

## Reembolsos aplicables en Colombia

### **Reembolso por desistimiento:**

El pasajero podrá desistir del viaje antes de su iniciación, dando aviso al transportador o a la agencia de viajes con al menos veinticuatro (24) horas de antelación a la realización del vuelo. En estos casos, el transportador podrá retener una suma de dinero de acuerdo con lo regulado en los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia. La retención podrá ser el porcentaje pactado de acuerdo con las condiciones de la tarifa, la cual no podrá ser superior al 10% del valor recibido por concepto de tarifa, excluyendo tasas, impuestos y tarifa administrativa.

Lo dispuesto no aplicará cuando se trate de tarifas promocionales, salvo que sea ofrecido por el transportador.

La aerolínea deberá reembolsar el dinero al pasajero en un plazo máximo de treinta (30) días calendario a partir de la comunicación del desistimiento.

### **Reembolso por retracto:**

El pasajero podrá retractarse de la compra dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de la celebración del contrato de transporte, siempre que haya adquirido los tiquetes mediante sistemas de financiación otorgados por la aerolínea, ventas de tiempos compartidos o ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, y que el viaje no este previsto que comience o se ejecute dentro de los cinco (5) días siguientes. En este caso se resolverá el contrato y se deberá reintegrar el dinero que el pasajero hubiese pagado, exceptuando la tarifa administrativa de acuerdo con la Resolución 3596 de 2006.

Los derechos de retracto y desistimiento se pueden ejercer comunicándolo al siguiente canal:

- Se aplicará una retención de acuerdo con la regla tarifaria, no superior al 10% del valor de la tarifa base incluyendo Combustible.
- El desistimiento no aplica para tarifas promocionales.
- Puede comunicarnos su intención de desistir del viaje a través de cualquier canal de venta (Cualquier taquilla de EZAir, y/o Agencia de Viajes).
- Si el boleto se compró directamente, solo se puede retirar informando a la aerolínea visitando cualquier oficina central de EZ Air o a través de [info@flyezair.com](mailto:info@flyezair.com)
- El reembolso se hará efectivo dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha de la notificación, en servicios de la línea aérea. (Resolución 01375 del 11 de Junio de 2015 – Unidad Administrativa Especial Aeronáutica Civil.

### **Sistema de seguimiento de PQR**

Tan pronto como las autoridades colombianas notifiquen a EZAir sobre un PQR. EZAIR dará seguimiento a través de correo electrónico con la autoridad respectiva.