



# CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO NACIONAL E INTERNACIONAL DE PASAJEROS Y EQUIPAJE

## CAPITULO I. APLICACIÓN Y DEFINICIONES

### Artículo 1. Definiciones

- **Aerolínea o Transportador:** significa un transportador o porteador aéreo, empresa de servicios aéreos comerciales de transporte público, cuyo Código Designador aparece en el Tiquete. Para efectos del presente contrato será Ultra Air S.A.S – “Ultra” o la “Aerolínea” términos que podrán ser usados conjunta o separadamente en el presente contrato, el Tiquete o en otros documentos con el Código Designador, o de otra manera.
- **Aeronave:** toda máquina que puede sustentarse y desplazarse en la atmósfera por reacciones del aire que no sean las reacciones de este contra la superficie de la tierra y que sea apta para transportar pesos útiles (personas o cosas).
- **Agencia de Viajes:** es cualquier agencia autorizada para desarrollar su objeto social de acuerdo con la legislación aplicable, con la que Ultra haya firmado un contrato.
- **Autoridad de Aviación Civil:** entidad gubernamental encargada de la regulación y administración de la aviación civil en las jurisdicciones en las que opere Ultra. En Colombia será la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil (UAEAC).
- **Autoridades:** Entidades o agencias gubernamentales tales como, pero sin limitarse a aduaneras, policiales, judiciales, ambientales, fiscales conforme al marco legal aplicable de la respectiva jurisdicción. .
- **Check-in (Documentación):** proceso de documentación que debe realizar el Pasajero a través del cual obtendrá su Pase de Abordar.
- **Código Designador:** son los caracteres o letras que identifican a un Transportador en particular.
- **Condiciones Generales:** son aquellos elementos que hacen parte integral del Contrato de Transporte que se celebra con Ultra y que se encuentran aquí contenidos, en el Tiquete, en las Condiciones Tarifarias y en las Políticas, Procedimientos y Manuales de la Aerolínea cuando aplique, y a las que se podrá hacer referencia en el Tiquete. (También son parte de las Condiciones del Contrato las condiciones de todo orden para los Transportes Especiales).
- **Condiciones Tarifarias:** aquellos términos y condiciones que aplican a cada una de las Tarifas que ofrece Ultra, las cuales incluyen, entre otras, pero sin limitarse a: el término de validez del Tiquete; el término de vigencia de la Tarifa; los requisitos de aplicación de la Tarifa; las penalidades aplicables en caso de No Presentación, cancelaciones y cambios; la posibilidad de reembolso o no reembolso del precio pagado y las condiciones del mismo; y la posibilidad de transferencia del Tiquete.
- **Contrato de Transporte:** es el Contrato de Transporte Aéreo como se define en el Código de Comercio de Colombia, celebrado entre Ultra y el Pasajero.
- **Cupón de Equipaje:** documento que, cuando se expide, se considera parte del Tiquete y soporta el Equipaje en bodega. Se emitirá un Cupón de Equipaje por cada bulto que compone el Equipaje y consta de dos partes: i) la contraseña, que debe conservar el Pasajero para efectos de la identificación de cada Equipaje en bodega y le permite reclamarlo en el lugar de destino, y ii) la tarjeta de identificación del Equipaje.
- **Días:** son días calendario, a menos que expresamente se diga lo contrario. Para el propósito de dar respuesta a solicitudes o comunicaciones, el plazo empezará a correr el día hábil siguiente al día en que la Aerolínea recibió la comunicación.



- **Equipaje:** son los artículos que el Pasajero lleva para su viaje.
- **Escala:** significa una parada en un viaje, entre el punto de origen y el punto de destino.
- **No Presentación:** cuando el Pasajero no se presente en el mostrador (counter) o en sala dentro de los tiempos estipulados para realizar el proceso de Check-in (Documentación) y abordaje; de acuerdo con los procedimientos de la Aerolínea.
- **Pase de Abordar o Pasabordo:** es el documento que permite al Pasajero ingresar a la Aeronave y ocupar una silla para realizar el vuelo.
- **Pasajero:** cualquier persona que haya sido o que vaya a ser transportada en una Aeronave, en virtud de un Contrato de Transporte.
- **Políticas, Procedimientos y Manuales de la Aerolínea:** son los documentos a través de los cuales la Aerolínea establece la forma en la que se desarrolla el giro ordinario de sus negocios y la prestación de sus servicios.
- **Servicios Adicionales:** son los servicios que el Pasajero puede adquirir de forma adicional al Contrato de Transporte inicialmente celebrado.
- **Tarifa:** se entenderá tal como está definida en la Sección 5.140 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC 5).
- **Tiquete:** documento que da fe de la celebración de un Contrato de Transporte y de las condiciones específicas del servicio de transporte contratado.

## Artículo 2. Ámbito de aplicación

Las Condiciones Generales aplican para las modalidades de transporte autorizadas por la Autoridad de Aviación Civil y operados por Ultra Air S.A.S (en adelante “Ultra” o la “Aerolínea”), y aquellos operados por aerolíneas con las que Ultra tenga acuerdos comerciales.

A menos que se establezca algo diferente en estas condiciones, estas últimas aplicarán solo en aquellos vuelos o segmentos de vuelo donde el nombre “Ultra Air S.A.S”, “Ultra”, “Ultra Air” y/o su Código Designador, estén indicados en la casilla del pasaje que corresponde al transportador para un vuelo o segmento de vuelo.

Sin perjuicio del derecho a la información que tenga el Pasajero de acuerdo con la legislación vigente, Ultra se reserva la facultad de celebrar acuerdos comerciales con otras aerolíneas. Esto significa que, aunque en el Tiquete aparezca el Código Designador de Ultra, la aerolínea que operará el vuelo podrá ser otra.

Si un transporte es realizado como vuelo chárter, según un acuerdo especial, aplican en primer lugar las condiciones del acuerdo especial o en caso de que se expida Tiquete, las condiciones establecidas en este. En consecuencia, estas Condiciones Generales aplican en aquello que no esté regulado en el acuerdo especial y que sea aplicable.



## CAPÍTULO II. NORMATIVIDAD

Las normas y disposiciones nacionales e internacionales que aplican en los vuelos operados por Ultra, son las siguientes:

### Artículo 3. Normas nacionales

- Ley 105 de 1993: A través de esta se le otorga competencia a la Aerocivil como entidad especializada adscrita al Ministerio de Transporte, para ejercer las funciones relativas al Transporte Aéreo y establece los lineamientos para la prestación de este servicio.
- Ley 336 de 1996: Estatuto General de Transporte.
- Código de Comercio: Este regula entre otros temas, el Contrato de Transporte.
- Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC).
- Ley 1480 de 2011: Estatuto de Protección al Consumidor.
- Ley 1581 de 2012: Ley de Habeas Data.

### Artículo 4. Normas internacionales

- Convenio de Varsovia de 1929: Regula el Contrato de Transporte Aéreo internacional.
- Protocolo de La Haya de 1955: Modificó la versión original del Convenio de Varsovia.
- Protocolos de Montreal de 1975: Cuatro protocolos que modifican la forma de expresar los límites de responsabilidad en relación con el Contrato de Transporte Aéreo internacional.
- Convenio de Montreal de 1999: Establece la responsabilidad del transportista y medida de la indemnización por el daño ocasionado por muerte y lesiones de los pasajeros, por daño del equipaje y por retrasos en el transporte aéreo internacional.
- Decisión 619 de la Comunidad Andina: Regula los derechos y obligaciones de los usuarios, transportistas y operadores de los servicios de transporte aéreo regular y no regular, en relación con el Contrato de Transporte Aéreo internacional entre los países que hacen parte de esta Comunidad.

## CAPITULO III. REGULACIÓN DEL CONTRATO DE TRANSPORTE

### Artículo 5. Condiciones Generales

Las Condiciones Generales corresponden a las condiciones de transporte de la Aerolínea y están incorporadas, referenciadas y disponibles para los pasajeros en la página web [www.ultraair.com](http://www.ultraair.com)

Estas condiciones complementan los términos y condiciones establecidos en el Tiquete, en las Condiciones Tarifarias y en las Políticas, Procedimientos y Manuales de la Aerolínea. Será entonces obligación del Pasajero, consultar a través de la página web de Ultra 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 no tiene validez por ser contraria a una de las anteriores, las demás disposiciones continuarán siendo válidas.



Adicionalmente, se determina que serán nulas las modificaciones, suspensiones o invalidaciones de las Condiciones Generales o de cualquier documento o regulación que haga parte del Contrato de Transporte y/o de las Condiciones Tarifarias, realizadas por cualquier persona diferente a Ultra, incluyendo al Pasajero y a los empleados, dependientes o agentes no autorizados de la Aerolínea. Ninguna persona estará autorizada para alterar las disposiciones de estas Condiciones Generales o del Contrato de Transporte para eximirse de su cumplimiento.

## **Artículo 6. Reservas y uso de datos**

Con el fin de generar una reserva, emitir un Tiquete y prestar los servicios a cargo de la Aerolínea, el pasajero deberá suministrar a Ultra o a su intermediario, información completa, precisa y veraz sobre sus datos personales. Dichos 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.

Se considerará que se ha generado una reserva, una vez la misma tenga un pago confirmado por la Aerolínea.

La información personal suministrada a Ultra, sólo podrá ser utilizada para la formalización de la reserva y para hacer posible la ejecución del Contrato de Transporte y demás servicios adicionales, conforme a lo establecido en los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia.

Ultra realizará el tratamiento de la información personal del pasajero, conforme a la política de tratamiento de datos que podrá ser consultada en: [www.ultraair.com](http://www.ultraair.com)

El Pasajero es responsable por la veracidad de la información entregada. Ultra no será responsable por ningún daño o perjuicio derivado de información falsa o errada por parte del Pasajero o de quien compra el Tiquete.

El Pasajero es el responsable de informarse, obtener todos los documentos y cumplir los requisitos exigibles conforme al marco legal aplicable de los países o territorios desde/hacia los que viaja, o visita en tránsito.

## **Artículo 7. Tiquetes**

Ultra suministrará el servicio de transporte solamente al Pasajero nombrado en el Tiquete, a quien se le podrá pedir una identificación adecuada.

El Contrato de Transporte se entiende perfeccionado una vez se da el pago de la Tarifa por parte del pasajero, confirmado por la Aerolínea. Con dicho pago, el pasajero acepta los términos y condiciones establecidos en el presente contrato.

Los puntos de escala convenidos aparecerán en el Tiquete o en los itinerarios publicados por la Aerolínea.

Salvo que la Tarifa adquirida prevea un plazo especial, o la normatividad establezca algo diferente, un tiquete 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 ha desistido de su viaje, se aplicarán las condiciones de la Tarifa por No Presentación. 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, a 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.

Si el Pasajero detecta un error en la información contenida en el Tiquete, atribuible a la Aerolínea, puede, tan pronto lo detecte, solicitar su inmediata corrección a Ultra. La corrección que se haga no generará pago adicional alguno por parte del pasajero.

### **Artículo 8. Check-in (Documentación)**

La presentación del Pasabordo y del documento de identidad válido del pasajero son un requisito indispensable para abordar la Aeronave.

Al realizar el proceso de web Check-in para una reserva, quedarán documentados todos los Pasajeros que se encuentran bajo la reserva con la que se ingresó al sistema.

El proceso de web Check-in podrá ser modificado de tiempo en tiempo por la Aerolínea, quien publicará oportunamente las modificaciones en su página web y otros medios idóneos de comunicación.

El incumplimiento de estas obligaciones por parte del Pasajero bajo este artículo 8, constituye incumplimiento al Contrato de Transporte, y dará derecho a la Aerolínea a cancelar el cupo del Pasajero y a disponer del mismo, así como a aplicar las penalidades que correspondan.

Ultra no se hace responsable por la pérdida de vuelo si el pasajero no cuenta oportunamente con su Pasabordo.

### **Artículo 9. Negativa y limitaciones al transporte**

Sin perjuicio de las demás causales establecidas por la Aerolínea conforme a las normas aplicables, se podrá negar o limitar el transporte del Pasajero que:

- Incumpla con las disposiciones emanadas de la ley o regulación aplicable, decisiones de Autoridades, la Aerolínea y, en especial, las relacionadas con la seguridad durante o con ocasión del vuelo.
- Se estime que pudiera afectar la seguridad, la salud o la comodidad de otros pasajeros o de la tripulación; así como de sus propiedades, o la seguridad del vuelo, de la Aeronave o de su operación.
- Se encuentre en una condición de salud mental o física que, a criterio de la Aerolínea, pueda representar un riesgo para el mismo pasajero, para los otros pasajeros, para la tripulación o inclusive, para la propiedad.
- Se haya negado a someterse a un chequeo de seguridad.
- No haya pagado la Tarifa, los impuestos, las tasas, las contribuciones aplicables o los demás costos y gastos a que estuviese obligado.
- No se presente con los documentos de viaje y de identificación que se requieran, destruya sus documentos durante el viaje o se rehúse a entregarlos al personal de la Aerolínea o a las Autoridades, cuando así se requiera.
- Presente un Tiquete (i) adquirido en contra de la ley y/o estas Condiciones Generales y/o (ii) que haya sido expedido o modificado por alguien distinto a Ultra o sin la autorización de esta.



- No pueda probar por medio de un documento de identidad válido con foto que es la persona denominada en el Tiquete.
- No cumpla con las instrucciones impartidas por la Aerolínea o sus representantes, con respecto a asuntos de seguridad o vigilancia.

Parágrafo: En ejercicio de esta facultad discrecional, la Aerolínea podrá negarse a prestar el servicio de transporte y no será responsable de los gastos que esto represente para el Pasajero. Si a un Pasajero se le niega el embarque por cualquiera de los motivos mencionados en este artículo, el dinero del Tiquete no será reembolsado, excepto en lo previsto en la regulación aplicable.

### **Artículo 10. Equipaje**

Es obligación del Pasajero consultar las políticas de equipajes que se encuentran publicadas en la página web de la Aerolínea [www.ultraair.com](http://www.ultraair.com)

Si algún objeto es transportado en contravención de las Condiciones Generales establecidas por la Aerolínea, Ultra no será responsable por ninguna pérdida o daño de tales objetos, excepto en lo previsto en la regulación aplicable, y será el Pasajero quien asumirá tales riesgos.

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

Ultra se reserva la facultad de negar el transporte de cualquier Equipaje en cualquier momento por razón de su tamaño, estado, peso o características y/o razones de seguridad u operacionales.

### **Artículo 11. Itinerarios, retrasos y cancelaciones**

Cuando por razones fuera del control de la Aerolínea, el Contrato de Transporte no pueda realizarse en las condiciones acordadas, Ultra podrá: (i) utilizar una Aeronave distinta a la programada; (ii) utilizar los servicios de otro transportador u (iii) omitir puntos de escala.

Ultra podrá ofrecer al Pasajero, transportarlo en otro de los servicios programados en los que haya espacio disponible durante las siguientes 48 horas después del vuelo programado.

Excepto en lo previsto en la regulación aplicable, Ultra queda exonerada de toda responsabilidad relacionada con el retraso, cancelación o desvío del vuelo, cuando este se origine por condiciones meteorológicas o en circunstancias de caso fortuito o fuerza mayor. Ultra 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, Ultra cumplirá con sus obligaciones y en caso procedente realizará las compensaciones a que haya lugar conforme a lo establecido en el marco legal aplicable.



## **Artículo 12. Derechos del usuario**

Habrá lugar a compensaciones, según las condiciones y términos establecidos por la Aerolínea conforme al marco legal aplicable en el caso que, por responsabilidad de Ultra, el vuelo no pueda iniciar o deba suspenderse luego de haber iniciado, debido a demoras, cancelaciones o desvío del vuelo.

## **Artículo 13. Conducta a bordo de la Aeronave**

Es obligación del Pasajero acatar las instrucciones de Ultra y de su personal, en cualquier momento durante el vuelo o en el aeropuerto. 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 o en aeropuertos. Cuando se presenten hechos que puedan causar o causen molestias, que sean contrarios a las leyes, normas y procedimientos, o que puedan comprometer o comprometan la integridad física y/o salud y la seguridad de los pasajeros, de la tripulación o de cualquier otra persona, se podrá proceder con las medidas necesarias para contener el riesgo, tales como disponer su desembarque, negativa a transportar el pasajero o inmovilización de este, entre otras.

El Pasajero está obligado a: (i) mantener una conducta apropiada de manera que no ponga en riesgo a las personas o bienes, ni limite o impida las actividades de la tripulación; (ii) cumplir con las instrucciones de la tripulación incluyendo las relativas al uso de tabaco, de alcohol y/o drogas; (iii) mantener un comportamiento adecuado de forma que no cause incomodidad, inconveniencia, daño o heridas a los otros pasajeros o a la tripulación. Por razones de seguridad, Ultra podrá prohibir o limitar la operación de equipos electrónicos, incluyendo teléfonos celulares, computadoras portátiles, grabadoras portátiles, radios portátiles, reproductores de CD, juegos, aparatos transmisores, juegos de radio control, radios de dos vías, etc. a bordo de sus Aeronaves.

## **Artículo 14. Ingreso a otros países o territorios**

Si al Pasajero le es negada la entrada a un país o territorio, este será el único responsable de pagar cualquier multa o cargo impuesto por el gobierno o Autoridad concerniente y de asumir los costos de transporte que correspondan.

Ultra no reembolsará la Tarifa recolectada por el transporte hasta el punto donde le rechazaron o negaron la entrada, ni será responsable por los perjuicios y daños resultantes de la falta de identificación y documentación del Pasajero; tampoco será responsable por atrasos o negativas de embarque que se generen a causa del incumplimiento de lo descrito en este artículo. Si a Ultra se le exige pagar o depositar alguna multa, penalidad o incurrir en algún gasto por razón de la falla del Pasajero en el cumplimiento de normas u otros requerimientos de viaje al país o territorio concerniente, el Pasajero deberá reembolsar a Ultra cualquier suma así pagada o gasto en el que haya incurrido.

## **Artículo 15. Daño**

Ultra no será responsable por pérdida, daño o gasto en el que incurra el Pasajero como resultado del incumplimiento de sus obligaciones.



## ANEXOS

### ANEXO I – RESERVAS

Una vez realizada la reserva, el sistema generará un record que identificará el Tiquete del Pasajero, el cual le deberá ser confirmado y entregado a través de cualquier medio electrónico disponible (página web, call center o aplicación) o personalmente, en puntos de venta de tiquetes que se encuentren disponibles en los aeropuertos.

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 Ultra. Es importante tener presente que este tipo de cambios tendrán asociados costos adicionales o penalidades, según corresponda.





## ANEXO II – SERVICIOS ADICIONALES

Se tendrán disponibles los siguientes servicios con costo para el Pasajero:

- **Tarifa Garantizada:** al Pasajero se le podrá garantizar la Tarifa cotizada al momento de hacer la reserva sin emitir el Tiquete, por máximo 48 horas desde el momento de realización de la reserva. Durante este rango de tiempo, el Pasajero deberá pagar la respectiva reserva, de lo contrario será cancelada.
- **Impresión de pasabordo:** En caso de que el Pasajero no haya realizado su check-in previo a su viaje, al momento de llegar al aeropuerto, podrá acercarse al counter de la Aerolínea para obtener su pase de abordar.
- **Embarque Prioritario:** si el pasajero lo desea, al momento de hacer la reserva o en el aeropuerto de origen, podrá adquirir un servicio de abordaje prioritario a la Aeronave.
- **Transporte de Mascotas:** estará disponible conforme a los requisitos del Anexo V, numeral 5.
- **Asistencia de Viaje:** Ultra Air ofrecerá un seguro de asistencia en viaje que proporcionará a los pasajeros coberturas por cancelaciones o interrupciones de viaje, extravío o daño de equipaje, asistencia médica por enfermedad, gastos médicos por accidente, gastos odontológicos de emergencia, asistencia ante pérdida de documentos, asistencia médica por COVID y traslados médicos.
- **Reserva de Asiento:** A partir del momento de la emisión del Tiquete, hasta una (1) hora antes de la salida del vuelo, el Pasajero podrá adquirir el servicio de reserva de su asiento. La disponibilidad de este servicio estará sujeta al número de sillas libres en el momento de la compra.
- **Comprar silla adicional:** El Pasajero podrá reservar la silla que tiene inmediatamente a su lado.. Este servicio estará sujeto a la disponibilidad que exista en el momento de hacer la compra.



### **ANEXO III - FORMAS DE PAGO**

Las formas de pago aceptadas por Ultra serán entre otras, tarjeta de crédito, tarjeta débito, medios electrónicos y efectivo.



## **ANEXO IV - TIEMPOS DE PRESENTACION**

La apertura de los vuelos para realizar el web check-in será de cuarenta y ocho (48) horas y hasta cuarenta y cinco (45') minutos antes de la salida del vuelo.



## ANEXO V – EQUIPAJE

### 1. EQUIPAJE DE MANO

- El Pasajero puede llevar consigo una (1) mochila o artículo personal en la cabina de pasajeros sin costo adicional. Dicha maleta o artículo debe tener como dimensiones 40X35X25 cm y un peso máximo de 6 Kg.
- El Pasajero puede llevar consigo un (1) equipaje en la cabina de pasajeros con costo adicional, el cual debe tener por dimensiones 55X45X25 cm y no podrá pesar más de 10 Kg.

### 2. EQUIPAJE EN BODEGA

El Pasajero puede llevar consigo hasta tres (3) equipajes en bodega, siempre y cuando estos hayan sido comprados como servicios adicionales. Dicho equipaje debe tener como dimensiones ciento cincuenta y ocho (158) cm lineales y no podrá pesar más de veinte (20) Kg cada uno.

En caso de exceder el peso permitido, el Pasajero deberá pagar cargos adicionales por cada kilo de exceso y deberá tener en cuenta que en cada pieza no podrá superar los treinta y dos (32) kg.

Sin excepción, todo equipaje de bodega deberá ser registrado en el sistema.

### 3. EQUIPO DEPORTIVO

El Pasajero podrá llevar consigo equipaje considerado como equipo deportivo. Los siguientes elementos hacen parte de esta categoría: equipos de buceo, bicicletas, bolsas de golf, equipos de tenis, equipos de arquería, entre otros.

Para este tipo de equipaje se permitirá un peso máximo de treinta y dos (32) Kg y una longitud igual a trescientos cincuenta y dos (352) centímetros lineales en una sola pieza.

Puntualmente para el caso en que estos equipos deportivos vayan en cabina, estos no podrán exceder ciento quince (115) centímetros lineales y diez (10) kg de peso.

### 4. INSTRUMENTO MUSICAL

Instrumentos como guitarras, chelos, baterías, tambores, trompetas, entre otros, pueden ser registrados por el pasajero como equipaje adicional y estar sujetos a espacio disponible en la aeronave.

Al Pasajero le será permitido llevar este tipo de equipaje siempre y cuando este último no supere los treinta y dos (32) kg de peso ni los trescientos cincuenta y dos (352) cm lineales.

### 5. MASCOTA

Ultra Air permite su transporte en cabina siempre y cuando no generen riesgos para la seguridad de la Aeronave, la salubridad y las molestias para los demás pasajeros; por lo tanto, se tendrán presentes las siguientes condiciones:



- Se permitirán perros y gatos de tamaño pequeño, con edad mínima de 8 semanas, que cuenten con certificado de vacunación, con un peso máximo de diez (10) kg y que viajen en una jaula o contenedor flexible. Solo se permitirán 6 de estos animales por vuelo.
- A excepción de que sean perros lazarillos o mascotas de apoyo emocional, no se permitirá el transporte en cabina de animales de nariz chata o braquiocefálicos, ya que pueden sufrir dificultades respiratorias durante el vuelo. Dentro de estas razas, se encuentran las siguientes: Bulldog francés, Bulldog inglés, Boston terrier y Donguillo-pug-carlin, entre otras
- Los perros lazarillos o animales de apoyo emocional podrán ir en cabina de pasajeros, siempre y cuando sean animales guías que acompañen a personas con limitaciones identificables tales como condiciones médicas físicas o emocionales que requieran un animal de compañía. Es importante tener presente, que la responsabilidad de la mascota es 100% del Pasajero.
- Ultra se reserva la facultad de requerir al Pasajero certificado médico, psicológico o psiquiátrico según corresponda para verificar su condición.
- Para vuelos nacionales el Pasajero debe presentar el carné de vacunación expedido por un veterinario con indicación de su matrícula profesional. Es responsabilidad del pasajero cumplir con cualquier otra documentación requerida.

## 6. ARTÍCULOS PROHIBIDOS EN EL EQUIPAJE

- **Artículos no permitidos como Equipaje:** No se permitirán a bordo de la Aeronave ningún tipo de sustancias o elementos que puedan ser considerados como mercancías peligrosas.
- **Baterías de Litio:** Estas son aceptadas a bordo de la Aeronave siempre y cuando estén puestas en su respectivo dispositivo electrónico (cámaras, celulares, computadores, etc.). Para el caso de baterías de repuesto o sueltas, en cada equipaje de mano se podrán transportar máximo dos (2) baterías de litio que se encuentren en su empaque original, con un cobertor protector o en una bolsa plástica.
- **Sistema de notificación de mercancías peligrosas:** Ultra garantiza la notificación de restricciones y prohibiciones de mercancías peligrosas para el transporte a bordo de las Aeronaves a los pasajeros, a través de los puntos de ventas en aeropuertos, mostradores, salas de abordaje, página web y/o aplicaciones móviles.

Esta información deberá ser aceptada por el pasajero al momento de realizar el check-in, confirmando la lectura y comprensión de las restricciones

- **Porte de armas:** No se permite el transporte de armas. Solo se permite el transporte en bodega de rifles deportivos sin munición. Estos últimos, tendrán el mismo costo que un Equipaje en bodega, con limitación de hasta un (1) metro de longitud.



- **Artículos de difícil transporte:** No se transportarán en Equipaje facturado los siguientes elementos y Ultra no se hará responsable por los daños de los mismos, que viajen como Equipaje facturado y que no hayan sido declarados: (i) Elementos frágiles, (ii) perecederos, (iii) joyas, (iv) piedras o metales preciosos, (v) platería, (vi) documentos negociables, (vii) títulos u otros valores, (viii) dinero en efectivo, (ix) pasaportes, (x) cámaras fotográficas o de video, (xi) filmadoras, (xii) computadores, (xiii) tabletas electrónicas, (xiv) teléfonos móviles, (xv) calculadoras, (xvi) lentes, (xvii) botellas de licor y/o (xviii) perfumes, entre otros
- **Objetos restringidos:** El Pasajero en el equipaje de mano no podrá ingresar a las áreas restringidas del aeropuerto objetos cortantes, punzantes ni corto punzante, por considerarse estos como peligrosos para la seguridad de la aviación y de la operación. Estos elementos deben viajar únicamente en el equipaje de bodega.
- **Transporte de animales o plantas:** Los elementos mencionados a continuación, no podrán ser incluidos dentro del equipaje de mano o de bodega por el riesgo de ser portadores de plagas o enfermedades: (i) Semillas, (ii) flores, (iii) frutas, (iv) hierbas aromáticas, (v) verduras, (vi) plaguicidas, (vii) plantas con o sin tierra, (viii) productos biológicos, (ix) cárnicos ni tampoco (x) subproductos de origen animal y vegetal.

## 7. EXCESO DE EQUIPAJE

Todo aquel Equipaje que supere los veinte (20) kg de peso será considerado como exceso de equipaje y tendrá asociado un costo adicional por el servicio.

Para ello debe tenerse presente lo siguiente:

- Se realizará cobro por cada kg adicional.
- Se permitirán como exceso de equipaje, máximo treinta y dos (32) kg de peso.
- Se permitirán tres (3) equipajes con exceso por cada pasajero.

En caso de ser necesario y requerido, por efectos de peso y balance, el equipaje podrá ser enviado en otro vuelo.

## 8. AFECTACIÓN DE EQUIPAJE

- **Pérdida:** La reclamación del Pasajero deberá ser realizada inmediatamente después de la afectación o, en aquellos casos de pérdida parcial, a más tardar dentro de un plazo de siete (7) días contados a partir de la fecha de recibo del Equipaje por parte del Pasajero.
- **Retraso:** Se debe hacer entrega del Equipaje al Pasajero tan pronto como sea posible, junto con su respectiva compensación, más gastos de traslado.
- **Saqueo:** Se debe realizar la compensación aplicable a este tipo de afectación según la política de compensaciones.
- **Daño:** No se responderá por los artículos mencionados en la política de artículos de difícil transporte.

La reclamación que haya a lugar, deberá ser recibida por un agente de servicio al pasajero y debe ser diligenciada en el formato de reclamación PIR FOR-DOT-0011 (parte de irregularidad de equipaje). La reclamación del Pasajero deberá ser realizada inmediatamente después de la afectación o más tardar dentro de un plazo de siete (7) días a partir de la fecha del recibo del Equipaje por parte del Pasajero.



- **Artículos Olvidados:** Son objetos de custodia de los pasajeros que han sido olvidados en los mostradores, salas de abordaje y/o en la Aeronave. Es responsabilidad de todo el personal bajo el servicio de la operación que encuentre cualquier objeto olvidado, reportarlo al supervisor de servicios al pasajero, quien deberá entregarlo a las autoridades del aeropuerto correspondientes, en caso de haber sido encontrado en áreas públicas y/o salas de abordaje.
- **Equipaje No reclamado:** Cuando haya pasado un (1) mes después de la fecha de llegada del Equipaje que no ha sido reclamado por el Pasajero, el agente de servicio al pasajero lo contactará para que dentro de los próximos dos (2) meses el Pasajero retire su equipaje.



## **ANEXO VI – CAMBIOS**

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





## ANEXO VII – MENORES DE EDAD

No se prestará el servicio para menores sin acompañamiento y deberá tenerse presente lo siguiente:

- **Menores con edad comprendida entre los 0 y los 2 años de vida:**
  - (i) Deberán viajar en compañía de un adulto y viajar en sus brazos, (ii) deberán tener por lo menos siete (7) días de nacidos, (iii) el adulto que lo lleva consigo podrá portar una pañalera, (iv) el pasajero puede comprar la silla para el menor y puede aplicar a los servicios adicionales y (v) si el pasajero viaja con dos (2) niños, para el segundo se debe comprar silla adicional y acceder a servicios adicionales.
- **Menores con edad comprendida entre los 2 y los 12 años de vida:**
  - (i) Para vuelos nacionales, se les cobrará la tarifa aplicable por sistema. En ambos casos tienen derecho a ocupar silla y acceder a la compra de servicios adicionales, como franquicia de equipajes, (ii) niños menores de cinco (5) años deberán tener prioridad en el abordaje, (iii) estos pasajeros no podrán ser ubicados en salida de emergencia y (iv) deberán presentar los documentos requeridos por las autoridades para realizar su viaje.



## ANEXO VIII – PASAJEROS VIAJANDO EN CONDICIONES ESPECIALES

- **Mujeres en estado de embarazo:** (i) Con menos de 30 semanas de embarazo podrán viajar sin certificado médico y (ii) con más de 30 semanas de embarazo, deberán presentar una certificación médica en la que se debe tener en cuenta el trayecto y tiempo de duración del vuelo. Dicha certificación debe ser expedida mínimo dentro de los diez (10) días antes del vuelo.
- **Pasajeros con limitaciones físicas:** (i) En caso de que el pasajero solicite el servicio de silla de ruedas, deberá hacer la solicitud al momento de realizar la reserva o con no menos de veinticuatro (24) horas de antelación del vuelo para que el servicio sea reservado, (ii) no podrán estar asignados en salidas de emergencia y (iii) los pasajeros que viajen con su propio elemento de asistencia especial, deberán declararlo en la reserva con no menos de veinticuatro (24) horas de antelación.
- **Caminadores, Bastones y Muletas:** (i) Pueden ir a bordo en la cabina de pasajeros, (ii) estos elementos no cuentan como equipaje de mano, (iii) en caso de que estos elementos sean ubicados en la cabina de la Aeronave, no deberán obstruir la circulación en la Aeronave o impedir una eventual evacuación de emergencia, (iv) en caso de que por dimensiones no puedan ser almacenados en la cabina, deberán ser retirados en la puerta del avión registrados en sistema y ser bajados a la bodega del avión, (v) a su llegada a destino, deberán ser entregados al pasajero en la puerta del avión y (vi) se debe entregar colilla de equipaje al pasajero.
- **Sillas de ruedas (Manuales, con baterías secas o eléctricas y con baterías húmedas):** (i) Pueden ir a bordo de la Aeronave si caben en los compartimientos y si no caben, deben ser almacenadas en bodega, (ii) son consideradas como equipaje prioritario, (iii) no tienen costo adicional, (iv) se debe entregar colilla de equipaje al pasajero y (v) a su llegada al destino, deben ser entregadas al pasajero.
- **Acompañante para pasajeros especiales:** El acompañante para pasajeros especiales es requerido cuando: (i) Los Pasajeros con limitación física completa o parcial no puedan moverse por sí mismos en caso de una evacuación, (ii) los Pasajeros con discapacidad física y/o audiovisual no puedan atender a las instrucciones de la tripulación, (iii) los Pasajeros no puedan realizar sus necesidades fisiológicas por sí mismos, (iv) el Pasajero tenga alguna condición médica especial y sea requerido por el médico tratante.  
El acompañante debe ser mayor de edad con la capacidades físicas y mentales para asistir al Pasajero con la limitación y deberá tener Tiquete para el vuelo a la tarifa disponible. En caso de solicitar servicios adicionales por el acompañante, deben ser agregados al sistema con el costo de la tarifa aplicable.
- **Pasajeros con condiciones médicas especiales:** Deberán contar con (i) certificado médico expedido con no más de doce (12) horas antes de la salida del vuelo, (ii) registro del profesional que valide las condiciones óptimas del Pasajero para realizar el viaje, y (iii) dependiendo de su estado de salud, a estos Pasajeros se les podrá exigir un acompañante quien deberá adquirir Tiquete para vuelo bajo las tarifas que estén disponibles, y su a su vez, podrá acceder a la compra de servicios adicionales.
- **Pasajeros con condiciones psiquiátricas:** (i) El Pasajero deberá presentar un certificado médico expedido con no más de doce (12) horas antes de la salida del vuelo, en el que se evidencie el registro del profesional donde valide que las condiciones de salud del Pasajero son óptimas para realizar el viaje., (ii) a estos



Pasajeros dependiendo de su estado de salud, se les podrá exigir un acompañante quien deberá adquirir tiquete para vuelo bajo las tarifas que estén disponibles y su a su vez, podrá acceder a la compra de servicios adicionales, (iii) a estos Pasajeros no se les podrá negar el transporte, a excepción de que no se cuente con los recursos necesarios para transportarlos de manera segura en la Aeronave, que su condición implique riesgos para la seguridad del vuelo o que su estado de salud pueda empeorar debido a las condiciones del vuelo.

Las condiciones de aptitud de vuelo para un pasajero con condiciones médicas especiales, se encuentran definidas en el Reglamento Aeronáutico de Colombia RAC - guía práctica autorización de vuelo para pasajeros en condiciones médicas especiales tablas 2 a la 15 <https://www.aerocivil.gov.co/autoridad-de-la-aviacion-civil/biblioteca-tecnica/Circulares%20Informativas/CI-5203-082-001%20ANEXO.pdf>

- **Pasajeros con concentradores de oxígeno:** (i) Únicamente se permitirán los concentradores de oxígeno aprobados por la FAA. Es responsabilidad del Pasajero tener información de estos dispositivos aprobados. Para más información consultar <https://www.faa.gov/news/updates/?newsId=75934>, (ii) estos concentradores de oxígeno se pueden utilizar en todas las fases de vuelo y no cuentan como Equipaje de mano, (iii) los Pasajeros deben asegurar que los concentradores de oxígeno se encuentran en buenas condiciones para el vuelo, garantizar que estos cuenten con la carga necesaria y suficiente de oxígeno para la duración del vuelo, más tres (3) horas adicionales o un equivalente al ciento cincuenta (150%) de la duración máxima esperada del vuelo. Las Aeronaves de Ultra no cuentan con sistema de carga a bordo de la Aeronave. (iv) En caso de requerir baterías adicionales llevadas en el equipaje de mano, deben estar debidamente protegidas para evitar cortos circuitos o daños físicos. La unidad debe estar debidamente almacenada en caso de que no se esté usando, y por último, (v) no se permiten botellas de oxígeno en la cabina de pasajeros debido a que pueden contener gas comprimido y oxígeno líquido
- **Pasajeros obesos y viajando en grupos:** (i) Si el Pasajero por sus dimensiones no cabe en una sola silla, deberá comprar una silla adicional para su viaje. En caso tal de que no cuente con ese servicio, se le deberá ser agregar en el aeropuerto y generar el cobro a la tarifa aplicable, (ii) el pasajero con doble silla comprada, tiene derecho a doble franquicia de Equipaje de mano y Equipaje en bodega bajo las tarifas aplicables, (iii) el pasajero deberá solicitar la extensión del cinturón de seguridad a los tripulantes de cabina, en caso de que la extensión de la silla no funcione, el Pasajero deberá ser reubicado en otra silla y de no poder realizarlo, no será autorizado para viajar. (iv) Este grupo de Pasajeros puede estar conformados por equipos de futbol, baloncesto y/o luchadores que por contextura física exceden el tamaño y peso de un individuo normal. Una vez realizado el Check-in de los Pasajeros o que sean detectados en sala de abordaje, el agente servicios al Pasajero deberá notificar al despacho por los canales oficiales para efectos de peso y balance.

Esta notificación se deberá hacer cuando los Pasajeros viajen en grupo y sean más de diez (10) personas que superen los cien (100) kg de peso cada uno (Ejemplo: equipo de deportistas) o cuando los Pasajeros viajen en grupo y sean más de diez (10) personas que pesen menos de cincuenta (50) kg de peso cada uno (Ejemplo: un grupo de niños).

- **Pasajeros custodiados poren custodia de Autoridades:** (i) Estos Pasajeros deben viajar bajo las órdenes de una autoridad judicial, (ii) deberán tomarse en cuenta las medidas de seguridad del plan de seguridad de Ultra, incluyendo la



cantidad de Pasajeros aceptados por vuelo. La cantidad de Pasajeros aceptados será determinada y aceptada por el área de seguridad de la aviación AVSEC de Ultra. (iii) Se requerirá de manera obligatoria el uso de esposas durante todo el viaje, (iv) el Pasajero no puede ser atado a ninguna parte de la aeronave (sillas, descansa brazos, etc.), ((v) el Pasajero custodiado junto con sus custodios, deben ir en la última fila del avión, siendo el custodio ubicado en el centro y los escoltas en ventanilla y pasillo respectivamente, (vi) los escoltas no podrán llevar las armas, sustancias paralizantes o cualquier otro elemento que pueda afectar la seguridad del vuelo en cabina de Pasajeros, (vii) la persona quien realice la custodia será la responsable de contactar a las autoridades policiales, a las de seguridad aeroportuaria y a las de Ultra, (viii) la autorización para el transporte de este tipo de Pasajeros debe ser entregada por el área de seguridad de la aviación de Ultra, (ix) la autoridad será la encargada de contactar a la aerolínea a través del call center, previa autorización del área de seguridad de la aviación de Ultra, y suministrar los datos del Pasajero y sus custodios para la emisión del Tiquete en los canales autorizados para tal fin, (x) el Pasajero custodiado junto con sus custodios deben ser los primeros en abordar la Aeronave y los últimos en desembarcar, (xi) en caso de no observar que la persona quien realice la custodia haya contactado previamente a las autoridades policiales, a las de seguridad aeroportuaria y al departamento de seguridad de la aviación de Ultra, el transporte le será negado y (xii) el piloto al mando tendrá el derecho a negarse a transportar Pasajeros que no hayan sido admitidos en un país, deportados o personas bajo custodia, si su transporte representa algún riesgo para la seguridad de la Aeronave o de sus ocupantes.



## ANEXO IX - NEGATIVA Y LIMITACIONES AL TRANSPORTE

### Operaciones irregulares

- **Sin responsabilidad de la aerolínea:** Son todas aquellas demoras, cancelaciones o interrupciones, que se encuentran por fuera del control directo de la aerolínea y que surgen como consecuencia de eventos de fuerza mayor o cambios en estados meteorológicos como por ejemplo pero sin limitarse a: (i) Clima, (ii) cierre del aeropuerto, (iii) fenómenos naturales como fuertes lluvias, movimientos telúricos, emisión de cenizas volcánicas y/o (iv) cualquier otro evento ajeno o externo que impacte en la operación.
- **Con responsabilidad de la aerolínea:** Son todas aquellas demoras, cancelaciones o interrupciones, que se encuentran bajo el alcance y la responsabilidad de la aerolínea y que surgen como consecuencia de (i) actividades de mantenimiento, (ii) falta de tripulación, (iii) disponibilidad de las aeronaves y/o (iv) cualquier otro evento generado atribuible a Ultra Air.

NOTA: Para estos casos la aerolínea deberá realizar las compensaciones aplicables al pasajero.