



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



CONTRATO DE TRANSPORTE NATIV AIR SAS

El presente Contrato y lo contenido en la sección “lo que debes saber de tu viaje” disponible para consulta en www.nativair.com, las condiciones de la Tarifa adquirida y servicio contratado por el Pasajero, establecen los términos y condiciones para el servicio de transporte aéreo contratado con **NATIV AIR SAS** en adelante **EL TRANSPORTADOR**.

La celebración de un contrato de transporte con **NATIV AIR SAS** implica la aceptación de estas disposiciones y no supone la renuncia a derechos consagrados en la ley por parte del Pasajero.

SECCION I – APLICACIÓN

Por regla general las condiciones del presente Contrato son aplicables a todos los vuelos o segmentos en los que el código que los identifique sea el código “NativPlus”, o “NativProm” o donde se indique el nombre de EL TRANSPORTADOR o la marca **NATIV AIR SAS**.

SECCION II– RESERVA

USO Y MANEJO DE LA RESERVA: Con el fin de generar una Reserva, emitir el Tiquete y prestar el servicio de transporte aéreo, el Pasajero deberá suministrar a EL TRANSPORTADOR o su intermediario, información completa, precisa y veraz sobre sus datos personales. Tales datos incluirán al menos, nombre(s) y apellidos, documento de identidad, dirección postal y electrónica (si aplica), domicilio y teléfono de contacto, así como los datos de un contacto de emergencia. Para tal efecto, el Pasajero, o el tercero que actúa en su nombre, declara a EL TRANSPORTADOR contar con las autorizaciones de los titulares para el tratamiento de los datos proporcionados.

EL TRANSPORTADOR realizará el tratamiento de la información y datos personales del Pasajero.

La Reserva es personal e intransferible. La divulgación de la Reserva o la información de ésta por parte de su titular a terceros será responsabilidad exclusiva de este.

EL TRANSPORTADOR podrá denegar la venta de servicios a través de canales sin contacto, cuando compruebe que la persona tiene una deuda por no pago de compras anteriores, hasta que se salde la deuda. En cualquier caso, se permitirá a





la persona realizar la compra en una oficina, donde se podrá comprobar el pago efectivo del Boleto.

El TRANSPORTADOR de servicios de transporte aéreo está obligado a informar a los pasajeros sobre la identidad de la o las compañías aéreas operadoras.

CANCELACIÓN DE RESERVA: Una Reserva podrá ser cancelada por las siguientes razones:

- a. Por el titular de la Reserva o quien actúe a su nombre solicitando la cancelación de la misma, cuando la persona provea la información confidencial correspondiente a la Reserva.
- b. Por EL TRANSPORTADOR, cuando exista más de una Reserva para la misma persona en el mismo número de vuelo y fecha o cuando existan segmentos duplicados dentro de la misma Reserva; cuando venza el tiempo límite de compra del Boleto, sin que este haya sido adquirido, cuando dicha cancelación sea necesaria para cumplir con una regulación o solicitud gubernamental, en posibles casos de compras fraudulentas, incluyendo pero sin limitarse a pagos fraudulentos, o cuando el Pasajero no cumpla con las condiciones de la Tarifa y/o del Contrato y/o disposiciones legales. En el caso de actos fraudulentos, EL TRANSPORTADOR se reserva el derecho de cancelar cualquier Reserva, incluyendo servicios adicionales, y reportar la persona a las Autoridades.

MODIFICACIÓN DE LA RESERVA: Una Reserva podrá ser modificada por las siguientes razones:

- a. Por el titular de la Reserva o quien actúe a su nombre solicitando la modificación de la misma siempre y cuando la persona provea la información confidencial correspondiente a la Reserva. El cambio podrá generar algún costo o penalidad, de acuerdo con las condiciones de la Tarifa. Las condiciones de la Tarifa están disponibles en www.nativair.com y son informadas al Pasajero al momento de la compra.
- b. Por EL TRANSPORTADOR cuando dicha modificación sea necesaria para cumplir con una regulación o solicitud gubernamental, por razones de fuerza mayor, caso fortuito o amenaza de estas, o por razones operacionales. En caso de que la modificación cambie la fecha, el itinerario del vuelo, la ruta o el operador del vuelo EL TRANSPORTADOR de ser posible informará al Pasajero oportunamente, de acuerdo con las normas que existan sobre el particular, si aplican.
- c. Por condiciones meteorológicas que afecten el itinerario del vuelo eventos de fuerza mayor que impliquen retrasos o condiciones, tales como de orden público, restricciones de espacio aéreo o modificación y mantenimientos en los aeropuertos de operación.



CAPÍTULO III - SERVICIOS ESPECIALES

Son aquellos servicios que se brindan a los Pasajeros de acuerdo con sus necesidades o requerimientos individuales.

El Pasajero deberá informar a EL TRANSPORTADOR sus requerimientos o necesidades especiales con una anticipación suficiente al vuelo de acuerdo con las políticas preestablecidas, o durante el proceso de Reserva, las cuales de ser posible se atenderán de acuerdo con las políticas, condiciones generales, condiciones específicas por país, así como las restricciones aplicables a su viaje, que se encuentran disponibles en el siguiente link <https://www.nativair.com/co/es/lo-que-debes-saber-de-tu-viaje/necesidades-especiales/>

PASAJEROS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD O MOVILIDAD REDUCIDA:

Los Pasajeros en Condición de Discapacidad o Movilidad Reducida deberán avisar con antelación requerida a EL TRANSPORTADOR sus necesidades de acomodación y dispositivos a transportar de acuerdo con su condición, y así como presentarse al vuelo al menos una hora antes del tiempo establecido para el público en general a efectos de realizar su chequeo.

EL TRANSPORTADOR no se rehusará a suministrar el servicio a un Pasajero en Condición de Discapacidad o Movilidad Reducida, basado en su condición, a excepción de las siguientes circunstancias:

- a. Por razones de seguridad, violación de normas o requerimientos aplicables en materia de seguridad operacional o de seguridad de la aviación.
- b. En caso de que el Pasajero requiera acomodaciones especiales por su condición y que haya incumplido con la obligación de dar previo aviso y de realizar los requerimientos para su chequeo de acuerdo con lo establecido en el párrafo anterior "No obstante, lo anterior EL TRANSPORTADOR realizará todos los esfuerzos razonables para acomodar a dichos Pasajeros antes de denegar el transporte del mismos.
- c. EL TRANSPORTADOR podrá requerir a un Pasajeros en Condición de Discapacidad o Movilidad Reducida, que vuele con un asistente como condición para suministrarles el servicio de transporte, cuando quiera que EL TRANSPORTADOR considere, en las siguientes circunstancias, que dicho asistente es esencial para la seguridad:

- ✚ Cuando debido a una discapacidad mental el Pasajero sea incapaz de comprender y responder instrucciones de seguridad o evacuación.
- ✚ Cuando el Pasajero tenga discapacidades auditivas y visuales que le impidan establecer comunicación con el personal de EL TRANSPORTADOR para efectos de recibir las instrucciones de seguridad o evacuación.



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



- ✚ Cuando el Pasajero tenga un impedimento de movilidad tan severo que sea incapaz de asistirse en su propia evacuación.

TRANSPORTE DE MUJERES EN ESTADO DE EMBARAZO:

Está autorizado el transporte de mujeres embarazadas salvo que de acuerdo con lo establecido en la regulación que resulte aplicable al viaje, éstas deban cumplir con requisitos especiales, orientados a preservar su integridad y la del hijo que está por nacer, razón por la cual deberán informar a EL TRANSPORTADOR sobre su estado y sobre el tiempo de gestación. En cualquier caso, será obligación de la pasajera informarse acerca de los requisitos exigidos para el viaje que desea realizar, consultar con su médico tratante la compatibilidad del viaje con su estado de salud, así como la obtención de las autorizaciones o certificados médicos y su presentación al momento del realizar su registro para cada vuelo.

En caso de que no exista regulación alguna que resulte aplicable al viaje, las mujeres en estado de embarazo no deberán viajar por vía aérea si el periodo de gestación supera las treinta (30) semanas, a menos que el viaje sea estrictamente necesario. Tales pasajeras deberán suscribir y presentar a EL TRANSPORTADOR certificación médica donde conste que es apta para el viaje, descargando la responsabilidad de EL TRANSPORTADOR ante cualquier eventualidad que surja de su estado durante el vuelo.

La certificación médica antes indicada deberá tener en cuenta el (los) vuelo(s) y la duración del(os) mismo(s) y ser expedida por el médico tratante, dentro de los plazos que establezca la regulación aplicable, y a falta de esta en un plazo no mayor a (10) días calendario respecto de la fecha del vuelo.

TRANSPORTE DE MENORES DE EDAD:

- Los Infantes viajarán acompañados de sus padres o de un adulto responsable (mayor de 18 años), en su regazo y debidamente asegurado con cinturón de seguridad (sin ocupar asiento). Para su transporte se exigirá un boleto de transporte aéreo aun cuando no esté pagando una Tarifa y prueba oficial de edad del Infante.

Los padres o un adulto responsable (mayor de 18 años), podrá llevar a su cargo como máximo dos (2) Infantes, en cuyo caso el segundo Infante deberá ocupar un asiento de la aeronave.

Si por alguna razón el Infante ocupa un asiento deberá pagar el costo de la Tarifa disponible para el vuelo e impuestos.

EL TRANSPORTADOR podrá denegar el transporte de aquellos Infantes que no cumplan con los requisitos exigidos para el transporte de neonatos.



- b. Los Niños deberán viajar ocupando un asiento y pagando la Tarifa correspondiente. Todo Niño que no pueda sentarse con el cinturón de seguridad abrochado debe ser transportado en una silla de Niño aprobada para el transporte aéreo.
- c. Los Pasajeros de 14 años o menos deberán viajar en compañía de sus padres, o de un adulto responsable (mayor de 18 años), debidamente autorizado por éstos. Lo anterior, sin perjuicio del cumplimiento de los demás requisitos y autorizaciones aplicables a su viaje.

TRANSPORTE DE PASAJEROS EN CONDICIONES MÉDICAS ESPECIALES:

Para garantizar que no se afectará la salud del Pasajero durante el desarrollo del vuelo, o la salud de los demás Pasajeros, en determinadas condiciones médicas, EL TRANSPORTADOR podrá requerir al Pasajero una autorización por parte del médico tratante, o en su defecto podrá denegar el embarque, de acuerdo con los procedimientos que para tales efectos tiene previsto EL TRANSPORTADOR.

SECCION IV - BOLETOS O TIQUETES DE TRANSPORTE AÉREO

PERIODO DE VALIDEZ: Un boleto solo es válido para viajar en la fecha, itinerario y vuelo para el cual la Reserva ha sido efectuada y cuyo precio ha sido pagado. Si para el momento del vuelo el Pasajero no se presenta y no ha cambiado previamente su Reserva o desistido de su viaje, se aplicarán las condiciones de la Tarifa por no presentación (no-show).

Si el Tiquete no es usado dentro de su periodo de validez, perderá totalmente su vigencia y el Pasajero perderá el derecho a ser transportado, solicitar modificaciones o Reembolso sobre la Tarifa pagada y Sobrecargos aplicables. Lo anterior sin perjuicio del derecho de retracto y desistimiento que le asiste al Pasajero de acuerdo con la ley y/o las condiciones de la Tarifa adquirida.

Salvo norma en contrario, los vuelos comprendidos en el Contrato deberán ejecutarse estrictamente en el orden y fechas contratadas de acuerdo con el Tiquete. Cualquier cambio en éste se regirá por las condiciones de la Tarifa adquirida informadas al Pasajero durante la Reserva y al momento de celebración del presente Contrato, en cuyo caso se procederá con la modificación o cancelación de la Reserva según corresponda.

El Boleto o Tiquete de transporte aéreo no es transferible, ni endosable y/o cedible bajo ningún título.

SECCION V - TARIFA Y REEMBOLSO



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



CONDICIONES DE LA TARIFA: Cada Tarifa tiene sus propias condiciones, las cuales son complementarias al Contrato y la normatividad vigente aplicable. Sin limitarse a estas, las condiciones de la Tarifa pueden ser Equipaje Libre Permitido, cambios a la Reserva, condiciones de Reembolso, servicios complementarios, adelanto de vuelos, condiciones por pérdida de vuelo, entre otros, según aplique.

La Tarifa se pagará en la moneda y tasas de cambio estipuladas por EL TRANSPORTADOR.

REEMBOLSO: El reembolso se efectuará de acuerdo con las condiciones de la Tarifa adquirida, y de conformidad con la legislación aplicable. Una vez se solicite el reembolso, no habrá lugar a revocar dicha solicitud.

Las solicitudes de reembolso se procesan para la totalidad de servicios adquiridos (transporte o adicionales que componen la reserva).

En caso de que la reserva tenga más de un pasajero, la solicitud del reembolso será gestionada por quien haya sido designado al momento de la compra como Titular de la Reserva. Si éste no hubiera sido designado, será el primer pasajero adulto de la reserva. Para estos casos, EL TRANSPORTADOR podrá habilitar la posibilidad de dividir la reserva, a efectos de un reembolso para uno o algunos de los pasajeros dentro de la misma reserva, en cuyo caso el Titular de la Reserva deberá pagar el precio de dicho trámite, el cual podrá ser consultado en nuestros canales de venta.

A QUIÉN SE DEBE REEMBOLSAR: EL TRANSPORTADOR efectuará el reembolso a la forma original de pago. En el caso de servicios pagados a través de transferencias bancarias, Boucher u otro medio de pago que no permita identificar los datos necesarios para procesar el reembolso al medio original de pago, se reembolsará a la cuenta que indique el Titular de la Reserva. El destinatario del reembolso podrá ser cambiado únicamente en caso de su muerte o compras bajo convenio corporativo o canjes.

En caso de que se presente un rechazo del reembolso a la tarjeta y/o cuenta, según aplique, se emitirá un Boucher a favor del Titular de la Reserva, que podrá ser reembolsado o usado para adquirir servicios de EL TRANSPORTADOR, a elección de éste.

REEMBOLSO DE SOBRECARGOS Y TARIFA ADMINISTRATIVA: Por regla general, todas las condiciones de la Tarifa adquirida son extensibles a los Sobrecargos y tarifa administrativa aplicable para la emisión de Boletos. En caso de Sobrecargos y/o tarifa administrativa reguladas por Autoridades, su reembolso se efectuará conforme a lo establecido en las normas aplicables, y en ausencia de estas de acuerdo a las condiciones de la Tarifa.





SECCION VI – EQUIPAJE

Todo Equipaje está sujeto a revisión de las Autoridades y/o de EL TRANSPORTADOR, cuando así lo faculte la ley aplicable. EL TRANSPORTADOR no es responsable por los artículos que las Autoridades retengan, decomisen o impidan que sean portados por el Pasajero.

Por razones de seguridad y en cumplimiento de las disposiciones legales sobre transporte aéreo, en el Equipaje no debe haber mercancías peligrosas y/o prohibidas), salvo que estén expresamente permitidos por EL TRANSPORTADOR. Estos elementos pueden ser maletines, cajas y sacos con dinero, o cualquiera que sea catalogado como mercancías peligrosas catalogadas como tal por las Autoridades, o EL TRANSPORTADOR, entre las cuales se encuentran explosivos, inflamables, gases, ácidos, corrosivos, radioactivos, material biológico, entre otros. Algunos elementos catalogados como mercancía peligrosa de uso común son: baterías de litio o material pirotécnico, elementos discapacitadores (Ej. mace), agentes irritantes o incapacitantes, pimienta en spray, dispositivos de oxígeno líquido, armas de electrochoque tales como taser, encendedores accionados por baterías de litio sin tapa de seguridad o medios de protección contra la activación involuntaria, equipos electrónicos dañados, baterías de metal de litio de repuesto, botellas de oxígeno llenas, vehículos tales como balance wheels and hoverboards accionados por baterías de litio, cerillos o fósforos.

EL TRANSPORTADOR no acepta el transporte de los siguientes artículos como Equipaje Facturado y deberán transportarse en el Equipaje de mano:

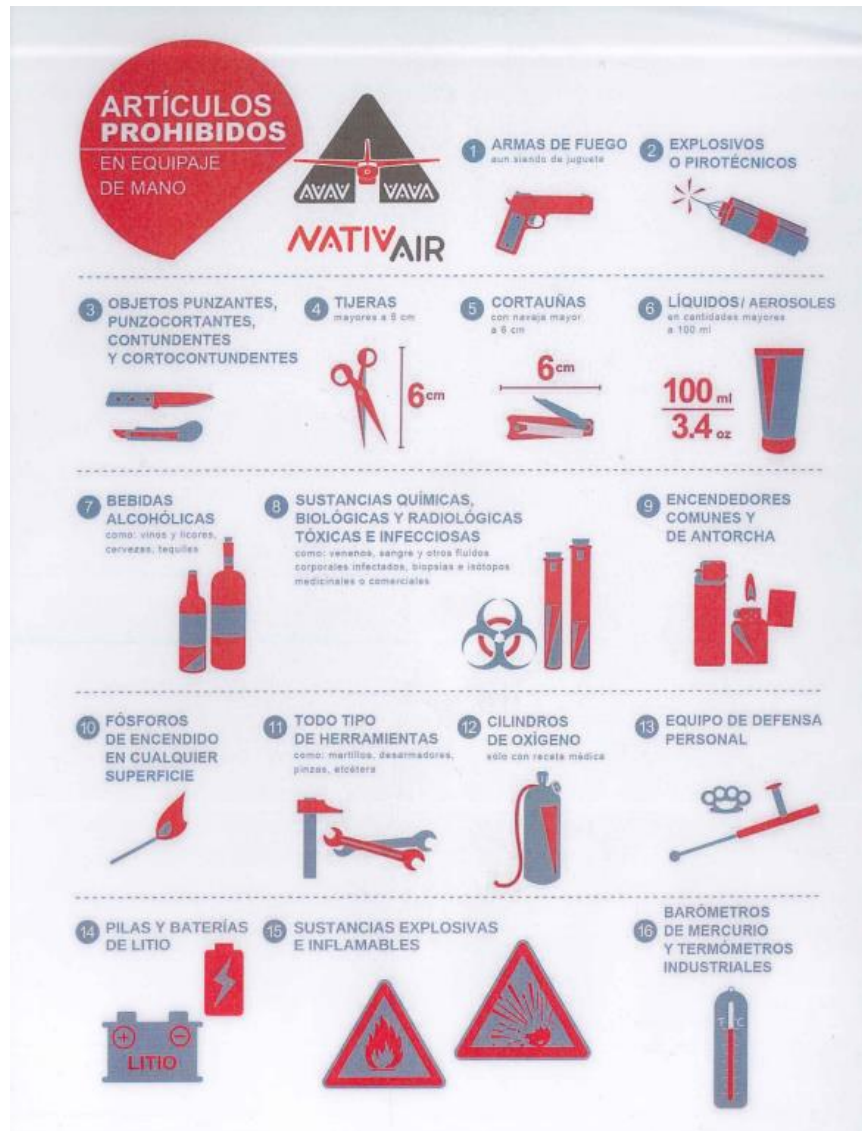
- ✚ Joyas
- ✚ Documentos personales, pasaportes, identificaciones o documentos de identificación,
- ✚ Metales o piedras preciosas,
- ✚ Obras de arte,
- ✚ Cheques o títulos valores y demás documentos con valor,
- ✚ Dinero en efectivo,
- ✚ Lentes,
- ✚ Dispositivos de comunicación como celulares, smartphones, entre otros,
- ✚ Medicamentos,
- ✚ Documentos de historia clínica,
- ✚ Cámaras fotográficas, reproductores de música o audífonos, DVD's portátiles y juegos electrónicos portátiles, tabletas digitales y filmadoras, computadoras y equipos electrónicos.
- ✚ Cerámicas, vajillas,
- ✚ Botellas de licor,
- ✚ Artículos perecederos,



- ✚ Llaves de carro o casa,
- ✚ Artículos para el cuidado del bebé (ejemplo: fórmulas y pañales),
- ✚ Muestras de trabajo (vendedores)
- ✚ Artículos similares a los antes listados, frágiles, de valor o perecederos

Algunos ejemplos de los elementos restringidos en el Equipaje o los cargos que se aplicarán en caso de que exista exceso de Equipaje, sobrepeso, piezas extras de Equipaje y/o sobredimensión del Equipaje deberán consultarse directamente con EL TRANSPORTADOR o en la política de Equipaje, que puede ser consultada <https://www.nativair.com/co/es/lo-que-debes-saber-de-tu-viaje/politica-de-equipaje-permitido>.

- No se permite llevar en el equipaje de mano:





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



EQUIPAJE LIBRE PERMITIDO: EL TRANSPORTADOR podrá, modificar, reconsiderar y hacer excepciones a su política de Equipaje Libre Permitido. En todo caso, estas no podrán tener efecto retroactivo sobre servicios de transporte aéreo ya contratados cuyo precio haya sido pagado a EL TRANSPORTADOR.

El Pasajero tiene derecho a que se respete el Equipaje Libre Permitido de acuerdo a las condiciones de la Tarifa adquirida.

EQUIPAJE FACTURADO: Además de las condiciones generales antes mencionadas, las condiciones de EL TRANSPORTADOR para la aceptación del Equipaje son:

- a. El Equipaje debe ser facturado en los puntos habilitados por EL TRANSPORTADOR.
- b. El Equipaje no deberá contener los artículos o elementos antes mencionados. Si El Pasajero decide empacar en su Equipaje Facturado, este tipo de artículos comprende y acepta que la responsabilidad de EL TRANSPORTADOR se limita a los topes indicados en las regulaciones locales.
- c. Todo Pasajero debe identificar su Equipaje debidamente, incluyendo: nombre, apellido, número de teléfono, correo electrónico (si aplica) y dirección permanente.
- d. Cumplir con todas las condiciones establecidas e informadas por EL TRANSPORTADOR.

EQUIPAJE ESPECIAL: EL TRANSPORTADOR podrá permitir el transporte de Equipaje especial siempre que cumpla con las condiciones establecidas por EL TRANSPORTADOR para cada tipo de artículo. Hacen parte del Equipaje Especial el equipo deportivo, artículos para bebé y ortopédicos, sillas de ruedas, instrumentos y obras de arte, armas de fuego, alimentos, artículos electrónicos, cenizas humanas y Equipaje mal embalado. EL TRANSPORTADOR podrá negar el transporte de este tipo de Equipaje cuando no cumpla con las condiciones establecidas por éste.

EQUIPAJE O CARGA NO PERMITIDA: EL TRANSPORTADOR no aceptará viajar con mascota, esto de acuerdo a las normativas de sanidad aeroportuaria.

EQUIPAJE AVERIADO: EL TRANSPORTADOR se reserva el derecho, como condición para aceptar el Equipaje Registrado, de inspeccionar y documentar cualquier daño preexistente en el Equipaje. Cuando el Pasajero entregue a EL TRANSPORTADOR un Equipaje en mal estado o que de cualquier forma no se encuentre en condiciones idóneas para ser transportado, se le colocará la etiqueta "Responsabilidad Limitada", cuando así lo permita la normatividad aplicable, se le solicitará al Pasajero que firme la etiqueta y se le informará al Pasajero que EL TRANSPORTADOR no será responsable por el estado del Equipaje y por el Daño que surja como consecuencia del mismo.





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



EXCESO DE EQUIPAJE: Cualquier excedente sobre el Equipaje Libre Permitido se considera exceso de Equipaje y solo puede ser transportado por el Pasajero como Equipaje pagando un valor adicional por este concepto que incluya cualquier impuesto aplicable. El Equipaje con sobrepeso, sobredimensión y/o piezas adicionales viajan sujetas al espacio disponible en el avión.

CONTROL DE EQUIPAJE: Todo Equipaje Registrado podrá ser revisado mediante cualquier tipo de dispositivo o medio, en presencia o aún en ausencia del Pasajero, y con o sin su conocimiento o consentimiento, con el fin de evitar actos de interferencia ilícita o cualquier daño a la aeronave, a los Pasajeros y terceros. Este control será ejercido por las Autoridades, o EL TRANSPORTADOR entre otros, cuando así lo determine la regulación aplicable. Cada Pasajero es responsable ante EL TRANSPORTADOR y las Autoridades del contenido de su Equipaje.

EL TRANSPORTADOR no será responsable de los daños, destrucción, pérdida, denegación de transportar, confiscación de propiedad etc. que resulte de las Inspecciones de las Autoridades, o de la negativa o incumplimiento del Pasajero de cumplir con lo requerido en materia de seguridad, sanidad, aduanas, entre otros.

ENTREGA DE EQUIPAJE: Será responsabilidad del Pasajero recoger el Equipaje en los sitios dispuestos para ello y verificar que el Equipaje sea de su pertenencia. EL TRANSPORTADOR o Autoridades podrán verificar y exigirle al Pasajero que demuestre que dicho Equipaje es de su pertenencia, lo cual se podrá acreditar, entre otras, con la etiqueta o talón de Equipaje.

EQUIPAJE NO RECLAMADO: El Equipaje que no haya sido reclamado por su dueño o un representante autorizado a su nombre (o por el cual el dueño no ha presentado una reclamación) una vez surtidos los trámites exigidos por la legislación aplicable, durante el período que establezca la normatividad o a falta de esta quince (15) días contados a partir de la finalización del vuelo en el que fuera registrado y/o el momento en el que fuera encontrado por NATIV AIR SAS, se entenderá como abandonado, en cuyo caso se libera de responsabilidad a EL TRANSPORTADOR respecto del mismo, quedando facultado a efectuar la disposición final de dicho Equipaje, o entregarlo a Autoridades, o proceder a su donación.

EN EL CASO DE RECLAMACIONES DE EQUIPAJE: La recepción de un reclamo no supone una aceptación de responsabilidad legal por parte de EL TRANSPORTADOR. Si el Pasajero efectúa un reclamo será analizado y compensado, en caso de que aplique, de acuerdo con la regulación que resulte aplicable.

DAÑOS AL EQUIPAJE: En caso de daño al Equipaje Facturado, la persona con derecho a la reparación deberá presentar una reclamación a EL





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



TRANSPORTADOR inmediatamente descubra el daño, y en cualquier caso en un término máximo de siete (7) días después de recibido del Equipaje Registrado.

Las bandas transportadoras e infraestructura aeroportuaria a cargo del operador aeroportuario o Autoridades, podría causar un desgaste natural al Equipaje Facturado o su embalaje. El Pasajero acepta y exime de responsabilidad a EL TRANSPORTADOR sobre dicho desgaste.

SECCION VII - EJECUCIÓN DEL TRANSPORTE

El Pasajero será aceptado para su embarque siempre que cumpla con todos los requisitos aplicables a su viaje, plazos establecidos para chequeo, presentación, se identifique en forma satisfactoria y presente su tiquete para el respectivo vuelo o trayecto.

TIEMPO DE REGISTRO: El Pasajero deberá efectuar su registro para el vuelo en los tiempos estipulados por EL TRANSPORTADOR o su agente autorizado. En caso de que el Pasajero no se registre a tiempo perderá su derecho a ser embarcado en el vuelo, y su Reserva será cancelada. La antelación de tiempo con el que debe presentarse el Pasajero en el aeropuerto puede consultarse en el siguiente link <https://www.nativair.com/co/es/lo-que-debes-saber-de-tu-viaje/hora/>.

TIEMPOS DE EMBARQUE: El Pasajero que va a embarcarse en un vuelo deberá presentarse en el sitio asignado al vuelo, en los tiempos previstos por EL TRANSPORTADOR al momento del chequeo. En caso de que el Pasajero no se presente en el sitio asignado, perderá su derecho a ser embarcado en el vuelo y su Reserva será cancelada.

EL TRANSPORTADOR no asumirá el costos por perdidas de conexiones aéreas para otro aeropuerto.

DOCUMENTACIÓN DE VIAJE: El Pasajero deberá identificarse plenamente, en el momento del registro y/o del embarque. La identificación se hará mediante la presentación personal del Pasajero junto con un documento de identidad válido de acuerdo con lo requerido por las Autoridades.

CAMBIOS VOLUNTARIOS AL CONTRATO DE TRANSPORTE: En los casos que el Pasajero solicite cambios a la Reserva después de haber emitido el tiquete, EL TRANSPORTADOR podrá llevar a cabo un cobro adicional al pagado por el tiquete, si aplica, y adicionalmente, deberá pagar la penalidad que corresponda en el evento en que las condiciones de la Tarifa adquirida así lo establezcan. El cliente deberá asumir las diferencias tarifarias que existan entre la Tarifa inicialmente adquirida y



las disponibles para el nuevo vuelo, los impuestos y las tasas que el cambio solicitado pueda generar.

TERMINACIÓN DEL CONTRATO DE TRANSPORTE: EL TRANSPORTADOR podrá terminar el Contrato de Transporte por las siguientes razones:

- ✚ Cuando el Pasajero incumpla con las condiciones establecidas en el Contrato.
- ✚ Cuando el Pasajero participe o esté involucrado en algún incidente que atente o ponga en riesgo la integridad física o la seguridad de Pasajeros, miembros de la tripulación, Equipaje, carga o la aeronave.
- ✚ Cuando el Pasajero evada o se oponga a los controles de seguridad dispuestos para Pasajeros o Equipaje.
- ✚ Cuando el Pasajero pueda representar una amenaza para la seguridad del vuelo, para la comodidad, el orden o disciplina abordo, salud o conveniencia de los otros Pasajeros y de la tripulación y la sanidad del vuelo.
- ✚ Cuando el Pasajero tenga una restricción o tenga un impedimento para viajar, emitido por las Autoridades.
- ✚ Cuando el Pasajero no se identifique plenamente o no posea la documentación y requisitos necesarios para su viaje.
- ✚ Cuando la adquisición del servicio de transporte aéreo ha sido fruto de un fraude, hurto, suplantación o alguna conducta similar.
- ✚ Cuando el Pasajero no acate las instrucciones de seguridad y comportamiento impartidas por los representantes de EL TRANSPORTADOR, tanto en tierra como en vuelo, o cuando su comportamiento interfiera con las labores de la tripulación.
- ✚ Cuando el Pasajero está o aparenta estar enfermo y a juicio de EL TRANSPORTADOR, el Pasajero no puede ser transportado en forma segura, o si representa un peligro para la seguridad, o su salud o de la de los demás Pasajeros y de la tripulación.
- ✚ Cuando el Pasajero está intoxicado o bajo los efectos de alcohol o drogas.
- ✚ Cuando el Pasajero presenta un comportamiento agresivo o inaceptable.
- ✚ Como consecuencia del cumplimiento de leyes, regulaciones u órdenes de Autoridades o por el incumplimiento de estas por parte del Pasajero.
- ✚ Cuando el viaje no pueda iniciarse en las condiciones estipuladas o se retrase su iniciación por situaciones que no se encuentren bajo el control de EL TRANSPORTADOR, causa de fuerza mayor o caso fortuito que estén ocurriendo, hayan sido reportadas o exista amenaza de éstas.
- ✚ Cuando el viaje no pueda ejecutarse o continuarse de acuerdo con las condiciones pactadas, por obra exclusiva de terceras personas, por culpa exclusiva del pasajero, por lesiones orgánicas o enfermedad anterior al vuelo.



SECCION VIII - CONDUCTA A BORDO

CONDUCTA ESPERADA: Es obligación del Pasajero acatar las instrucciones de EL TRANSPORTADOR y de su personal en cualquier momento durante el vuelo.

De acuerdo con la Ley, el comandante es la máxima autoridad a bordo de la aeronave, por lo que los demás tripulantes y todos los Pasajeros durante el viaje, estarán bajo su autoridad.

El Pasajero deberá abstenerse de todo acto que pueda atentar contra la seguridad del vuelo, de la tripulación, contra su propia seguridad y la de las demás personas o cosas, así como de cualquier conducta que atente contra el buen orden, la disciplina a bordo.

Cuando se presenten hechos que puedan causar o causen molestias, que sean contrarias a las leyes, normas y procedimientos, o que puedan comprometer o comprometan la seguridad del vuelo, de los Pasajeros, personal o bienes de EL TRANSPORTADOR, se podrá proceder con las medidas necesarias para contener el riesgo como disponer su desembarque, la negativa a transportarlo.

ACCIONES CONTRA LA SEGURIDAD: El Pasajero deberá abstenerse de realizar cualquier acto o hecho que se considere indebido por las Autoridades, o que se encuentre definido así en las normas aeronáuticas, penales, políticas y/o administrativas, en especial:

- ✚ Desabrochar su cinturón de seguridad o levantarse de su asiento en momentos no autorizados por la tripulación.
- ✚ Operar durante el vuelo o sus fases preparativas, equipos prohibidos o restringidos sin autorización de la tripulación.
- ✚ Fumar a bordo de la aeronave.
- ✚ Asumir actitudes o expresar comentarios que puedan generar pánico entre los demás Pasajeros.
- ✚ Faltar el respeto, insultar o agredir física o verbalmente a cualquiera de los Pasajeros o tripulantes de la aeronave o personal de tierra al servicio de la misma.
- ✚ Asumir conductas o ejecutar actos obscenos.
- ✚ Ingresar a la aeronave o permanecer en ella en estado de intoxicación alcohólica o bajo el efecto de drogas o sustancias prohibidas.
- ✚ Usar dispositivos electrónicos que puedan interferir con los sistemas de vuelo, comunicaciones o navegación de la aeronave mientras el pasajero se encuentra a bordo de la aeronave, independientemente del momento en que dicho uso se presente.



- ✚ Usar dispositivos electrónicos no permitidos en vuelo, contrariando las instrucciones de los tripulantes de cabina.
- ✚ Cuando el pasajero interfiera con las actividades de la tripulación de vuelo o no obedezca las instrucciones de cualquier miembro de la tripulación de vuelo.

SECCION IX - CAMBIOS OPERACIONALES

Cuando se presenten circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito que impidan la ejecución de un vuelo de acuerdo a su programación, EL TRANSPORTADOR de acuerdo con las disposiciones legales aplicables podrá entre otras acciones, sustituir por otras aeronaves, podrá retrasar o cancelar vuelos, cambiar la asignación de asientos, y modificar o suprimir escalas previstas en el Contrato, a efectos de cumplir con la obligación de transportar a el Pasajero y su Equipaje a su destino final.

SECCION X - SERVICIO A BORDO

El servicio a bordo es discrecional de EL TRANSPORTADOR y no constituye un deber para éste.

EL TRANSPORTADOR determinará según lo considere adecuado de acuerdo con las condiciones del vuelo, el servicio a bordo a prestar o la suspensión del mismo.

SECCION XI - ASPECTOS JURÍDICOS DE LA RESPONSABILIDAD CIVIL (NACIONAL)

RÉGIMEN DE RESPONSABILIDAD: La responsabilidad de EL TRANSPORTADOR se encuentra regulada. De acuerdo con su viaje podrán aplicar leyes locales. La normatividad aplicable puede limitar la responsabilidad de EL TRANSPORTADOR por muerte o lesiones corporales, por la pérdida o daño del Equipaje, y por retraso.

Siempre que no exista contradicción con lo anterior, los servicios prestados por El TRANSPORTADOR estarán sometidos a:

1. Las condiciones de la Tarifa adquirida.
2. Las condiciones específicas del servicio de transporte contratado contenidas en el Tiquete.
3. El presente Contrato.

SECCION XII - DEFINICIONES



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



BOLETO O TIQUETE: se refieren, indistintamente, al documento que da fe de la celebración de un contrato de transporte aéreo y de las condiciones específicas del servicio de transporte contratado.

CAMBIOS OPERACIONALES: son las modificaciones a un itinerario, aeronave programada, entre otros por razones asociadas con la operación, las cuales podrán ser atribuibles a causas internas o externas a EL TRANSPORTADOR.

CONTRATO: Acuerdo por medio del cual EL TRANSPORTADOR se obliga para con EL PASAJERO, a cambio de un precio, bajo ciertas condiciones de servicio, a conducirlo de un lugar a otro, de acuerdo con una Reserva

PASE DE ABORDAR: es el documento físico o electrónico que habilita a su titular a realizar el vuelo que se especifica en éste, bajo las condiciones que allí se indican.

EQUIPAJE: es el conjunto de maletas, valijas y artículos que una persona transporta normalmente consigo cuando viaja de un lugar a otro, necesarios para su comodidad y bienestar durante el viaje.

EQUIPAJE REGISTRADO (Y/O FACTURADO): es aquel Equipaje que ha sido puesto bajo custodia de EL TRANSPORTADOR para su transporte.

EQUIPAJE DE MANO O EQUIPAJE NO FACTURADO: es el Equipaje que el Pasajero conserva consigo bajo su custodia y cuidado durante el vuelo y su permanencia dentro de los aeropuertos involucrados.

EL TRANSPORTADOR: es aquel que se compromete a transportar o transporta pasajeros y/o su Equipaje de un lugar a otro.

INFANTE(S) (INF): es el Pasajero menor de edad que a la fecha del vuelo no ha cumplido dos (2) años de edad.

NIÑO(S) (CHD): es el Pasajero menor de edad que habiendo cumplido los dos (2) años de edad no ha cumplido los 12 años, a la fecha del vuelo.

PASAJERO(S): es la persona a quien EL TRANSPORTADOR está obligado a transportar de un lugar a otro en virtud de un Contrato.

PERSONA EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD Y/O MOVILIDAD REDUCIDA: es quien tiene un impedimento físico o mental, ya sea permanente o transitorio, que limita sustancialmente una o más de las actividades vitales principales.

REEMBOLSO: es la devolución de la totalidad o una parte del valor pagado por el servicio de transporte aéreo, y podrá comprender valores correspondientes a la Tarifa, Sobrecargos e impuestos no utilizados de un servicio de transporte contratado, el cual se efectuará de acuerdo con las condiciones de la Tarifa. En el caso de bonos, aplicaran las condiciones del respectivo bono.

RESERVA: es la separación de uno o más cupos para una o más personas, en uno o más vuelos, en fechas, Tarifa y rutas específicas.

TARIFA: es el valor correspondiente al servicio de transporte aéreo a cargo del Pasajero. La Tarifa está sujeta a condiciones de utilización, periodos de validez, condiciones de pago, condiciones del servicio, restricciones de endosos, estipulaciones sobre el Reembolso, utilización en determinados vuelos, tiempo mínimo o máximo de estadía en el lugar de destino, días específicos de viajes, penalidades, reglas de Equipaje permitido, entre otras.



Nativ air

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

 @nativair  Nativ air

