evaluación operacional realizada por 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 razonablemente necesarias para facilitar su transporte, siempre que se cumplan las condiciones legales, operacionales y de seguridad aplicables.

ALMA podrá establecer 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 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 aplicables y ALMA haya concluido satisfactoriamente la correspondiente Evaluación Operacional.

La aceptación para el transporte constituye el acto operacional mediante el cual ALMA incorpora al Pasajero a una operación específica.

La aceptación para el Transporte no impedirá que, con posterioridad, ALMA adopte medidas necesarias para preservar la seguridad operacional 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, ALMA determine que no resulta posible realizar el transporte solicitado.

Toda Evaluación Operacional tendrá carácter exclusivamente técnico 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 Confirmación del Servicio, 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 previamente confirmado, ALMA determine que no resulta posible aceptar al Pasajero para el transporte por razones operacionales o de seguridad, 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, 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.

En servicio, 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 a otras personas.
- c. Obstaculizar el trabajo de la tripulación.
- d. Deteriorar la aeronave o los equipos.
- e. Incumplir las instrucciones impartidas por ALMA o por la tripulación.

Cuando la conducta del Pasajero represente un riesgo para la seguridad operacional o para el desarrollo de la operación, ALMA podrá adoptar las medidas que resulten necesarias para controlar la situación, 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, como resultado de la correspondiente Evaluación Operacional o del desarrollo de la operación, determine objetivamente que ello resulta necesario para preservar la seguridad operacional, cumplir la Normativa Aplicable o garantizar la viabilidad de la operación.



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, siempre que no sea posible adoptar medidas razonables para permitir el transporte en condiciones seguras.
- e. El Pasajero suministre información falsa o incompleta cuya relevancia afecte la Evaluación Operacional.
- f. Se configure cualquier otra circunstancia objetiva que haga incompatible el transporte con la seguridad 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 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 o ilegal continuar con la prestación del servicio.

Cuando las circunstancias lo permitan, ALMA informará oportunamente a los Pasajeros sobre la situación presentada y adoptará las medidas previstas en la Normativa Aplicable para la protección de sus derechos.

CAPÍTULO VII

Cambios Operacionales

Artículo 29

Cambios Operacionales



Durante la preparación o ejecución de un Servicio respecto del cual se haya emitido la Confirmación del Servicio 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 o, cuando corresponda, al tercero que hubiera contratado el 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.

Las modificaciones operacionales podrán comprender, entre otras, cambios de horario, sustitución de aeronave, modificaciones en la secuencia de la operación, 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 respecto del cual se haya emitido la Confirmación del Servicio deba ser demorado o reprogramado, ALMA informará dicha circunstancia tan pronto como razonablemente le sea posible.

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

Cuando la demora o reprogramación sea imputable a ALMA, la compañía 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, la compañía adoptará las medidas razonablemente posibles para minimizar sus efectos, mantener informados a los Pasajeros y, cuando corresponda, cumplir las obligaciones previstas en la Normativa Aplicable.

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.

La sustitución de aeronave no constituirá, por sí sola, un incumplimiento del servicio contratado cuando no afecte sustancialmente la naturaleza del transporte ofrecido.

Artículo 32

Cancelación del Servicio

Cuando resulte necesario cancelar un Servicio respecto del cual se haya emitido la Confirmación del Servicio, ALMA informará dicha circunstancia tan pronto como razonablemente le sea posible.

La cancelación de un Servicio respecto del cual se haya emitido la Confirmación del Servicio 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 y sin perjuicio de los derechos irrenunciables que la Normativa Aplicable reconozca a los Pasajeros.

Cuando la cancelación obedezca a razones de seguridad operacional, meteorología, restricciones impuestas por autoridades competentes u otras circunstancias no imputables a ALMA, la compañía adoptará las medidas que razonablemente resulten posibles para atender a los Pasajeros dentro del marco previsto por la Normativa Aplicable.

Artículo 33

Información durante Cambios Operacionales

ALMA procurará mantener informados a los Pasajeros y, cuando corresponda, a los terceros que hayan contratado el servicio, respecto del estado de la operación y de las decisiones adoptadas con ocasión de cambios operacionales.

Cuando la naturaleza de la situación lo permita, la información será suministrada de manera clara, suficiente y oportuna, utilizando los medios de comunicación disponibles para la operación correspondiente.

La falta de información suficiente por parte de terceros comercializadores no afectará el deber de ALMA de suministrar directamente al Pasajero la información que resulte exigible conforme a la Normativa Aplicable cuando ello resulte razonablemente posible.

CAPÍTULO VIII

**Modificaciones y Cancelaciones Solicitadas por el Contratante o el Pasajero****Artículo 34****Modificaciones Solicitadas por el Pasajero**

El Contratante o el tercero que haya contratado el servicio podrán solicitar modificaciones respecto de un servicio respecto del cual se haya emitido la Confirmación del Servicio, las cuales serán evaluadas por ALMA teniendo en cuenta la naturaleza de la operación, la disponibilidad, la seguridad operacional y las condiciones comerciales aplicables.

La aceptación de tales modificaciones estará sujeta a la correspondiente Evaluación Operacional y a las condiciones particulares del servicio.

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 solicitada por el Contratante o el Pasajero se regirá por las condiciones particulares del Servicio que hayan sido informadas y aceptadas antes de la contratación.

ALMA aplicará dichas condiciones de manera clara y proporcional 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 o, cuando el Servicio haya sido contratado por un tercero autorizado, por conducto de dicho tercero o directamente ante ALMA, según corresponda.

Artículo 36**Desistimiento y Retracto**

El Contratante podrá ejercer el derecho de retracto cuando tenga derecho a ello y 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 viaje antes de su iniciación de conformidad con el artículo 1878 del Código de Comercio, la reglamentación aeronáutica aplicable y las condiciones particulares del Servicio debidamente informadas.

Las solicitudes deberán presentarse a través de los canales habilitados por ALMA o, cuando el Servicio haya sido adquirido por medio de un tercero autorizado, a través de éste o directamente ante ALMA, según resulte aplicable.



Ninguna condición particular limitará los derechos de carácter imperativo reconocidos al consumidor o al Pasajero 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 las disposiciones imperativas contenidas en la legislación colombiana y en los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia.

Las decisiones adoptadas por ALMA como resultado de una Evaluación Operacional, realizada con fundamento 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, por los daños y perjuicios 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 durante la prestación del servicio.

En particular, el Contratante y el Pasajero serán responsables, según corresponda, por la veracidad y oportunidad de la información suministrada para la prestación del servicio, del cumplimiento de los requisitos documentales exigibles y de 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 imputable al Pasajero, éste responderá en los términos previstos por la Normativa Aplicable.

Artículo 39

Limitaciones

La responsabilidad de ALMA se regirá exclusivamente por la Normativa Aplicable.

Ninguna disposición de las presentes Condiciones Generales podrá interpretarse como una ampliación de la responsabilidad legalmente atribuible a ALMA.

CAPÍTULO X

Información, Atención y Reclamaciones

Artículo 40

Información al Pasajero

ALMA procurará suministrar a los Pasajeros información clara, suficiente, veraz y oportuna sobre los servicios prestados, 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, especialmente cuando la naturaleza del servicio no corresponda a una operación aérea regular.

Cuando el servicio haya sido contratado por un tercero, ALMA podrá suministrar la información directamente al Pasajero o a través del tercero comercializador, según las circunstancias de la operación y los medios de contacto disponibles, sin perjuicio de las obligaciones que correspondan al tercero frente al Pasajero.

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.

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 la compañía.

ALMA dará trámite a dichas solicitudes de conformidad con la Normativa Aplicable, atendiéndolas dentro de los plazos previstos en la Normativa Aplicable y suministrando la información necesaria para su adecuada gestión.

Cuando la reclamación se relacione con un servicio contratado por un tercero, ALMA y el correspondiente tercero colaborarán para facilitar la adecuada atención del Pasajero, sin perjuicio de las responsabilidades que legalmente correspondan a cada uno.

La presentación de una reclamación no suspenderá por sí sola la aplicación de las presentes Condiciones Generales ni afectará las obligaciones de las Partes derivadas de la Normativa Aplicable.

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, procurará conservarlos durante un plazo razonable y facilitar su devolución, siempre que ello resulte posible.

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.

ALMA no será responsable por la pérdida de objetos que no hayan sido entregados para su transporte o cuya pérdida no le sea imputable conforme a 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 las demás finalidades autorizadas por la legislación aplicable.

Cuando resulte necesario para la prestación del servicio, ALMA podrá compartir la información estrictamente necesaria 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 la compañía y forma parte de los documentos incorporados por referencia a las presentes Condiciones Generales.

Cuando el Contratante suministre datos personales de terceros para efectos de la prestación del Servicio, declara contar con la autorización o legitimación necesaria para ello, de conformidad con la Normativa Aplicable.

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, a la evolución de sus procedimientos operacionales o a la mejora de sus servicios.

Las modificaciones serán informadas a través de los canales oficiales de ALMA y serán aplicables a los servicios cuya Confirmación del Servicio sea emitida con posterioridad a su entrada en vigor, salvo que la Normativa Aplicable disponga otra cosa.

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 legislación colombiana reconozca a los Pasajeros ni a las obligaciones 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 a partir de la fecha de su publicación por ALMA y permanecerán vigentes hasta su modificación o sustitución.

Las presentes Condiciones serán aplicables a todos los servicios cuya Confirmación del Servicio sea emitida durante su vigencia, sin perjuicio de las situaciones jurídicas consolidadas y de los derechos reconocidos por la Normativa Aplicable.

Artículo 47**Información al Pasajero**

La versión vigente de las presentes Condiciones Generales de Transporte podrá consultarse en los canales oficiales de ALMA.

Los Pasajeros podrán solicitar información sobre su contenido o interpretación a través de los canales de atención habilitados por la compañía.