



**Nativ air**  
Autopista Norte Km. 16 Aeropuerto Guaymaral  
Entrada Torre de Control  
Bogotá, Colombia  
Email: [operaciones@nativair.com](mailto:operaciones@nativair.com)  
Teléfono: PBX. +57 (1)8844477/78



## CONDICIONES Y TERMINOS DE USO

### CONDICIONES GENERALES:

Estas condiciones complementan los términos y condiciones establecidos en el tiquete, en las políticas y procedimientos de NATIV AIR S.A.S. Será entonces obligación del pasajero, consultar en la web [www.nativair.com](http://www.nativair.com) dichos documentos y aceptar las condiciones establecidas en estos.

Estas condiciones generales serán aplicables, a menos que sean contrarias a las condiciones tarifarias o al marco legal pertinente, eventos en los cuales estas últimas prevalecerán. Si alguna disposición de estas condiciones generales contraría la norma aplicable, las demás disposiciones continuarán siendo válidas.

### RESERVAS:

Una vez realizada la reserva, el sistema generará un récord que identificará el Tiquete del Pasajero, el cual le deberá ser confirmado (pagado) y entregado a través de cualquier medio electrónico disponible (página web, call center, aplicación o personalmente).

Después de estar confirmada, se podrá modificar el horario de salida, día del vuelo y cambio de nombre de la reserva, para lo cual se deberá contar con toda la información de la reserva y aquella adicional que sea solicitada por NATIV AIR S.A.S. Es importante tener presente que este tipo de cambios tendrán asociados costos adicionales o penalidades, según corresponda.

Si el pasajero no viaja, el tiquete no podrá ser utilizado en un futuro y el dinero pagado por la tarifa base, tarifa administrativa, según aplique no será reembolsado, siempre y cuando la condición de la tarifa así lo establezca y sea informado al Pasajero.

### TARIFAS Y OTROS CARGOS:

NATIV AIR S.A.S, además de la penalidad, tendrá derecho a la diferencia de tarifa, en caso de que, por una modificación al contrato de transporte solicitada por el pasajero, la tarifa resultada de la modificación fuere inferior a la de la modificada.

Las Tarifas para los vuelos en una vía (one way) o ida y regreso (round trip) aplican para el transporte desde el aeropuerto en el punto de origen hasta el aeropuerto en el punto de destino y/o regreso (según aplique), a menos que expresamente se disponga algo diferente.

NATIV AIR S.A.S podrá cobrar un sobrecargo por combustible, el cual estará incluido en el precio final del pasaje.





**Nativ air**  
Autopista Norte Km. 16 Aeropuerto Guaymaral  
Entrada Torre de Control  
Bogotá, Colombia  
Email: operaciones@nativair.com  
Teléfono: PBX. +57 (1)8844477/78



Las Tarifas aplicables son las efectivas al momento de la adquisición del Tiquete (Pasaje), aceptadas por el Pasajero, y continuarán vigentes mientras el Tiquete (Pasaje) conserve su vigencia, salvo que se exprese de manera distinta en las Condiciones Tarifarias.

La Tarifa establecida podrá estar sujeta a cambios antes de realizada la compra del Pasaje.

### **FORMAS DE PAGO:**

En caso de pago directo con tarjetas de crédito o débito, todas las transacciones se perfeccionarán con el cargo a la tarjeta.

NATIV AIR S.A.S podrá rehusarse a transportar al Pasajero si no ha pagado efectivamente la Tarifa de los servicios de transporte contratados o cualquier otro cargo proveniente de declaraciones hechas por el Pasajero. Se entiende que no se ha pagado efectivamente la Tarifa o cualquier otro cargo, cuando el pago realizado mediante un instrumento de crédito o tarjeta débito ha sido rechazado o no ha sido debitado. En este caso NATIV AIR S.A.S no estará sujeta a responsabilidad alguna.

Los pagos de servicios adicionales se pueden realizar mediante los siguientes canales:

- ✓ Call center con pago directo mediante cargos a tarjetas de crédito disponibles de acuerdo al canal, o indirectos a través de los puntos de pago presenciales activos al momento del pago.
- ✓ Página web [www.nativair.com](http://www.nativair.com); con pago directo mediante cargos a la tarjeta débito o crédito o pagos en efectivo de manera presencial.
- ✓ Agencia de Viajes a través de pago indirecto.

### **CAMBIOS:**

los cambios de un boleto físico o boleto electrónico solicitados por el PASAJERO o el agente autorizado del comprador o PASAJERO, después de su emisión original, estarán sujetos a las tarifas, reglas de las tarifas y cargos vigentes en la fecha que se solicita el cambio.

### **ITINERARIOS, RETRASOS, CANCELACIONES Y VUELOS:**

Cuando por razones fuera del control de la Aerolínea, el Contrato de Transporte no pueda realizarse en las condiciones acordadas, NATIV AIR S.A.S podrá:

- Utilizar una Aeronave distinta a la programada;
- Utilizar los servicios de otro operador aéreo.
- Omitir puntos de escala.

Excepto en lo previsto en la regulación aplicable, NATIV AIR S.A.S queda exonerada de toda responsabilidad relacionada con el retraso, cancelación o desvío del vuelo, cuando este





**Nativ air**  
Autopista Norte Km. 16 Aeropuerto Guaymaral  
Entrada Torre de Control  
Bogotá, Colombia  
Email: operaciones@nativair.com  
Teléfono: PBX. +57 (1)8844477/78



se origine por condiciones meteorológicas, circunstancias de caso fortuito o fuerza mayor como orden público, cierre de espacio aéreo, notams (avisos que contienen información importante), cierre de pistas y plataformas por mantenimiento, entre otras.

NATIV AIR S.A.S efectuará el transporte por su cuenta, utilizando el medio más rápido disponible y posible, hasta dejar al Pasajero en su destino, salvo que este opte por el reembolso de la parte del precio proporcional al trayecto no recorrido y los Servicios Adicionales que no se hayan prestado. En estos casos, NATIV AIR S.A.S cumplirá con sus obligaciones y en caso procedente realizará las compensaciones a que haya lugar conforme a lo establecido en el RAC 3.10.2.13.2 (Compensaciones al pasajero).

### **INSPECCIONES Y DAÑOS:**

NATIV AIR S.A.S. no será responsable por las pérdidas o daños sufridos por el Pasajero o su Equipaje como resultado de inspecciones que realicen las autoridades competentes.

El Pasajero debe someterse a cualquier inspección de seguridad que se requiera por las autoridades competentes, por NATIV AIR S.A.S o por otros operadores aéreos. Si el Pasajero desea amparar los riesgos del transporte por cuantía superior, deberá contratar un seguro por su propia cuenta.

### **SERVICIO DE PROMOCIÓN:**

NATIV AIR S.A.S Cuenta con un sistema en línea de autogestión para nuestros usuarios, el cual es parte integral de la Página Web, Por este canal de información y distribución se promocionan tarifas especiales para la venta de tiquetes aéreos. Dichas promociones son consultadas por una cantidad de usuarios indeterminados, y por lo tanto no son de obligatorio cumplimiento, lo que permite que NATIV AIR S.A.S se reserve el derecho de retirar las ofertas promocionales, en cualquier momento sin que medien circunstancias especiales. Las promociones aplican para la venta directa de tiquetes a través de las plataformas en línea y demás instrumentos dispuestos por NATIV AIR S.A.S. Para la compra de tiquetes y, por lo tanto, el Usuario deberá verificar las condiciones publicadas que apliquen a dichas promociones.

### **PRECIOS Y TARIFAS PROMOCIONALES:**

Las tarifas, precios e información de tarifas u otros promocionales publicadas por nuestros canales de venta en línea de nuestra NATIV AIR S.A.S. constituyen ofertas a personas indeterminadas y por lo tanto podrán ser retiradas de la Página Web o cualquier canal de venta en cualquier momento, sin que medien circunstancias especiales, pues no son de obligatorio cumplimiento.

Los precios y tarifas promocionales publicados por NATIV AIR S.A.S son altamente demandados en el mercado correspondiente de cada uno de los servicios que presta. Sin





**Nativ air**  
Autopista Norte Km. 16 Aeropuerto Guaymaral  
Entrada Torre de Control  
Bogotá, Colombia  
Email: operaciones@nativair.com  
Teléfono: PBX. +57 (1)8844477/78



embargo, los precios y tarifas promocionales varían según recargos autorizados por mandato legal y tributos aplicables en algunos casos el Usuario podrá encontrar precios y tarifas promocionales más bajas a las que efectivamente pagó por el servicio contratado, sin embargo, dichos cambios responderán a criterios objetivos como, términos y condiciones de las tarifas promocionales, formas de pago, entre otros.

### **CANCELACIÓN DEL SERVICIO (RESERVA U OTROS):**

El usuario al hacer reserva de cualquiera de los servicios prestados por NATIV AIR S.A.S acepta y accede a los recargos adicionales que se generen a que dé lugar por concepto de su incumplimiento al contrato de transporte. El Usuario debe, además verificar cuales ofertas y promociones son susceptibles de cancelación y cambios y cuáles no.

Las tarifas económicas y preferenciales son: NO REEMBOLSABLES, NO ENDOSABLES, NO TRANSFERIBLE, aplican términos y condiciones.

### **LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN:**

Las disposiciones descritas y reguladas en el presente documento se rigen en todo por la Ley de Colombia, en especial por la Ley de Comercio Electrónico No. 527 de 1999. Reglamentos Aeronáuticos de Colombia.

Cualquier diferencia, disputa o controversia que se dé por razón o con ocasión de las disposiciones aquí contenidas, se someterán a la Jurisdicción Ordinaria.

