



Información de condiciones y restricciones de Servicios Especiales a viajeros en condición de discapacidad

Fecha de Revisión:
2022-05-24

Rev: 05

Registro de revisiones

Número de Revisión	Fecha	Sección	Cambios Realizados
01	2014-07-16	Todo el documento	Todo el documento
02	2015-07-17	Todo el documento	Todo el documento
03	2016-01-12	Todo el documento	Todo el documento
04	2019-02-01	Todo el documento	Todo el documento
05	2022-05-22	Todo el documento	Todo el documento



Información de condiciones y restricciones de Servicios Especiales a viajeros en condición de discapacidad

Fecha de Revisión:
2022-05-24

Rev: 05

CONDICIONES Y RESTRICCIONES

1. Servicio de Sillas de Ruedas

Condiciones

- El servicio de sillas de ruedas se brindará a todo pasajero que lo solicite ya sea por enfermedad, comodidad o discapacidad.
- En caso que el pasajero requiera de un acompañante, este debe ir sentado al lado del pasajero.
- Pasajeros en condición de cuadriplejía deben poder mantener el respaldo del asiento en forma vertical.
- Los colaboradores de la Aerolínea informará y coordinará en los casos que se requiera que el viajero se presente a tiempo a la hora de abordaje, a fin de garantizar que sea abordado oportunamente.
- Se aceptan sillas de ruedas eléctricas, con batería de tipo litio, seca o húmeda como equipaje documentado.
- El viajero, puede llevar todos los instrumentos necesarios para su movilidad, siempre que sean para su uso personal. Si los lleva para un tercero, pueden sustituir a su franquicia de equipaje facturado y si son adicionales se cobran y se manejan según políticas de exceso de equipaje vigente.
- Los pasajeros en condición de discapacidad no tienen disponible las sillas ubicadas en filas de salidas de emergencia.
- El servicio de silla de ruedas, transporte de hasta dos aparatos de movilidad, perros guía reconocidos en cabina y equipo médico es gratuito, pero debe solicitarse con anticipación al vuelo a través del **call center**.

Vuelos desde y hacia España:

Manejo de AENA

En cumplimiento con la regulación de la Comunidad Europea, en aquellos aeropuertos ubicados dentro de ella, el servicio de silla de ruedas se presta de acuerdo con la reglamentación que contemplan en términos generales lo siguiente:

- El servicio de silla de ruedas es gratuito.



Información de condiciones y restricciones de Servicios Especiales a viajeros en condición de discapacidad

Fecha de Revisión:
2022-05-24

Rev: 05

- Los pasajeros que requieran silla de ruedas deben tener en cuenta que su equipaje de mano sea sólo una maleta hasta de 10 kilogramos que le permita manipularla fácilmente.
- Desde el 22 de julio de 2008, el servicio de silla de ruedas para personas con movilidad reducida y en vuelos llegando a España, será suministrado directamente por la AENA (Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea) en los puntos de encuentro definidos en cada uno de los aeropuertos.

Debido a esto, el viajero debe solicitar el servicio de silla de ruedas para estos vuelos directamente al call center de la aerolínea, con un mínimo de 48 horas de anticipación a la salida del vuelo. Pasado este tiempo, Avianca podrá realizar directamente el trámite y estará contactando al pasajero para solicitar los datos que deben ser enviados a AENA.

Nota: En razón a que el servicio será prestado directamente por AENA, se requiere hacer la solicitud con el tiempo indicado para asegurar el suministro oportuno del mismo.

Si desea mayor información sobre el servicio de asistencia a personas con movilidad reducida en aeropuertos españoles, visite www.aena.es

Vuelos desde y hacia Londres

El pasajero debe solicitar el servicio de silla de ruedas con un mínimo de 48 horas de anticipación a la salida del vuelo. Es necesario que al llegar al aeropuerto el pasajero contacte a uno de nuestros representantes para la asistencia respectiva del servicio.

Una vez se reciba la solicitud a través del Call Center, se informará al prestador del servicio de silla de ruedas 36 horas antes del viaje.

Sillas de Ruedas Operadas por Batería

Las sillas de ruedas que son accionadas con baterías son reguladas por Mercancías Peligrosas IATA y están restringidas por el manejo de Mercancías Peligrosas de la aerolínea. En el evento que se determine que la utilización o transporte de las mismas puede afectar la seguridad del vuelo, se puede determinar que estas no puedan ser transportadas.

Las sillas de ruedas o ayudas motrices operadas por baterías pueden ser aceptadas como equipaje chequeado, cumpliendo con las siguientes condiciones:

- El pasajero debe presentarse una hora antes de la hora establecida para el proceso de documentación en el Aeropuerto.
- Batería debidamente asegurada en la silla de ruedas, en los casos que aplique.



Información de condiciones y restricciones de Servicios Especiales a viajeros en condición de discapacidad

Fecha de Revisión:
2022-05-24

Rev: 05

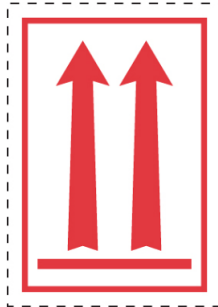
- La extracción de las baterías, su embalaje y/o preparación para envío en la aeronave de las sillas de ruedas debe ser realizada por el pasajero.
- Sillas de ruedas / ayudas motrices accionadas con baterías no derramables:
 - Verifique que la silla de ruedas este apagada.
 - Batería debidamente asegurada en la silla de ruedas, en los casos que aplique.
 - Las baterías retiradas se deben transportar en embalajes sólidos y rígidos y se deben almacenar en el compartimento de carga;
 - Cable de las baterías desconectado de las terminales.
 - Las terminales deben ser cubiertas con cinta adhesiva no conductora para prevenir cortocircuitos.
 - Las protecciones de los bordes de la batería debidamente asegurados a ella.
- Sillas de ruedas / ayudas motrices con baterías derramables:

La aerolínea aceptará las sillas de ruedas con baterías derramables sin la batería siempre y cuando el cliente sea quien la remueva y la entregue embalada de acuerdo con lo que se señala en la reglamentación sobre Mercancías Peligrosas IATA edición vigente.

La batería que fue removida de la silla de ruedas o ayuda motriz, debe ser transportada en un embalaje no flexible proporcionado por el pasajero resistente de la siguiente manera:

- Los embalajes deben ser a prueba de filtraciones, impermeables al fluido de la batería y protegidas contra condiciones adversas asegurándolas a los compartimentos de carga, utilizando los medios adecuados para afianzarla (que no sea acercando a su lado piezas de carga o equipaje) tales como el uso de cintas de amarre, soportes o consolas.
- las baterías deben protegerse contra los cortocircuitos, aseguradas en posición vertical y rodeadas por un material absorbente compatible, suficiente para absorber el total del contenido líquido.
- Los embalajes deberán marcarse con la mención “BATTERY, WET, WITH WHEELCHAIR” (“BATERÍA HÚMEDA CON SÍLLA DE RUEDAS”) o “BATTERY, WET, WITH MOBILITY AID” (“BATERÍA HÚMEDA CON AYUDA MOTRIZ”) y etiquetarse con la etiqueta “Corrosivo” (véase la Figura 7.3.V), y con la etiqueta “Orientación del Bulto” (véase las Figuras 7.4.D y 7.4.E) de la Reglamentación de Mercancías Peligrosas IATA Edición vigente y sus Adendas.

FIGURA 7.4.D
Orientación del bulto



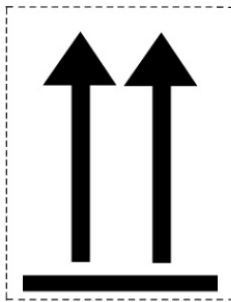
Nombre: Orientación del bulto (De esta forma hacia arriba)
Dimensiones mínimas: 74 x 105 mm
Color: Rojo (color Pantone n° 186U) o negro sobre un fondo que contraste

FIGURA 7.3.V
Clase 8 — Sustancias corrosivas



Nombre: Corrosivo
Código IMP de carga: RCM
Dimensiones mínimas: 100 x 100 mm
Símbolo (líquidos que se derraman desde dos vasijas de vidrio, atacando una mano y a un metal): Negro
Fondo: La mitad superior Blanca la mitad inferior Negra con bordes Blancos

FIGURA 7.4.E
Diseño alternativo para orientación del bulto



Nombre: Orientación del bulto (De esta forma hacia arriba)
Dimensiones mínimas: 74 x 105 mm
Color: Rojo o Blanco sobre un fondo que contraste

El pasajero informará en los casos que sea necesario de instrucciones escritas sobre el ensamblaje y desarme de las sillas de ruedas y otros aparatos de asistencia para que sean transportados en bodega, así como la conexión y desconexión de las baterías. Las sillas y equipos deben ser devueltos en las mismas condiciones en que fueron entregados por los pasajeros, según conste en el formato de estado de sillas de ruedas.

- Sillas de ruedas/ayudas motrices con baterías de litio:

Verificar que:

- Los terminales de la batería estén protegidos contra cortocircuitos.
- La batería esté asegurada a la silla de ruedas o ayuda de movilidad.
- Los circuitos eléctricos estén inhibidos, la silla de ruedas este apagada.
- Cuando se pueda extraer la batería se debe proteger de cortocircuitos aislando los terminales (por ejemplo: tapando los terminales expuestos).



Información de condiciones y restricciones de Servicios Especiales a viajeros en condición de discapacidad

Fecha de Revisión:
2022-05-24

Rev: 05


- Se deben proteger las baterías extraídas de los posibles daños (por ejemplo: colocando cada batería en una funda protectora). Las baterías se deben transportar en la cabina de pasajeros.
- La batería no debe superar los 300 Wh; para equipos que requieren de dos baterías para su funcionamiento, cada batería no debe exceder los 160 Wh.
- Se puede transportar, como máximo, una batería de repuesto que no supere los 300 Wh o, dos baterías de repuesto donde cada una no superen los 160 Wh.

2. Extra Seat (EXST)

El pasajero tiene la opción de comprar un asiento adicional, en el cual mediante la utilización de un cinturón de extensión pueden ser acomodados de forma segura. Es decir, que es un asiento adicional (a la solicitud del pasajero) para generar mayor comodidad y seguridad personal. Regularmente es solicitado para personas que tienen alguna dificultad de movimiento, donde requieren espacio adicional para acoplarse al trayecto que especifica su vuelo.

Condiciones

- Este producto debe ser notificado a los clientes en el momento en que los mismos se identifiquen con la necesidad de ocupar un segundo asiento.
- Se realiza la reserva tomando dos cupos para el pasajero EXST y se procede con la emisión de un solo boleto.
- En los casos en los que exista un boleto emitido y posteriormente el pasajero desee comprar un EXST, el boleto emitido debe ser utilizado como forma de pago para la compra de los nuevos boletos, ya que estos deben ser emitidos en la misma reservación, clase y tarifa.
- Para el momento de la documentación se deberá seleccionar dos asientos juntos (para el transporte de EXST) para aplicar al servicio.
- En casos de cobros por cambio de fecha, el cobro aplicará una sola penalidad.
- El servicio de EXST otorga derecho a franquicia de equipaje extra.
- Los pasajeros no tienen disponible las sillas ubicadas en filas de salidas de emergencia.
- Este servicio no está disponible para rutas intra-Ecuador


	Información de condiciones y restricciones de Servicios Especiales a viajeros en condición de discapacidad	Fecha de Revisión: 2022-05-24
		Rev: 05

3. Pasajeros en condición de Discapacidad

Los pasajeros en condiciones de discapacidad serán transportados por la Aerolínea, ofreciéndoles el mismo servicio que se otorga a los demás pasajeros.

Condiciones

- Los pasajeros en condición de discapacidad podrán solicitar con anticipación al vuelo a través del call center los servicios especiales que requieran para su viaje.
- Personas que viajen en camilla o incubadora, no podrán ser transportadas por Avianca.
- Requerirán de un acompañante de seguridad, únicamente aquellas personas:
 - Con impedimentos severos de audición y visión en caso de que el pasajero no pueda establecer un medio de comunicación suficiente para recibir las instrucciones de seguridad (ej. lectura de labios)
 - Cuya capacidad mental no le permita comprender o responder adecuadamente a instrucciones de seguridad.
 - Con reducción severa de movilidad que no les permita asistirse en su propia evacuación.
- Se aceptan animales de servicio, que vayan únicamente dentro de la cabina, transporte de equipo médico y los aparatos de movilidad que requiera para su movilidad que sean propios y para uso personal sin costo alguno.
- El pasajero, puede llevar todos los instrumentos necesarios para su movilidad, siempre que sean para su uso personal. Si los lleva para un tercero, pueden sustituir a su franquicia de equipaje facturado y si son adicionales se cobran y se manejan según políticas de exceso de equipaje vigente.
- No es necesario un certificado médico salvo que el pasajero viaje con un animal de soporte emocional o psiquiátrico (excepto desde y hacia USA), requiera llevar un concentrador de oxígeno portátil, CPAP, VPAB o dispositivo de diálisis o presente una condición médica especial que requiera certificado.
- Los pasajeros que en razón de alguna discapacidad física requieran mayor espacio entre fila y fila (Por ejemplo pasajeros con extremidad artificial o pierna inmovilizada) serán ubicados en la silla de la primera fila de clase económica para su comodidad, siempre y cuando no necesiten un descansabrazos móvil para hacer la transferencia, pues ésta no cuenta con descansabrazos móviles.

	Información de condiciones y restricciones de Servicios Especiales a viajeros en condición de discapacidad	Fecha de Revisión: 2022-05-24
		Rev: 05

Restricciones

La negativa de abordaje para un pasajero en condición de discapacidad está relacionada a razones de seguridad.


En ese sentido, se podrá denegar el abordaje a un pasajero en los siguientes eventos:

- Por razones de seguridad;
- El pasajero tiene un grado de debilidad física tan alto que el vuelo podría resultar en complicaciones como desvíos o poner en riesgo la vida del pasajero.
- El pasajero requiere cuidado personal o asistencia durante el vuelo y no tiene un acompañante apropiado.
- El pasajero que por su condición médica física o mental represente una amenaza directa para la salud o seguridad de otros pasajeros, su propiedad, la aeronave o personal de la aerolínea y que no puede ser eliminada proveyendo de asistencia adicional u otros medios.
- El pasajero no cumple o se rehúsa a cumplir las condiciones específicas para su transporte definidas por la aerolínea.
- El pasajero presenta enfermedad infectocontagiosa.
- En caso de que su equipaje viole los requerimientos de la FAA, de la TSA o de cualquier autoridad gubernamental de otro país,
- En caso de determinarse que hay una razón asociada a la discapacidad que afecte la seguridad del vuelo, si es posible demostrar que el pasajero representa una amenaza directa (un riesgo significativo para la salud o la seguridad de otros pasajeros que no sea posible mitigar con el cambio de ciertas medidas o procedimientos por parte de la aerolínea).

Aun cuando las razones arriba detalladas sean evidentes, la decisión de negar el abordaje puede ser tomada únicamente del CRO o por el Capitán del vuelo debido a que existe un protocolo posterior, para documentar el caso ante el DOT y para brindarle al cliente una justificación de la negativa.

Rol del CRO

El CRO (Complaint Resolution Officer), es el oficial de resolución de quejas de pasajeros en condición de discapacidad, debe ser consultado en los casos de reclamo de algún cliente discapacitado o discrepancia entre criterios de áreas de la empresa ante el manejo de estos clientes y que estén fuera del alcance de dar solución por parte de gerente de Aeropuerto o su representante. El CRO tiene la autoridad de tomar la decisión final en nombre de la compañía concerniente a alguna disputa o pregunta relacionada con un problema o queja de

	Información de condiciones y restricciones de Servicios Especiales a viajeros en condición de discapacidad	Fecha de Revisión: 2022-05-24
		Rev: 05

discapacidad. Únicamente el Capitán puede objetar la decisión de un CRO por razones de seguridad a bordo.

En los casos en los cuales el CRO en tierra y el Capitán a cargo decidan por razones de seguridad negar el abordaje de un pasajero en condición de discapacidad, existe la obligación de entregar al pasajero una comunicación escrita, dentro de los siguientes 10 días calendario a partir de la fecha del evento, explicando los motivos por los cuales se tomó la decisión.

4. Transporte de Animales de Servicio, Apoyo Emocional y de Rescate.

Animal de servicio: Un animal de servicio es un perro, independientemente de su raza o tipo, que está entrenado individualmente para trabajar o realizar tareas en beneficio de una persona calificada con una discapacidad, incluida una discapacidad física, sensorial, psiquiátrica, intelectual u otra discapacidad mental.

Los perros de servicio psiquiátricos se consideran animales de servicio según la regulación, siempre que hayan sido entrenados específicamente para la tarea.

Condiciones:

- *La Aerolínea no puede exigir que los pasajeros con perros de servicio se registren físicamente en el aeropuerto, el control de las condiciones del servicio será hecho en salas de abordaje.*
- *Los formularios U.S. Department of Transportation Service Animal Air Transportation Form y United States Department of Transportation Service Animal Relief Attestation Form deberán estar impresos en los Aeropuertos cuando se requiera entregarlos a los clientes que se registren para vuelos desde y hacia USA.*
- *Nota. Durante el proceso de reservas será necesario disponer el envío de los formularios por correo electrónico si el cliente lo requiere o en caso contrario informar al cliente que están disponibles para descarga en la página web de la aerolínea.*
- *Aplica para vuelos desde y hacia USA, cualquier incumplimiento por parte del cliente que requirió el transporte del Animal de Servicio, apoyo emocional o Soporte Psiquiátrico a las condiciones y lineamientos establecidos por la aerolínea los cuales están enmarcados en la regulación del DOT, serán reportadas a través del correo electrónico safalsestatementreports@dot.gov con la evidencia relacionada para sus acciones pertinentes. El reporte lo podrá hacer directamente los ATOS con quien designe el Gerente de Estación.*
- *La aerolínea puede denegar el transporte de animales en la cabina de pasajeros en las siguientes circunstancias:*
 - *El animal representa una amenaza directa;*



Información de condiciones y restricciones de Servicios Especiales a viajeros en condición de discapacidad

Fecha de Revisión:
2022-05-24

Rev: 05

- El animal causa una interrupción significativa en la aeronave o su comportamiento indica que no ha sido entrenado para comportarse en público (por ejemplo, ladrar, gruñir, arremeter, orinar / defecar, morder, correr sin control);
- El transporte del animal violaría las regulaciones de seguridad y protección aplicables; o El pasajero que viaja con el animal de servicio o apoyo emocional no proporciona todos los formularios requeridos


Los perros de servicio no son considerados mascotas y por tanto no generan ningún cargo adicional.

La evidencia aceptable para que un perro sea considerado y aceptado como un perro en servicio puede ser cualquiera de las siguientes:

- Etiquetas.
 - Presencia de un arnés o marcas en un arnés.
 - Tarjeta de identificación.
 - Documentación escrita que lo demuestre.
 - Afirmación verbal de que el pasajero en condición de discapacidad usa el perro como perro de servicio, siempre y cuando se comporte como tal.
- Como requisito de ingreso a Estados Unidos el cliente deberá solicitar aprobación escrita por anticipado a la CDC enviando un email a CDCCanimalimports@cdc.gov al menos 30 días hábiles antes de la fecha del viaje. Si no cumple con dicho requisito y el cliente llega sin la aprobación escrita de la CDC emitida por anticipado se le negará la entrada al perro, será devuelto al país de procedencia y los gastos deberán correr por cuenta del cliente.
 - Después del 1 de diciembre del 2021, el ingreso de mascotas a USA deberá hacerse por uno de los [puertos de entrada aprobados por la CDC](#),
 - Los clientes con *perros de soporte psiquiátrico* o de soporte emocional (ESAN) tendrán que presentarse en los módulos de documentación en el aeropuerto por lo menos 1 hora antes del horario de check-in para el público en general con el fin de corroborar todas las condiciones descritas en este documento. *Esta condición no aplica para vuelos desde y hacia USA.*
 - Para vuelos desde y hacia USA los clientes que requieran viajar con un perro de servicio y/o apoyo emocional deberán presentar diligenciado en módulos de documentación o en salas de abordaje según aplique los formatos [U.S. Department of Transportation Service Animal Air Transportation Form](#) y [United States Department of Transportation Service Animal Relief Attestation Form](#) como requisito de aceptación.

Nota:

- Estos formularios son los únicos formularios que la aerolínea puede solicitar para viajar. Esto significa que ya no se puede exigir a los usuarios de animales de

	Información de condiciones y restricciones de Servicios Especiales a viajeros en condición de discapacidad	Fecha de Revisión: 2022-05-24
		Rev: 05

servicio psiquiátrico y/o apoyo emocional que presenten una certificación médica de un profesional de salud mental.

- *Los formularios deben ser vigentes, lo que el DOT define como fechado después de que el pasajero haya reservado su viaje.*
 - *Los formularios están disponibles y accesible en los sitios web de la aerolínea.*
 - *A través de los canales de reservas se debe brindar la opción de enviar los formularios electrónicamente o en papel.*
 - *La falta de registro y presentación de estos formularios será motivo para negar a transportar al animal de servicio*
- La aerolínea acepta únicamente perros como animales de servicio, de soporte emocional y de Rescate *teniendo en cuenta lo siguiente:*
 - **Aviso previo:** En vuelos de 8 horas o más, se podrá requerir documentación que demuestre que el animal no necesitará ir al baño, o que podrá hacerlo de forma tal que no genere problemas de seguridad e higiene en el vuelo. Para vuelos desde y hacia USA es necesario que el cliente diligencie el formato [Service Animal Relief Attestation Form](#)
 - **Restricciones de edad:** No se aceptan perros de servicio y de soporte emocional menores de cuatro meses de edad, debido que se considera que los menores de esta edad no están entrenados adecuadamente para comportarse en público o para servir como animal de servicio o de soporte emocional.
 - **Relacionado con el tamaño:** Se podrá aceptar un perro sin importar su tamaño siempre que el animal pueda ser acomodado en un lugar en la cabina de pasajeros que no obstruya la evacuación. Si se determina que no puede ir abordo se puede tomar las siguientes opciones por seguridad:
 - Intentar reacomodar al pasajero a otro asiento dentro de la misma clase de servicio que acomodará al animal
 - Llevarlo por bodega sin costo alguno.
 - Ofrecer al cliente la opción de compra de una silla adicional. Esta opción es únicamente para que el perro pueda tener más espacio en el piso y no para que pueda ser ubicado en la silla.
 - Reacomodar al cliente en otro vuelo.
- Nota: Si el Agente de Servicio en el aeropuerto o el Tripulante de Cabina determina que el perro es muy grande y no cabe en el espacio asignado es importante permitirle al cliente que intente probar abordo de la aeronave que el perro puede ser ubicado al frente o bajo la silla.
- **Relacionado con la cantidad:** El cliente que requiera este servicio solo podrá transportar un (1) perro de apoyo emocional (ESAN) y hasta 2 perros de servicio lazarillo (SVAN) o de rescate.



Información de condiciones y restricciones de Servicios Especiales a viajeros en condición de discapacidad

Fecha de Revisión:
2022-05-24

Rev: 05

Nota: No se podrá limitar el número total de animales de servicio o de soporte emocional (es decir, entre todos los pasajeros) alojados en un vuelo.

Sin embargo, si el Capitán, Tripulación o Despacho determina que por la cantidad de animales abordado se podría poner en riesgo la seguridad del vuelo, se podrá solicitar a uno o más clientes (los que se estimen necesarios y siempre bajo condiciones razonables) que tengan el servicio de SVAN o ESAN que desembarquen, los cuales serán reacomodados en el siguiente vuelo disponible.

Si al bajar al pasajero, este decide que no quiere continuar con su viaje, tenemos que hacer el reembolso del tiquete de acuerdo con el contrato de transporte


- **Relacionado con la ubicación abordado:** Los animales de soporte emocional o de servicio se deberán ubicar durante el vuelo a los pies o sobre las piernas de sus dueños (esta última opción, siempre cuando el ESAN o SVAN no supere el tamaño de un niño pequeño en condiciones de viajar sobre las piernas de un pasajero). Por seguridad no se permite ubicar al animal sobre una silla desocupada.
- **Higiene y salud del animal:** Si se determina que las condiciones de higiene o de salud del perro ponen en riesgo la salud o seguridad del vuelo, tripulación o pasajeros se podrá denegar el abordaje del cliente con el animal de soporte emocional o de servicio que lo acompaña.

Nota: Si las condiciones lo permiten se debe permitir al cliente que pueda corregir las condiciones higiénicas de su perro y reacomodarlo en el siguiente vuelo disponible.

Si el cliente se rehúsa a volar en un vuelo posterior, tenemos que hacer el reembolso del valor del tiquete de acuerdo con las condiciones del contrato de transporte.

- **Uso de bozal:** Para los perros de servicios (SVAN) al ser animales de servicio que están entrenados, por las funciones de guía que tienen que cumplir y para evitar cualquier dispositivo que restrinja su movilidad, no será exigible el uso de bozal. Para el caso de los ESAN, por tratarse de animales de soporte emocional y que generalmente no están entrenados, sí se podría exigir el uso del bozal durante todo el vuelo u otro tipo de instrumento que restrinja su movilidad, solo en caso de que la tripulación haya identificado algún comportamiento agresivo.
- **Uso de correo, arnés o amarre:** Sera requisito exigir que los animales de servicio y/o apoyo emocional estén sujetos con correa, arnés o amarre en todo momento.
- **Razas peligrosas:** Será aceptado excepto si la regulación de un país restrinja su ingreso o si se evidencia un comportamiento agresivo.

Nota: Informar al pasajero que, aunque la aerolínea acepta el transporte de este tipo de razas, la regulación de cada país puede restringir el ingreso del animal y no es responsabilidad de la aerolínea por las acciones posteriores que haya lugar por parte de la autoridad sanitaria.

	Información de condiciones y restricciones de Servicios Especiales a viajeros en condición de discapacidad	Fecha de Revisión: 2022-05-24
		Rev: 05

Por disposición del ICA se requiere que los clientes con perros de servicio de razas peligrosas que viajan hacia Colombia certifiquen mediante un documento emitido por un médico que debido a una condición de discapacidad se necesita al perro para viajar. Lo anterior de acuerdo con lo establecido en el artículo 132 de la Ley 1801 de 2016

La Aerolínea no dispone restricciones de raza a los animales de servicio y/o Apoyo emocional, si se transporta más de dos perros de este tipo de razas en la medida de lo posible se ubicarán abordo distanciados uno del otro

- **Relacionado con el comportamiento:** *Deben estar entrenados para comportarse adecuadamente en entornos públicos. Por ejemplo:*
 - *Permanecer a los pies de su dueño.*
 - *No correr libremente alrededor del aeropuerto o abordo de la aeronave.*
 - *No ladrar o gruñir repetidamente a otras personas en el aeropuerto o abordo de la aeronave.*
 - *No intentar o morder a una persona.*
 - *No saltar sobre las personas.*
 - *No debe hacer sus necesidades fisiológicas en el aeropuerto o abordo de la aeronave.*

Nota: Si el animal de servicio y apoyo emocional presenta un comportamiento inadecuado de acuerdo con los criterios anteriormente descritos sería causal de denegación de abordaje.


Un perro que se involucra en dicho comportamiento muestra que no ha sido entrenado para ser un animal de servicio o de soporte emocional en entornos públicos. Por lo tanto, la aerolínea no está obligada a tratarlo como un animal de servicio o de soporte emocional y podrá denegarle el abordaje bajo este criterio. Mientras que sea posible se podrá brindar la opción al cliente de transportarlo en bodega sujeto a disponibilidad y cargos respectivos como AVIH.

Nota: En caso de denegación de abordaje de un ESAN o SVAN será necesario realizar un reporte CRO para el caso de USA o para las demás regiones que sea necesario. Será necesario incluir evidencias (videos, testimonios, etc.) como soporte ante la autoridad.

- **En qué casos no aplica el reembolso del valor del ticket:**

- *Cuando el animal no cuenta con la documentación sanitaria y veterinaria exigida.*

Nota: *Dar alternativas de reacomodación al cliente en el siguiente vuelo cuando presente la documentación requerida.*

	Información de condiciones y restricciones de Servicios Especiales a viajeros en condición de discapacidad	Fecha de Revisión: 2022-05-24
		Rev: 05

- *Cuando el animal ha demostrado ser agresivo.*

- La reservación del servicio puede ser solicitada en cualquier momento, sin embargo, se recomienda solicitarlo con más de 48 horas antes de la salida del vuelo.
- Pasajeros que requieran llevar un animal de servicio o con discapacidad visual que requieran llevar un lazarillo en cabina deben cumplir con las siguientes condiciones:
 - Presentar los documentos del animal de servicio en donde se confirmen las autorizaciones para el tránsito e ingreso a su destino, y que cumpla con las regulaciones de seguridad e higiene.
 - Para estos efectos deberá acreditarse como mínimo el cumplimiento de todos los requerimientos sanitarios formulados por la autoridad competente en el aeropuerto de origen lo que incluye entre otros, certificado de salud del animal, carné de vacunación e inspección a la mascota cuando se trate de vuelo internacional.
 - En vuelos de 8 horas o más, se podrá requerir documentación que demuestre que el animal no necesitará ir al baño, o que podrá hacerlo de forma tal que no genere problemas de seguridad e higiene en el vuelo.
 - Presentar una credencial del animal identificándolo como animal de servicio, siempre que exista alguna duda de ello. *(excepto para vuelos desde y hacia USA).*
 - El animal será colocado debajo del asiento delantero, si el tamaño del animal es superior a este espacio, deberá ir al lado de su dueño, del lado de la ventana. No requieren de un contenedor.
 - La responsabilidad de los perros lazarillos, de soporte emocional y de rescate en su integridad física, es del pasajero a cargo del mismo..

Restricciones

- El pasajero con su animal no podrán ir ubicado en las filas de emergencia.
- Los animales que se transporten en maletín no se deben ubicar cerca de perros lazarillos o de soporte emocional.
- Si no es posible acomodar al animal de servicio por el volumen o peso, se deberá de proporcionar otras opciones de viaje al cliente y su animal.
- *No se permite el uso de cobijas, bandejas y cualquier otro elemento de servicio abordo por parte del perros de soporte emocional o de servicio.*



Información de condiciones y restricciones de Servicios Especiales a viajeros en condición de discapacidad

Fecha de Revisión:
2022-05-24

Rev: 05

- Por restricción de Animal Reception Centre en LHR el servicio de transporte de Animales de Servicio, Apoyo Emocional y de Rescate (ESAN, SVAN) no se presta en la ruta Bogotá – Londres.

De acuerdo a lo anterior solo podríamos ofrecer el servicio ESAN y SVAN en la ruta Londres – Bogotá”

Nota: Para Animal Reception Centre el transporte de ESAN y SVAN está únicamente permitido desde USA. Está prohibida la entrada de estos servicios al UK desde cualquier otro punto.”.

- Por regulación de la Autoridad de Aviación Civil de México no se podrá aceptar a bordo de la aeronave perros de servicio y de apoyo emocional de razas que son consideradas peligrosas o agresivas y braquiocefálicas desde y hacia México.


Animales de Apoyo Emocional *y de soporte psiquiátrico* – SVAN

Usados por personas que necesitan apoyo emocional o mental, que pueden ser o no entrenado para desempeñar funciones visibles; sin embargo, deben estar entrenados para comportarse apropiadamente en público como lo hacen los perros en servicio.

Los animales de soporte psiquiátrico reciben el mismo trato que otros animales de servicio que están entrenados individualmente para trabajar o realizar una tarea en beneficio de una persona calificada con una discapacidad, incluida una discapacidad física, sensorial, psiquiátrica, intelectual u otra discapacidad mental. Estos perros no son considerados mascotas y por tanto no generan ningún cargo adicional.

Se exige documentación no mayor a un año que certifique que la persona requiere *perro de soporte psiquiátrico* o del perro como soporte emocional. Esta documentación debe ser en carta membretada por un profesional de salud mental o el médico tratante y certificar que: *(excepto para vuelos desde y hacia USA)*

- El cliente tiene una discapacidad emocional, **psiquiátrico** o mental reconocida.
- El acompañamiento del perro al cliente es necesario para acompañarlo durante su trayecto aéreo y/o para las actividades que el cliente vaya a desarrollar en su destino.
- *Identificar tipo de animal y raza.*
- *Describir como prescripción médica que por tratamiento se requiere que el animal identificado anteriormente acompañe a su paciente por su condición mental o emocional durante el vuelo abordo de la aeronave*
- La persona que realiza la valoración del cliente es un médico o profesional de la salud mental con licencia, y el pasajero está bajo su atención profesional.

	Información de condiciones y restricciones de Servicios Especiales a viajeros en condición de discapacidad	Fecha de Revisión: 2022-05-24
		Rev: 05

- La fecha y tipo de licencia del profesional y el lugar donde ésta fue expedida.

Si un cliente no puede proporcionar la documentación adecuada para un animal de apoyo emocional que sería llevado en la cabina, se le debe informar que el animal debe de ser considerado como una mascota regular y debe cumplir con las políticas de aceptación de mascotas de la empresa.

Si se presenta cualquier discrepancia con el pasajero, se escala el caso con el responsable de aeropuerto de turno, quien debe gestionar el caso y de ser requerido debe acudir a un CRO para que solucione la circunstancia. Si se toma la determinación de no permitir el embarque del perro como animal de soporte emocional, se debe proporcionar respuesta escrita por parte de servicio al cliente AVIANCA al pasajero dentro de los 10 días calendario siguiente al evento.

5. Pasajeros que requieren oxígeno, utilizando concentrador de oxígeno portátil - POC

Condiciones:

- El servicio deberá ser solicitado en el momento de la reservación con la marca del Concentrador
- Los pasajeros podrán viajar en los vuelos de Avianca utilizando los POC aprobados por la Autoridad de Aviación Civil y por la Administración de Aviación Federal - FAA.
- También serán admitidos aquellos dispositivos no listados por la FAA y que incorporen la etiqueta (sello) de aprobación, la cual contiene la siguiente información en letras de color rojo:


The manufacturer of this POC has determined this device conforms to all applicable FAA acceptance criteria for POC carriage and use on board aircraft.

- *El POC CPAP solamente puede ser usado abordo en su modo de operación por batería (pila).*

- *El cliente debe tener un número suficiente de baterías completamente cargadas para cubrir la duración del vuelo y las conexiones, mínimo el 150% del tiempo total de cada vuelo.*
- *Las baterías adicionales se deben empacar adecuadamente para llevar como equipaje de mano de una manera que se evite un cortocircuito. Los terminales de las baterías deben estar protegidos y empacados individualmente de tal manera que eviten contacto con objetos de metal, incluyendo los terminales de otras baterías.*

Dichas baterías de repuesto podrán ser aceptadas en las siguientes cantidades:

- *Baterías de repuesto con potencia no superior a 100wh(ion litio) o con hasta 2 gramos de litio (metal litio) no tienen restricción de cantidad y podrán llevarse todas las que sean necesarias para el funcionamiento del dispositivo*
- *Baterías con potencia entre 100wh y 160wh (ion litio) o que contengan entre 2 y 8 gramos de litio (metal litio): solo podrán llevarse 2 por pasajero.*
- *Baterías con potencia superior a 160wh(ion litio) o que contengan más de 8 gramos de litio (metal litio) no podrán ser transportadas*
- Cuando el POC o CPAP (VPAP, BiPAP) es llevado a bordo de la aeronave como equipaje de mano y no esté destinado a ser utilizado durante el vuelo, la batería debe ser removida y embalada por separado, a menos que el concentrador contenga al menos dos dispositivos de seguridad que eviten el funcionamiento accidental durante el transporte.
- El pasajero o su acompañante deberá presentar un documento o carta emitida y firmada por un médico que indique lo siguiente:
 - Que el usuario del POC/CPAP o su acompañante, tiene la capacidad física y cognoscitiva para ver, oír y entender los avisos y advertencias visuales y aurales del dispositivo y que es capaz, sin ayuda, de tomar las medidas apropiadas en respuesta a esas advertencias y avisos.
 - Declaración médica (cualquier documento del médico o profesional de la salud) indicando la recomendación si es necesario o no el uso de oxígeno para una parte o para la totalidad del viaje. Este documento debe contener sello y registro del médico que lo extiende.
 - Vigencia de 10 días a partir de la fecha de emisión del documento, el cual, el pasajero tendrá la responsabilidad de renovar en caso que los requerimientos de oxígeno prescrito varíen y será válido por un periodo máximo de un mes de viaje previo a su regreso.
- El pasajero debe asegurarse de verificar que el POC que usará el pasajero está entre los listados aprobados por la FAA.


	Información de condiciones y restricciones de Servicios Especiales a viajeros en condición de discapacidad	Fecha de Revisión: 2022-05-24
		Rev: 05

- No está permitido el uso de los toma corrientes del avión para conectar el POC/CPAP o recargar las baterías.

6. Transporte de Dispositivos Portátiles de Diálisis

Condiciones

- El servicio deberá ser solicitado en el momento de la reservación con la marca del dispositivo portátil de diálisis.
- La máquina de diálisis portátil siempre irá en custodia del pasajero a bordo de la aeronave como equipaje de mano:
 - Una pieza de peso máximo de 12 Kg y dimensiones exteriores (alto: 16 cm + largo: 38 cm + ancho: 30 cm) que aplicaría la política actual de equipaje de mano de 115 cm lineales para las maquinas portátiles de diálisis.
- En bodega podrán ser transportados como elementos complementarios lo siguiente:
 - El soporte de la máquina de diálisis portátil cuyo peso aproximado es de 9 Kg y dimensiones 158 cm lineales.
 - Soluciones para Diálisis Peritoneal: Un tratamiento para dos días (8 bolsas), con peso aproximado de 2.5 Kg por bolsa; un total aproximado de 20 Kg.
 - Esta solución solo podría ir en bodega debido a que cada bolsa contiene 2.500 ml de la solución.
- Las baterías adicionales se deben empacar adecuadamente para llevar como equipaje de mano de una manera que se evite un cortocircuito. Los terminales de las baterías deben estar protegidos y empacados individualmente de tal manera que eviten contacto con objetos de metal, incluyendo los terminales de otras baterías.
- El pasajero o su acompañante deberá presentar certificado médico, firmado por el médico tratante que indique lo siguiente:
 - Declaración médica indicando la necesidad de uso del dispositivo de diálisis y su respectivo transporte por vía aérea. Este documento debe contener sello y registro del médico que lo expide.
 - Vigencia de 10 días a partir de la fecha de emisión del documento, el cual, el pasajero tendrá la responsabilidad de renovar en caso que los requerimientos de médicos varíen.
- No está permitido el uso de dispositivos portátiles de diálisis abordo, ni el uso de toma corrientes del avión para conectar el dispositivo o recargar las baterías.

	Información de condiciones y restricciones de Servicios Especiales a viajeros en condición de discapacidad	Fecha de Revisión: 2022-05-24
		Rev: 05

- No aplica ningún cargo adicional, por el transporte en cabina del dispositivo portátil de diálisis o en bodega del soporte y la solución para Diálisis Peritoneal.
- El certificado médico deberá constar lo siguiente:
 - Datos del pasajero: Nombre, documento de identidad, fecha del viaje, ruta, código de la reserva.
 - Nombre, teléfono, dirección, registro y firma legible del médico.
 - Vigencia de la autorización no superior a 10 días calendario a la fecha del vuelo elaborada en la ciudad donde haya sido asistido médicamente.
 - Diagnóstico y edad del paciente.
 - Constancia donde el médico autoriza que el paciente puede viajar en un avión sin requerimiento de un equipo médico adicional, aclarando fecha y ruta utilizada.

7. Embarazadas

Las pasajeras embarazadas pueden viajar siempre y cuando cumplan con las condiciones de aceptación y estrictiones descritas a continuación:


Condiciones

Para todas las rutas las mujeres en estado de embarazo a partir de la semana **30 de gestación**, deberán informar a la aerolínea acerca de su estado y presentar un documento avalado con una certificación médica en módulos de documentación y/o Salas de Abordaje, para cada segmento de viaje.

Nota: Para vuelos con origen o con destino final Perú, será requisito presentar la certificación médica a partir de la semana 28 de gestación por requerimiento regulatorio de ese país.

El certificado médico deberá constar lo siguiente:

- Datos del pasajero: Nombre, documento de identidad, fecha del viaje, trayecto, tiempo de duración del vuelo.
- La fecha estimada del parto.
- Nombre, teléfono, dirección, registro y firma legible del médico.

	Información de condiciones y restricciones de Servicios Especiales a viajeros en condición de discapacidad	Fecha de Revisión: 2022-05-24
		Rev: 05

- Vigencia de la autorización no superior a **10 días** calendario a la fecha del vuelo elaborada en la ciudad donde haya sido asistido médicamente.
- Constancia donde el médico certifique la aptitud de la pasajera para realizar dicho viaje por vía aérea sin complicaciones.

Nota: Dando cumplimiento a lo establecido en el Reglamento Aeronáutico Colombiano **RAC 3: 3.10.2.12. Mujeres en estado de embarazo:**

Adicional a la certificación médica que se tiene como requisito de aceptación, se estableció el formato FR NE501 89 Exoneración de responsabilidad por uso del servicio de transporte de mujeres en estado de embarazo con más de 30 semanas de gestación, **R31** con el fin que durante el proceso de documentación en módulos del Aeropuerto el Agente de Servicio al Cliente deje constancia con la firma de la pasajera si su estado de embarazo supera la semana 30 de gestación. **Para vuelos origen, conexión y destino final Colombia**

Se establece el tiempo máximo de gestación en nuestros vuelos:

Para vuelos domésticos o internacionales: se aceptará hasta la semana **36 de gestación** para realizar el vuelo.

Restricciones

- Pasajeras en estado de embarazo no deben ser ubicadas en asientos de salidas de emergencia.
- Pasajeras que se encuentren dentro de los 10 días posteriores a la fecha del alumbramiento no son aceptadas para viajar, excepto con un certificado médico.

8. Pasajeros con condiciones médicas especiales

Se permite el transporte de pasajeros en condiciones médicas especiales, siempre que éstos no representen ningún riesgo para la seguridad del vuelo o Tripulación.

Para mayor información puede consultarse: [Guía médica para pasajeros](#) en la página web

Condiciones

- La información debe agregarse en la reserva (comentario relacionado al certificado médico).
- Deben presentar un certificado médico no mayor a 10 días de expedido antes de la fecha del vuelo: tipo, asistencia, contacto, especificando origen y destino.
- El certificado médico es válido para el viaje de ida y para su regreso hasta por 1 mes si no ha presentado cambios en su estado de salud.
- Certificado debe incluir: tipo de enfermedad, asistencia, contacto, especificando origen y destino.
- Tener en cuenta que la veracidad de la información que suministra es por la salud del mismo, y de todas las personas que se encontraran a bordo de la aeronave, de tal manera que debe cumplir con el tiempo mínimo estipulado para poder realizar su viaje, después de haber presentado el respectivo caso médico. En el caso en el que el pasajero afirme verbalmente o con un certificado médico que ha transcurrido el tiempo mínimo, pero que no se observa en buen estado de salud como para realizar su viaje debe remitirse a Sanidad Aeroportuaria.
- Consultar el resumen de la [Guía médica para pasajeros](#), con la que conocerás el tiempo de recuperación prudente que debe transcurrir antes de viajar en avión y los casos en los que debes presentar certificado médico. Recuerda que debes cumplir con los requisitos e inspecciones de seguridad de cada aeropuerto.

9. Contraindicaciones Absolutas para viajar en avión (Aplica también para Tripulaciones de Vuelo)

Son aquellas personas que por su estado físico o mental, pueden producir molestias al resto de los pasajeros o se encuentran en tal estado de gravedad, que puede producirles una complicación o muerte.

En general, no serán aceptados al vuelo, los pasajeros clasificados en las siguientes categorías. Se distinguen los siguientes casos:

- Personas con enfermedades infectocontagiosas
- Persona por cuyo comportamiento pueda ser peligroso para otros pasajeros o para la seguridad del vuelo.
- Personas en tal estado de gravedad, que el viaje pueda causarles una complicación aún la muerte.
- Pacientes psiquiátricos sin control médico y sin acompañante.
- La empresa no transportará personas incapacitadas que requieran de una camilla abordo.



**Información de condiciones y restricciones de
Servicios Especiales a viajeros en condición de
discapacidad**

Fecha de Revisión:
2022-05-24

Rev: 05