



➔ **DERECHOS Y DEBERES  
DE LOS USUARIOS  
DEL AEROPUERTO EL DORADO**

ISBN: 978-958-688-228-6



**CB CAMARA**  
DE COMERCIO DE BOGOTÁ  
Por nuestra sociedad

387.736  
C172d  
ej.1  
PPDIS.

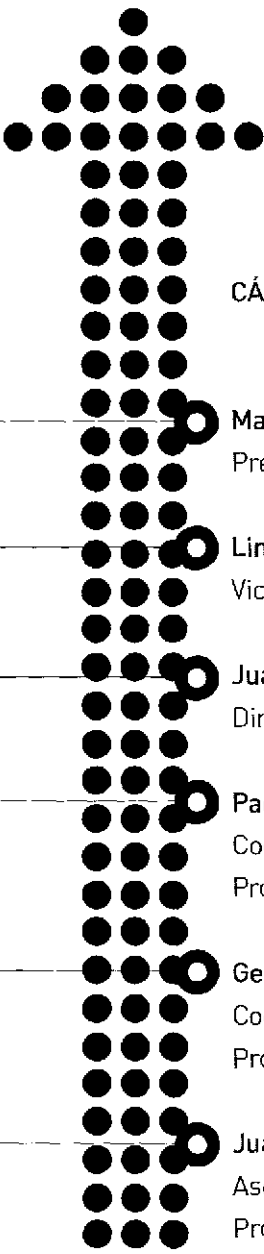
387.736  
... d  
...  
...

2019



UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA  
BIBLIOTECA

DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS  
DEL AEROPUERTO EL DORADO



**CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ**

**María Fernanda Campo Saavedra**  
Presidenta

**Lina María Castaño Mesa**  
Vicepresidenta de Gestión Cívico Social

**Juan Fernando Petersson Samper**  
Director Programa "Ojo con Bogotá y la Región"

**Paola Carolina Bueno Cadena**  
Coordinadora veeduría a la concesión del Aeropuerto El Dorado  
Programa "Ojo con Bogotá y la Región"

**Germán Alfonso Prieto**  
Coordinador de Movilidad  
Programa "Ojo con Bogotá y la Región"

**Juanita Sáenz**  
Asesora  
Programa "Ojo con Bogotá y la Región"

**ISBN**  
978-958-688-228-6



## CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	4
PRESENTACIÓN	6
CAPÍTULO I	
DEFINICIONES	8
CAPÍTULO II	
DERECHOS Y DEBERES (RESERVAS Y TIQUETES)	14
DERECHOS Y DEBERES (TRANSPORTE)	17
DERECHOS Y DEBERES (EQUIPAJE)	23
DERECHOS Y DEBERES (VISITANTE)	25
CAPÍTULO III	
PREGUNTAS FRECUENTES (RECOMENDACIONES)	28

# INTRODUCCIÓN



**La cartilla de DEBERES Y DERECHOS del Aeropuerto ElDorado**, nace con un amplio horizonte, ya que abarca los deberes y los derechos de todo tipo de usuario del Aeropuerto. Es importante aclarar que usuario es quien adquiere un tickete bajo un contrato con una aerolínea de transporte de pasajeros o de carga, pero también es usuario quien visita el aeropuerto y quien generalmente desconoce que tiene derechos y deberes que debe comprender, acatar y exigir.

El programa "Ojo con Bogotá y la Región" de la Cámara de Comercio de Bogotá, ofrece la presente publicación con el propósito de informar a la ciudadanía en general sobre las normas relativas al servicio de transporte aéreo de pasajeros y sobre los derechos adquiridos por utilizar un espacio por parte de los visitantes. Por medio de este documento se pretende aportar constructivamente al ejercicio de control social y veeduría, permitiendo la construcción de una comunidad informada en uno de los temas más sensibles del reciente proceso de concesión del aeropuerto el dorado: la calidad e integridad del servicio.

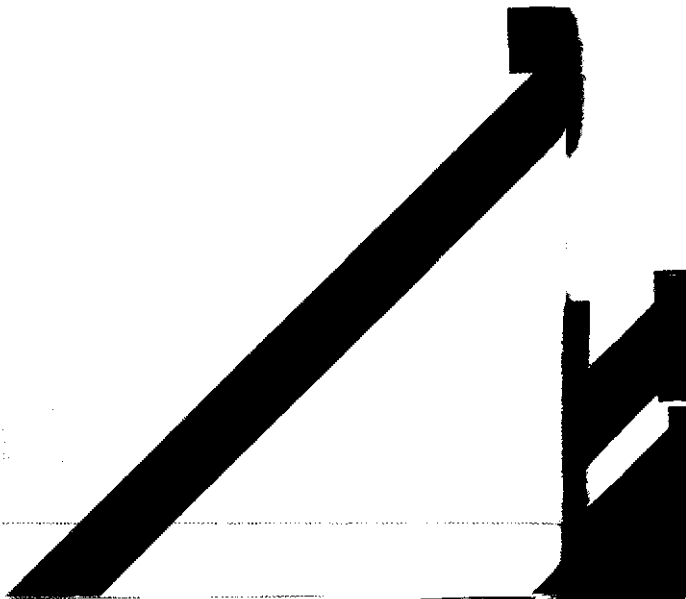
#### RECUERDE

USUARIO ES QUIEN ADQUIERE UN TICKETE BAJE UN CONTRATO CON UNA AEROLINEA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS O DE CARGA, PERO TAMBIEN ES USUARIO QUIEN VISITA EL AEROPUERTO Y QUIEN GENERALMENTE DESCONOCE QUE TIENE DERECHOS Y DEBERES QUE DEBE COMPRENDER, ACATAR Y EXIGIR.

La presente cartilla es una recopilación de las diferentes normas y reglamentos alrededor del tema de los deberes y derechos de los usuarios del Aeropuerto: la Resolución número 4498 expedida el 15 de Noviembre de 2001 por la Aerocivil - por medio de la cual se desarrollan las normas relativas al servicio de transporte aéreo de pasajeros-, el contrato de la concesión del Aeropuerto El Dorado- por medio del cual se establecen las obligaciones del concesionario OPAIN S.A y el papel de la Aerocivil, y las demás normas y legislaciones que se consideraron pertinentes.

Nuestro propósito es que usted se informe sobre las condiciones para cumplir sus deberes y los procedimientos para hacer cumplir sus derechos. En este documento usted podrá consultar lo concerniente a la relación que adquirió según las siguientes circunstancias:

1. En el momento de obtener el primer elemento parte del contrato entre el usuario y la empresa transportadora de pasajeros: el tiquete (ó el documento de confirmación en caso de un billete electrónico).
2. En el momento de encontrarse en calidad de "visitante" de las instalaciones del Aeropuerto.



# PRESENTACIÓN

La presente cartilla es una invitación a que los usuarios del Aeropuerto el Dorado, recuerden los derechos que la ley les confiere y evoquen los deberes que deben acatar. Señor usuario, este es un mecanismo creado por la Cámara de Comercio de Bogotá para asegurar que usted esté informado, pero recuerde que además de derechos usted también tiene obligaciones que cumplir. De esta manera el programa "Ojo con Bogotá y la Región" de la CCB presenta la publicación que tiene en sus manos y que esperamos le sea de ayuda para garantizar la equidad entre las partes.







 **CAMARA**  
DE COMERCIO DE BOGOTA  
Por nuestra sociedad