

POLÍTICA DE CAMBIOS, CANCELACIONES, REEMBOLSOS, RETRACTO, DESISTIMIENTO Y REVERSIÓN DE PAGOS

1. Generalidades

Las políticas de cambios y cancelaciones aplicables a los servicios turísticos son las informadas por LA AGENCIA y por los proveedores o prestadores de servicios turísticos involucrados en el servicio. Por la anterior razón, el Cliente debe leer y validar de manera específica estas condiciones.

Desde ya se aclara que los planes denominados "*promocionales*" no son reembolsables, ni endosables, ni transferibles bajo ninguna situación. Cualquier solicitud de cambio o cancelación estará sujeta a disponibilidad y penalidades determinadas por LA AGENCIA y por los prestadores de servicios.

En las solicitudes de cambios de tiquetes aéreos, el Cliente deberá pagar el valor de la penalidad cobrada por la aerolínea involucrada así como la diferencia de tarifa que esté disponible en el momento del cambio. Todo lo anterior, siempre y cuando las condiciones específicas del tiquete lo permitan.

2. Cambios y modificaciones

Las solicitudes presentadas por el Cliente y referentes a los cambios o modificaciones de los servicios turísticos adquiridos dependen de **a)** disponibilidad/cupo y **b)** a las penalidades de LA AGENCIA y de los distintos proveedores de servicios turísticos.

Cuando el Cliente desee realizar un cambio o modificación, el mismo deberá ser notificado a LA AGENCIA con una anticipación razonable y a través de los distintos medios de contacto. Cada solicitud de cambios o modificación será analizada por LA AGENCIA, y será informada la decisión en torno a la misma, indicando incluso las penalidades a aplicar, si se da lugar a ellas. En el caso de que LA AGENCIA no pueda acceder a la modificación o cambio, se informarán las alternativas que para ese momento se puedan poner a disposición.

Las penalidades y/o restricciones por cambios o modificaciones, serán las indicadas en esta política, y las informada por cada uno de los proveedores de servicios turísticos de manera particular al momento de la reserva. El Cliente declara que conoce y entiende estas condiciones.

Conforme a lo anterior, LA AGENCIA declara que en todos los casos ha entregado la información relacionada a prestadores de los servicios y a sus políticas, razón por la cual no se hace responsable de las consecuencias económicas de los cambios o modificaciones solicitados por el Cliente ni de los eventuales reembolsos.

3. Cancelaciones

En caso de que el Cliente cancele los servicios, dicha solicitud deberá ser acompañada de los soportes correspondientes, para que LA AGENCIA estudie, consulte y decida si el Cliente debe asumir penalidades. Desde ya se aclara que las penalidades a aplicar, corresponderá a las informadas por los prestadores de servicio y por LA AGENCIA. Conforme a lo anterior,

LA AGENCIA no garantiza una exoneración de penalidades, pues cada prestador de servicios es autónomo en determinar dichas reglas.

4. Retracto en Servicios Turísticos que NO corresponden a servicio aéreo.

Según el Artículo 47 Ley 1480 de 2011 o Estatuto General del Consumidor, el Cliente tendrá derecho al retracto de sus compras, siempre que se trate de:

- *Venta de servicios mediante sistemas de financiación otorgada por el productor o proveedor;*
- *venta de tiempos compartidos, o*
- *ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, que por su naturaleza no deban consumirse o no hayan comenzado a ejecutarse antes de cinco (5) días hábiles.*

Cuando el Cliente haga uso del derecho de retracto, se resolverá el contrato y se deberá reintegrar el dinero que hubiese pagado. El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la celebración del contrato de prestación de servicios. En todo caso, no se entenderá pactado el derecho de retracto en los contratos de prestación de servicios cuya prestación haya comenzado con el acuerdo del consumidor.

En caso de cumplir las anteriores condiciones, LA AGENCIA deberá devolver al consumidor todas las sumas pagadas en un término máximo de treinta (30) días calendario desde el momento en que ejerció el derecho.

5. Retracto en Servicios Aéreos.

Según la Resolución 1375 de 2015 de la Aeronáutica Civil, en el caso de ventas no tradicionales o a distancia, el Cliente podrá retractarse de la venta del tiquete aéreo siempre y cuando lo haga dentro de cinco (5) días hábiles siguientes a la compra, y que medie un plazo mayor a cinco (5) días hábiles, antes al vuelo correspondiente al primer trayecto. En cuanto a penalidades, se aplicará lo indicado en las normas internas y por la aerolínea.

Conforme a lo anterior, si el Cliente solicita el retracto ante LA AGENCIA, el reembolso del dinero se realizará una vez la aerolínea ponga a disposición de la misma, el monto correspondiente. Finalmente es importante destacar que el monto a devolver será el expresamente indicado por la aerolínea.

6. Desistimiento en servicios aéreos

De acuerdo con la Resolución 1375 de 2015 de la Aeronáutica Civil, el Cliente puede desistir del tiquete aéreo siempre y cuando la tarifa adquirida no sea promocional y solicite este derecho hasta 24 horas antes del primer vuelo de su itinerario. En esta solicitud se aplicarán las penalidades y descuentos establecidos por la Aerolínea o proveedor. Desde ya se aclara que tarifa administrativa (TA) no es reembolsable.

Si el Cliente desiste del viaje avisando a LA AGENCIA, se procederá al reembolso del dinero una vez la aerolínea ponga a disposición el monto correspondiente. Finalmente es importante destacar que el monto a devolver será el expresamente indicado por la aerolínea.

7. Reversión de pago

Según el artículo 51 de la ley 1480 de 2011, reglamentado a través del Decreto 587 de 2016, el Cliente puede solicitar la reversión de pago de las ventas que sean efectuadas a través de mecanismos electrónicos, y, que, para tal efecto, se hubiere utilizado tarjetas de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico. Conforme a lo anterior, la reversión de pagos no procede en operaciones realizadas a través de canales presenciales y solo aplicará bajo las siguientes situaciones:

1. Cuando el consumidor sea objeto de fraude.
2. Cuando corresponda a una operación no solicitada.
3. Cuando el producto adquirido no sea recibido.
4. 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.
5. Cuando el producto entregado se encuentre defectuoso.

Para el anterior efecto, el Cliente deberá presentar la solicitud de reversión de pago dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en la que tuvo conocimiento de la operación fraudulenta o no solicitada o que debió haber recibido el producto o lo recibió defectuoso o sin que correspondiera a lo solicitado. Esta solicitud será elevada en primera instancia al proveedor (en este caso a LA AGENCIA) y luego notificada al emisor del instrumento de pago electrónico utilizado para hacer la compra. Finalmente, todos los intervinientes en la compra procederán a reversar la transacción.

La solicitud que eleve el Cliente entorno a esto, debe ser realizada a través de cualquier de nuestros canales de contacto y debe contener como mínimo: a) Nombre completo del Cliente; b) Tipo y número de identificación; c) Datos de contacto; d) Producto o servicio adquirido y código de reserva; f) Detalles de la compra; g) Fecha de la compra; h) Medio de pago utilizado; i) Causal que sustenta la petición de reversión; j) Fecha en la que se configuró la causal, k) Valor de la reversión, l) Razones que fundamentan la petición, y m) demás datos de importancia.

8. Reembolsos

En cualquiera de los anteriores casos, el Cliente debe presentar una solicitud invocando el derecho o tipo de petición, la cual será estudiada por LA AGENCIA y dentro del término legal de 15 días hábiles, procederá a informar si es procedente o no el reembolso. En caso de existir derecho al reembolso, el mismo se realizará dentro del plazo máximo de 30 días calendario siguientes a la solicitud. Cuando se trata de servicio aéreos, LA AGENCIA procederá al reembolso del dinero una vez la aerolínea ponga a disposición de la agencia, el monto correspondiente. Se destaca que este término también estará sujeto a las políticas de los proveedores de servicios turísticos (nacionales o internacionales). No obstante, todo lo anterior, LA AGENCIA mantendrá informado al Cliente sobre estas solicitudes. Es así como en caso de que el reembolso tarde más del tiempo estimado por causas ajenas a LA AGENCIA, no se reconocerá ningún interés sobre las sumas a reembolsar. El reembolso será realizado a la cuenta informada por el Cliente, la cual deberá estar a su nombre, salvo que se autorice por escrito el reembolso a una cuenta distinta.

No obstante, el Cliente debe tener en cuenta que algunos prestadores de servicios tienen como política el "NO SHOW" o no presentación, frente a la cual se aplica una penalidad del 100% del dinero cancelado. Además, las tarifas promocionales por regla general no admiten cancelaciones ni reembolsos. Finalmente, LA AGENCIA no se obliga a admitir, rechazar o fijar penalidades distintas a este documento, en las solicitudes de

cancelaciones, toda vez que tal determinación se encuentra en cabeza de la(s) aerolíneas y demás proveedores involucrados.

El Cliente podrá presentar cualquier de las solicitudes anteriores a través de los canales de contacto de LA AGENCIA, indicando el derecho alegado y los hechos que dan sustento al mismo.

9. Penalidades

En caso de no utilización de servicios por cualquier causa, y en virtud del artículo 6 del Decreto 2438 de 2010, LA AGENCIA podrá exigir a su elección el pago del 20% de la totalidad del precio o tarifa establecida o retener el depósito o anticipo que previamente hubiera recibido del Cliente. Para todos los efectos legales, se entiende que esta política es el convenio escrito que da constancia de estas penalidades. Además de lo anterior, el Cliente conoce y entiende que eventualmente se aplicarán las penalidades informadas por los prestadores de servicios involucrados.

CLÁUSULA DE RESPONSABILIDAD

Conforme a lo contenido el artículo 4º del decreto 2438 de 2010, compilado en el decreto 1074 de 2015, LA AGENCIA expone la **CLÁUSULA DE RESPONSABILIDAD**:

- a. LA AGENCIA declara que es un intermediario de servicios turísticos, razón por la cual, la responsabilidad como organizador del servicio, plan o paquete turístico, (especialmente en lo que corresponde a los términos de prestación del servicio y calidad de estos), se limita a los términos y condiciones que son indicados para cada plan, paquete, servicio turístico, servicio de transporte de pasajeros, entre otro. LA AGENCIA no asume responsabilidad alguna frente al transporte aéreo, salvo que se trate de vuelos fletados, caso en el cual se aplicarán las condiciones indicadas en el contrato de transporte. Todo lo anterior, bajo los términos de esta política.
- b. La política de reembolsos de los servicios no utilizados y que puedan ser objeto de devolución, cuando el viaje o la participación del Cliente en el mismo se cancele con anterioridad a su inicio o cuando una vez iniciado el viaje deba interrumpirse, por razones tales como, caso fortuito o fuerza mayor, enfermedad del viajero, negación de visados o permisos de ingreso, decisión del país de destino de impedir el ingreso del viajero, retiro del viajero por conductas que atenten contra la realización del viaje, problemas legales y otras causas **no** atribuibles a las agencias de viajes, será la indicada en esta política. Desde ya se destaca que la política indicada corresponde únicamente a LA AGENCIA y que siempre se debe observar las condiciones de reintegros, deducciones, penalidades y devoluciones que apliquen los distintos proveedores de servicios turísticos y que son confirmadas al Cliente una vez se reserve el servicio. El derecho al pasaje aéreo de regreso estará sujeto a las regulaciones de la tarifa aérea adquirida.
- c. Ni LA AGENCIA, ni los organizadores, operadores o agentes, asume responsabilidad alguna frente al Cliente, su núcleo cercano o familiar ni demás clientes, por eventos tales como accidentes, huelgas, asonadas, terremotos, fenómenos climáticos o naturales, condiciones de seguridad, factores políticos, negación de permisos de ingreso, asuntos de salubridad y cualquier otro caso o situación de fuerza mayor que pudiese ocurrir antes o durante el viaje. Frente a las anteriores situaciones, LA AGENCIA solo se compromete a prestar los servicios y a hacer las devoluciones a que haya lugar, en caso de que aplique.
- d. En caso de presentarse situaciones como las enunciadas a continuación: condiciones de seguridad, cierre de destinos, confinamiento, mantenimiento de

hoteles, mantenimiento de los demás proveedores de servicios, disponibilidad de vuelos, cambios de vuelos u hoteles por ocupación, por cancelación de vuelos y reservas de hoteles, situaciones climáticas, cierre de hoteles y cierre de los demás proveedores de servicios por sanidad o por cualquier otra causa o simplemente con el fin de garantizar el éxito del plan LA AGENCIA y los demás operadores de servicios podrán modificar, reemplazar o cambiar los itinerarios, fechas, vuelos, hoteles, servicios opcionales, transporte, lo cual es desde ahora aceptado por el pasajero al momento de adquirir los servicios.

- e. LA AGENCIA siempre informa la documentación requerida para que el Cliente realice su desplazamiento al destino seleccionado. Sin embargo, se debe destacar que las autoridades son autónomas en la definición de trámites, documentos, estudios, valores, etc., de permisos, visas, autorizaciones y demás documentos requeridos para el desplazamiento. Es por esto que el Cliente se obliga a realizar los trámites y dar cumplimiento a los requisitos para su desplazamiento. Desde ya se destaca que el Cliente deberá observar estos requisitos y cumplir con los mismos, previo a la adquisición del servicio turístico, por lo que la negativa de permisos o visas no será causal de reembolso de dinero pagado.
- f. En las correspondientes cotizaciones y documentos de reserva, LA AGENCIA indica de manera detallada el valor del anticipo y forma de pago, con el fin de asegurar la participación del Cliente. Este valor será abonado al costo total del plan o servicio turístico. Las reservaciones y boletas para la participación en cruceros, eventos deportivos y culturales, congresos, ferias, exposiciones y similares se sujetarán a las condiciones que señalen las empresas organizadoras de tales eventos, las cuales serán informadas al momento de la compra.

El Cliente declara de manera expresa que conoce, entiende y acepta la cláusula anterior. Es por esto que las mismas constituyen un acuerdo total y único, y excluye, por tanto, cualquier otro pacto o disposición en contrario.

POLÍTICA DE PAGOS

Aceptamos tarjetas de crédito Visa, MasterCard, American Express, y pago con cuenta corriente o de ahorros a través de PSE como formas de pago al procesar reservaciones en internet.

El monto correspondiente a tu reservación será cargado inmediatamente a tu tarjeta de crédito, débito o cuenta corriente, dependiendo de la forma de pago que elijas si compras en internet o vía telefónica.

PAGOS ELECTRÓNICOS

Para que proceda la reversión del pago cuando el consumidor tenga noticia de alguna operación fraudulenta o no solicitada, deberá notificar de la reclamación al emisor del instrumento de pago electrónico utilizado para realizar la compra, el cual, en conjunto con los demás participantes del proceso de pago, procederán a reversar la transacción al comprador.