

## Condiciones Generales Servicios Internacionales

---

### **HOTELES:**

- Las Habitaciones estarán disponibles de acuerdo a los horarios estipulados por cada uno de los hoteles.
- Es potestad de cada Hotel solicitar impuestos locales en Destino (Resort Fee) o el requerimiento de un depósito como garantía dentro de la estadía.
- Para efectuar el Check in el Titular debe ser mayor de edad en el caso de Europa y resto del mundo a partir de 18 años y en Estados Unidos a los 21 años.
- La hora de check in y check out, es política directa de los hoteles y el pasajero deberá estar de acuerdo con la misma, la cual se encuentra disponible en la página de internet en cada hotel.
- Es obligación de la Agencia y el Pasajero notificar de inmediato si presenta Itinerarios de arribo en Horarios de madrugada o nocturnos, diferentes a los horarios de Check in y Check out, estos deben ser notificados al momento de la cotización y/o reserva, teniendo en cuenta las políticas y condiciones de los Hoteles por manejo de servicio de early check in y/o late check out (Sujetos a que los cobre el Hotel).
- La acomodación Doble TWIN no se garantiza desde la confirmación de la reserva, esto queda sujeto a potestad del Hotel que lo confirme en destino de acuerdo con ocupación en el momento que los pasajeros generen el check in.
- La distribución de las camas según el número de personas por habitación queda a potestad del Hotel en destino según su Infraestructura Hotelera.
- Las vistas de las Habitaciones no son garantizadas, esto aplica para el caso de habitaciones que se llamen "Vista al Océano"y/o "Ocean Front" ya que según ocupación del Hotel las vistas se pueden confirmar parcial o frontal.

### **TRASLADOS**

Es importante informar vuelos de llegada y salida de cada pasajero, con los siguientes datos como: Aerolínea, Fechas, # de Vuelo, Horarios, Ciudad de Origen y Ciudad de destino. Los traslados sólo se prestarán para los pasajeros que llegan y/o salgan en un mismo vuelo; si se presenta el caso de pasajeros para una misma reserva que tengan vuelos diferentes, la Agencia solo dará el servicio a un solo vuelo, sin lugar a reembolso alguno para los demás pasajeros. El servicio de Traslados se prestará siempre y cuando el pasajero cumpla con las condiciones de horarios informados en los vuelos, y los coordinados para el tema de Excursiones o Visitas, en caso de retrasos o demoras por parte del cliente y/o Aerolíneas, no se podrá garantizar la prestación de los traslados del mismo generando un 100% de penalidad, y el servicio es No reembolsable. Es obligatorio en destino que los pasajeros reconfirmen el horario de recogida 24 horas antes para la prestación del traslado de salida.

## **ENTRADAS Y EXCURSIONES TERRESTRES**

Entradas de Teatro, espectáculos, funciones, parques de diversiones, museos, deportes, etc., son NO reembolsables. Excursiones Terrestres, como city tours, visitas, full days, etc., son NO reembolsables. En caso de factores climatológicos o externos que no permitan el uso de excursiones terrestre o entradas a atracciones dependiendo del destino, son NO Reembolsables.

## **DOCUMENTACIÓN**

Es responsabilidad del Pasajero tener en su poder los debidos documentos y visados necesarios antes de salir de su país de origen para tomar los servicios en destino. La Agencia declina toda responsabilidad monetaria en caso de ser rechazado en frontera por falta de requisitos aduaneros y/o Emigración.

## **CANCELACIONES, CAMBIOS:**

Cancelaciones y/o Cambios, estos sólo serán aceptados si se reciben vía E-mail y antes de la fecha indicada en la confirmación/factura final. UNA RESERVA SÓLO ESTARÁ CANCELADA SI RECIBEN LA CANCELACIÓN POR PARTE NUESTRA.

## **REEMBOLSOS**

Las políticas de reembolso de los servicios no prestados en razón a situaciones de fuerza mayor o caso fortuito, acción u omisión de terceros o del pasajero, no atribuibles a la agencia de viajes, antes o durante el viaje, que puedan ser objeto de devolución, serán definidas por cada operador y las mismas serán confirmadas al usuario una vez se reserven y expidan los documentos de viaje, así como los porcentajes de penalidades o deducciones a que hubiere lugar. Nuestra Agencia de Viajes no es responsable solidario por las sumas solicitadas en reembolso. Los reembolsos a que hubiese lugar, se realizarán dentro de los 30 días calendarios siguientes a la solicitud. No obstante en caso que el trámite tome más tiempo por causas ajenas a la Agencia, ésta no reconocerá ningún interés sobre las sumas a reembolsar. El porcentaje de reembolso dependerá de las condiciones del proveedor y de los gastos de administración de la agencia.

## **CANCELACIONES / CAMBIOS HECHOS POR LOS PASAJEROS**

En el caso que el pasajero cancele servicios y/o Hoteles estando en destino, es importante que obtenga del operador u hotel un número de cancelación. No será aceptado el nombre de un empleado; se requiere un número de cancelación o soporte por escrito que sea VÁLIDO - En todos los casos nos reservamos el derecho de cobrar cargos que se generen por los cambios hechos.

## **NO SHOW**

En caso que el cliente no se presente, el servicio será considerado prestado. No tendrá derecho a devolución. Cambios hechos fuera del tiempo indicado por cada hotel están sujetos a un cargo equivalente según sus condiciones.

## **EL DERECHO DE RETRACTO. (ESTATUTO DEL CONSUMIDOR)**

De conformidad con el artículo 47 de la Ley 1480 del 2012, los consumidores podrán ejercer el Derecho de Retracto para las compras realizadas por medios no tradicionales, a distancia, ventas de tiempos compartidos o venta de bienes o servicios mediante sistemas de financiación otorgados por el productor o proveedor, dentro de los 5 días siguientes a la adquisición del producto o servicio

y mínimo 5 días antes de la prestación efectiva del servicio; caso en el cual se devolverá al consumidor las sumas pagadas sin descuento o retención alguna por parte de la Agencia de Viajes.

PARÁGRAFO: El Derecho de Retracto establecido en el Estatuto del Consumidor no aplica para la prestación del servicio de transporte aéreo, puesto que dichas reclamaciones serán resueltas por la entidad aeronáutica como única Entidad competente del sector.

### **RETRACTO Y DESISTIMIENTO. (REGULACIÓN DE LA AERONÁUTICA CIVIL)**

De conformidad con el RAC 3 de los Reglamentos Aeronáuticos modificado por la Resolución 1375 de 2015 se establece:

Derecho de Retracto: Tratándose de ventas realizadas por medios no tradicionales o a distancia, el cliente podrá retractarse de la compra del tiquete aéreo, dentro de las 48 horas siguientes a su adquisición y mediando un plazo mayor a 8 días calendario entre el momento de la solicitud del Retracto y la fecha de inicio del viaje en el caso de vuelos nacionales o 15 días calendario en el caso de vuelos internacionales. Esta figura no aplica en caso de "NO SHOW" y respecto de los tiquetes aéreos para los cuales se especifique en el momento de la compra como no reembolsables, no endosables o no transferibles, casos en los cuales el cliente deberá realizar el pago de la penalidad establecida por la aerolínea.

PARÁGRAFO: La Agencia de Viajes retendrá al cliente el menor valor entre: 1) 10% del valor recibido por concepto de tarifa (Tarifa neta + Q combustible) más tarifa administrativa ó 2) COP \$60.000 para vuelos nacionales o USD \$50 para vuelos internacionales (aplicando la tasa de cambio oficial aprobada por el Banco de la Republica para el día en que el pasajero solicite el retractor).

Derecho de Desistimiento: El cliente podrá desistir del tiquete aéreo adquirido por cualquier medio de compra, realizando la solicitud hasta 24 horas antes del primer vuelo de su itinerario. La Agencia de Viajes puede retener una suma de dinero correspondiente máximo al 10% del valor recibido (Tarifa neta + Q combustible) más la Tarifa administrativa.

PARÁGRAFO: En caso de tratarse de tarifas promocionales, se aplicarán las condiciones establecidas en la tarifa, caso en el cual no aplica el Derecho de Desistimiento.

### **REVERSIÓN DEL PAGO.**

Conforme al Decreto 587 de 2016 el consumidor podrá solicitar la Reversión ante el Banco emisor de pago para las compras realizadas a través de comercio electrónico (ventas a distancia, medios no tradicionales, televenta o tiendas virtuales) por medio de pago electrónico (tarjeta débito, crédito o PSE), previo diligenciamiento del formulario implementado en la página de Internet de la Agencia de viajes, dentro de los cinco (5) días siguientes al momento en que el consumidor tuvo conocimiento de la transacción, por una de las siguientes causales i) El consumidor fue objeto de fraude ii) Cuando la transacción corresponda a una operación no solicitada iii) Cuando el producto adquirido no sea recibido iv) Cuando el producto entregado no corresponda a lo solicitado, no cumpla con las características inherentes o las atribuidas por la información que se suministre sobre él. v) Cuando el producto entregado se encuentre defectuoso.

PARÁGRAFO: En caso de que dentro de la solicitud y trámite del proceso de Reversión de Pago, resulte demostrada la mala fe del consumidor, la Superintendencia de Industria y Comercio podrá imponer multas pecuniarias hasta de 50 SMMLV sin perjuicio de las acciones jurisdiccionales que se pueden adelantar en contra del consumidor.

### **POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD**

Nuestra Agencia de Viajes presta los servicios internacionales a través de su Agencia Mayorista, la cual está sujeta al régimen de responsabilidad que establece la ley 300/96, D.R. 1075/97, Decreto 2438 de 2010 y las normas que los modifiquen, adicionen o reformen. La responsabilidad del organizador del plan o paquete turístico se limita a los términos y condiciones del programa en relación con la prestación y calidad de los servicios. La agencia no asume ninguna responsabilidad frente al usuario por el servicio de transporte aéreo, salvo que se trate de vuelo fletado y de acuerdo con las condiciones del contrato de transporte. Las políticas de reembolso de los servicios no prestados en razón a situaciones de fuerza mayor o caso fortuito, acción u omisión de terceros o del pasajero, no atribuibles a la agencia de viajes, antes o durante el viaje, que puedan ser objeto de devolución, serán definidas por cada operador y las mismas serán confirmadas al usuario una vez se reserven y expidan los documentos de viaje, así como los porcentajes de penalidades o deducciones a que hubiere lugar. La Agencia Mayorista no es responsable solidario por las sumas solicitadas en reembolso. Los reembolsos a que hubiere lugar, se realizarán dentro de los 30 días calendario siguiente a la solicitud. No obstante en caso que el trámite tome más tiempo por causas ajenas a la Agencia Mayorista, ésta no reconocerá ningún interés sobre las sumas a reembolsar. El porcentaje de reembolso dependerá de las condiciones del proveedor y de los gastos de administración de la agencia. La agencia no asume responsabilidad frente al usuario o viajero por eventos tales como accidentes, huelgas, asonadas, terremotos, fenómenos climáticos o naturales, condiciones de seguridad, factores políticos, negación de permisos de ingreso o visados, asuntos legales del viajero, asuntos de salubridad y cualquier otro caso de fuerza mayor o caso fortuito que pudiese ocurrir antes o durante el viaje. En caso de fuerza mayor o caso fortuito antes o durante el viaje (accidentes, huelgas, asonadas, terremotos, factores climáticos, condiciones de seguridad, factores políticos, negación de permisos de ingreso, asuntos de salubridad, entre otros), o simplemente con el fin de garantizar el éxito del plan, el operador y/o la agencia podrán modificar, reemplazar o cancelar itinerarios, fechas, vuelos, hoteles, servicios opcionales, lo cual es desde ahora aceptado por el pasajero al momento de adquirir los servicios. En caso de requerirse visa, nuestra agencia de viajes o su Agencia Mayorista prestará la asesoría del caso, siendo de la exclusiva autonomía de la autoridad consular, todo lo relativo al trámite, los documentos solicitados, el estudio, costos, duración del trámite y la aprobación o rechazo. En caso de negativa de visa, no habrá lugar a reembolso de las sumas pagadas por el solicitante. En todo caso será de la exclusiva responsabilidad del pasajero, el trámite y cumplimiento de los requisitos informados. En las condiciones específicas de cada plan se definirá la forma de pago y plazo. El valor y forma de pago de los depósitos o anticipos, boletas, reservaciones de eventos deportivos y culturales, ferias, exposiciones y similares, se sujetarán a las condiciones del organizador de tales eventos, los cuales se informarán al momento de la compra. El pasajero será el exclusivo responsable de la custodia de su equipaje y documentos de viaje. Nuestra Agencia Mayorista podrá orientar al pasajero en los eventos de extravío de su equipaje o documentos de viaje, sin embargo en ninguna circunstancia,

responderá por el extravío, daño, deterioro o pérdida de dichos elementos. Nuestra agencia de viajes le informará al pasajero las restricciones que establezcan las aerolíneas en cuanto a prohibiciones, peso máximo y número de piezas por pasajero, personas permitidas en los atractivos o sitios turísticos, limitaciones o impedimentos de acceso por cupo máximo. No obstante será de la exclusiva responsabilidad del pasajero el cumplimiento de dichas políticas, las cuales podrán variar por disposición de las empresas de transporte o del prestador de los servicios. Toda la información adicional relativa a vigencias, condiciones, impuestos de salida de Colombia y en el exterior, tasas, cargos y demás pagos obligatorios, medidas de salud preventivas del destino, servicios de asistencia deben ser consultados con el asesor de viajes de nuestra agencia al momento de realizar la reserva; así mismo serán informados al pasajero en los documentos de viaje, según las características que apliquen a cada uno. Todos los precios, tarifas, impuestos, tasas o contribuciones, presentados en este boletín o cotización están sujetos a cambio, disponibilidad y vigencia sin previo aviso, los cuales deben ser asumidos por el pasajero al momento de la expedición de los documentos de viaje. Aplican restricciones y condiciones para cada tarifa publicada según su vigencia. Las tarifas hoteleras dependen de la acomodación seleccionada. Las políticas de cancelación, penalidades, restricciones y condiciones particulares del paquete serán informadas al pasajero al momento de la expedición de los documentos de viaje. El cliente declara que conoce y acepta en su integridad estas condiciones, las cuales constituyen el acuerdo único, total y excluyente de cualquier pacto o disposición legal en contrario, acerca de los términos, condiciones y restricciones de los servicios contratados."

La explotación y el abuso sexual de menores de edad es sancionado con pena privativa de la libertad, de conformidad con lo previsto en la Ley 679 de 2001 y la Ley 1336 de 2009.