

LEY DE RETRACTO Y DESISTIMIENTO

Retracto – Numeral 3.10.1.8.2 RAC 3

En los contratos para la prestación del servicio de transporte aéreo de pasajeros que se realice a través de métodos no tradicionales o a distancia a que se refiere el Decreto 1499 de 2014, se entenderá pactado el derecho de retracto en favor del adquirente del tiquete de la siguiente manera:

- Podrá ser ejercido a través de cualquier canal de atención del vendedor, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas corrientes siguientes a la operación de compra.
- Sólo cuando sea ejercido con una anterioridad igual o mayor a ocho (08) días calendario entre el momento de su ejercicio oportuno y la fecha prevista para el inicio del vuelo para operaciones nacionales, para internacionales el término será igual o mayor a quince (15) días calendario.
- Cuando el tiquete se haya adquirido a través de los métodos no tradicionales o a distancia.
- La aerolínea o el agente de viajes que vendió el tiquete deberá reembolsar el dinero al pasajero en un plazo máximo de treinta (30) días calendario a partir de la comunicación del retracto. Si el pasajero ejerce el derecho de retracto ante la agencia de viajes que realizó la venta como intermediario, esta reembolsará el dinero una vez la aerolínea ponga a su disposición el monto correspondiente sin perjuicio del plazo de treinta (30) días descrito anteriormente.
- La retención que se hace al pasajero se efectuará a favor del transportador... el valor retenido no podrá ser superior al diez por ciento (10%) del valor recibido por concepto de tarifa, excluyendo tasas, impuestos y tarifa administrativa.

Desistimiento – Numeral 3.10.1.8.1

- El pasajero podrá desistir del viaje antes de su iniciación dando aviso al transportador o a la agencia de viajes con al menos 24 horas de antelación a la realización del vuelo.
- En estos casos el transportador o Agencia de Viajes, de acuerdo con las condiciones de la tarifa podrá retener el porcentaje pactado el cual no podrá superar el 10% del valor recibido por concepto de tarifa, excluyendo tasas, impuestos y tarifa administrativa. La retención que se hace al pasajero se efectuará a favor del transportador.
- Lo dispuesto en el presente numeral no aplicará cuando se trate de tarifas promocionales, salvo que sea ofrecido por el transportador, en cuyo evento se aplicará de conformidad con las condiciones ofrecidas.
- La Aerolínea o Agencia de Viajes que haya efectuado la venta del tiquete, dará orden a la entidad financiera de la devolución correspondiente en un término no mayor a 5 días hábiles siguientes a la solicitud del pasajero.
- La Aerolínea o Agencia de Viajes deberá reembolsar el dinero al pasajero en un plazo máximo de 30 días calendario a partir de la comunicación del desistimiento.
- Si el pasajero desiste del viaje ando aviso al agente de viajes que realizó la venta del tiquete como intermediario, este procederá al reembolso del dinero al pasajero una vez la aerolínea ponga a su disposición el monto correspondiente sin perjuicio del plazo de treinta (30) días descrito anteriormente.