



## **TERMINOS Y CONDICIONES DE LAS AEROLINEAS PARA EL TRANSPORTE DE PASAJEROS Y EQUIPAJES**

El transporte de Pasajeros y equipaje se encuentra sujeto a los siguientes términos y condiciones, en adición a los términos y condiciones impresas en cualquier tiquete, cubierta de tiquete o tiquete electrónico. Al comprar un boleto o aceptar el transporte, el Pasajero acepta estas disposiciones.

Los términos y condiciones establecidos en el Contrato de Transporte regirán para todos los servicios proporcionados por las aerolíneas y para la aplicación de todas las tarifas, tasas y cargos publicados por éstas.

Los términos y condiciones aplicables al PASAJERO son aquellos en vigor a partir de la fecha en que éste último empiece su viaje en un itinerario específico. Ningún agente, servidor o representante de las aerolíneas tiene autoridad de cambiar, renunciar o suspender la aplicación de las estipulaciones del presente contrato, y cualquier declaración en tal sentido carece de validez.

Atendiendo la ley aplicable y la costumbre aeronáutica, las aerolíneas se reservan el derecho de modificar las condiciones de transporte notificando dichos cambios a los PASAJEROS, con una antelación de por lo menos veinticuatro (24) horas de anticipación a los vuelos, o a través vez de cualquier otro medio que permita una eficiente publicación y difusión. La antelación antes referenciada no aplicará ante el acaecimiento de CIRCUNSTANCIAS IMPREVISTAS, entre otras, como las identificadas veinticuatro (24) horas antes de los vuelos.

### **TIQUETES**

La emisión del tiquete da fe de la celebración y aceptación de las condiciones del transporte aéreo y del contrato de transporte suscrito entre el pasajero y el Transportador.

#### **Condiciones:**

El Tiquete (pasaje) y los servicios adicionales son personales y no son transferibles. Sin embargo, las aerolíneas se reservan el derecho de aprobar cambio de nombre en el Tiquete (pasaje), en cuyo caso, un nuevo Tiquete (pasaje) será expedido con sujeción a las Condiciones aplicables. Un cargo por este servicio podrá ser aplicado en este evento, de acuerdo con lo establecido en las Condiciones Tarifarias. Los



cambios se realizan siempre y cuando el pasajero no haya volado ninguno de los trayectos bajo la reserva ni haya realizado el proceso de Check-in.

El Tiquete (pasaje) se expedirá una vez se realice el pago total de la Tarifa.

El Transportador podrá imponer al Pasajero un cargo o penalidad por No Presentarse (No Show) el día del vuelo.

El nombre del Transportador puede aparecer en el Tiquete (pasaje) de manera abreviada.

Los puntos de Escala convenidos aparecerán en el Tiquete (pasaje) o en los Itinerarios publicados por el Transportador

Las aerolíneas suministrarán el servicio de transporte solamente al Pasajero nombrado en el Pasaje, a quien se le podrá pedir una identificación adecuada.

Sin perjuicio de otras restricciones para el transporte de Pasajeros que puedan aplicar, las aerolíneas no están obligadas a transportar al Pasajero, si no verifica que él mismo realizó su reserva y pagó el precio del Tiquete (pasaje) o si el Pasajero no presenta a la aerolínea una identificación válida con foto.

Para aquellos casos en que aún se emitan Boletos físicos el Pasajero no será transportado si el Boleto presentado está mutilado o si ha sido modificado.

En los casos que el Pasajero solicite cambios a la reserva después de haber emitido el Boleto, EL TRANSPORTADOR podrá llevar a cabo un cobro adicional al pagado por el Boleto, si aplica, y adicionalmente, deberá pagar la penalidad que corresponda en el evento en que la tarifa de su Boleto así lo establezca. El cliente deberá asumir las diferencias que se generen en materia de impuestos y tasas con el cambio de reserva.

#### Periodo de validez del Billeto, Boleto o Tiquete.

El Boleto tendrá validez de un (1) año a partir de la fecha de su emisión, salvo que la tarifa aplicable provea un tiempo de validez distinto.

Un tiquete no puede ser usado para viajar, si su validez ha expirado antes de que el Pasajero inicie o complete su viaje. En este caso, el tiquete puede ser reemitido o rembolsado por una sola vez conforme las condiciones de la tarifa adquirida y de acuerdo con las normas, procedimientos y políticas de EL TRANSPORTADOR.

Un boleto es válido para viajar en la fecha, para el vuelo y clase de servicio para el cual la reserva ha sido hecha y cuya tarifa haya sido pagada. Toda reserva debe



efectuarse de conformidad con las condiciones de la tarifa correspondiente y estará sujeta a la disponibilidad de los asientos en el vuelo requerido.

Si después de haber comenzado el viaje el Pasajero no puede continuar el mismo dentro del periodo de validez del boleto por razón de enfermedad, EL TRANSPORTADOR a su criterio extenderá el periodo de validez del Boleto máximo por un período de validez igual al del Boleto inicial. La enfermedad y período de incapacidad deberán estar soportados por un certificado médico y no se entenderá que una enfermedad preexistente del Pasajero puede alegarse como una causal para extender el período de validez del Boleto. La reserva y utilización debe realizarse en la clase de servicio adquirida por el Pasajero.

El Tiquete no será aceptado y perderá toda validez si la totalidad de los cupones no ha sido utilizada en su orden de emisión. Si el Pasajero no utiliza los cupones en orden de secuencia, no podrá utilizar o solicitar Reembolsos de los trayectos no utilizados a menos que se demuestre que el error ha sido de EL TRANSPORTADOR o de uno de sus agentes y no del Pasajero.

El Tiquete no es válido y EL TRANSPORTADOR podrá rechazarlo si el primer Cupón de Vuelo correspondiente a un recorrido no ha sido utilizado, y si el Pasajero comienza su viaje en una parada voluntaria o en una escala intermedia. En caso de que el Pasajero desee utilizar su Tiquete en una ruta distinta a la especificada en el mismo, el Tiquete deberá ser reexpedido y EL TRANSPORTADOR podrá cobrar la diferencia existente entre la tarifa del tiquete original y el nuevo tiquete. Adicionalmente EL TRANSPORTADOR podrá cobrar una penalidad o cargo administrativo por este servicio.

Cada Cupón de Vuelo es válido para el transporte en la clase especificada sobre el cupón que se utilice, en la fecha y para el vuelo correspondiente a la reserva. Toda reserva debe efectuarse de conformidad con las condiciones de la tarifa correspondiente y estará sujeta a la disponibilidad de los asientos en el vuelo pedido al momento de elaborar la reserva y registrada en el tiquete.

Enfermedad o Defunción. De acuerdo con las Políticas definidas por la Compañía si un pasajero no puede iniciar ni continuar el viaje por enfermedad o muerte, el transportador debe efectuar el reembolso total de lo pagado por el tiquete o del valor de los trayectos no utilizados, previa acreditación documentada de la situación y de conformidad con los Reglamentos Aeronáuticos Colombianos. Estos reembolsos se realizan de acuerdo con las condiciones de la tarifa aplicable en la forma original de pago.



## **TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA EMISIÓN DE TIQUETES AÉREOS**

Recuerde siempre incluir el nombre de los pasajeros tal como aparecen en el documento de viaje (cédula en vuelos nacionales y pasaporte en vuelos internacionales). Si detecta alguna inconsistencia en el itinerario o en la forma en que diligenció los datos de los pasajeros es importante que se comunique con los canales de atención el mismo día de la emisión del boleto.

Verifique con los consulados de los países en que realiza escalas y del país de destino, la documentación y los requisitos específicos que requiere para realizar su viaje.

Verifique las condiciones de compra del ticket que está adquiriendo, es importante conocerlas en caso de que usted decida desistir del viaje después de haber realizado la compra. Recuerde que las tarifas promocionales no son reembolsables.

En caso de solicitar modificaciones o cambios sobre los tickets emitidos se aplican restricciones y cargos adicionales establecidos por las Aerolíneas.

El trámite del reembolso de un ticket lo realiza la aerolínea y el tiempo estimado de reintegro depende de esta, siempre y cuando el ticket aéreo sea reembolsable. En caso de reembolso se aplicarán las normas y penalidades establecidas por cada aerolínea con base en el tipo de tarifa y sus restricciones.

Debe aceptar que ha leído y está de acuerdo con todos los términos de compra del ticket aéreo. Una vez terminado el proceso usted recibirá dos correos electrónicos: uno de confirmación automática de la plataforma de pago y otro de la confirmación de su ticket aéreo.

Absténgase de generar más de una reserva para el mismo destino- pasajero- fecha – hora y aerolínea, esto se considera una mala práctica de duplicidad que puede ocasionar una cancelación de reserva por parte de la aerolínea.

Restricciones en los servicios de aerolíneas

No utilización de segmentos de vuelo. Los tickets o boletos para avión disponibles están sujetos a condiciones de transporte publicadas y a las normas de la Aerolínea



correspondiente. En el momento de su emisión, se establecerá entre la Aerolínea y el pasajero de transporte vigente con la Aerolínea correspondiente.

Las Aerolíneas se reservan el derecho de ajustar los horarios de vuelo en cualquier momento, y de ello pueden derivarse cambios de itinerario que están por fuera de los acuerdos contractuales.

Los Tiquetes o boletos aéreos adquiridos deben incluir al menos un pasajero adulto mayor de 18 años en la misma reserva.

El Usuario se obliga a no comprar ningún Tiquete o boleto que contenga segmentos de vuelo que no vaya a utilizar. Asimismo, se compromete a no comprar ningún Tiquete o boleto de ida y vuelta del que vaya a utilizar únicamente el de ida.

El Usuario admite conocer que en general, las Aerolíneas prohíben todos estos Tiquetes o boletos, por lo que no garantizamos que la compañía le devuelva el importe de ninguno de sus Tiquetes o boletos.

El usuario se compromete a mantener indemnes a las Partes amparadas frente a cualquier reclamación de diferencias entre la tarifa total de su itinerario real y el valor del tiquete o boleto comprado.

Impuestos y tasas aplicables al precio publicado de los tiquetes de una aerolínea

Los impuestos de cualquier gobierno y las tasas aplicables por las Aerolíneas están incluidos en el precio de su Tiquete, o indicados como concepto aparte en la página de comprobación al facilitarle el valor del pasaje.

Para los vuelos Internacionales se pueden cobrar tarifas de entrada o salida que no están incluidas en su tiquete.

## **EQUIPAJES**

El equipaje puede ser transportado como equipaje de mano en la cabina de pasajeros, cuando por su peso, características y tamaño sea factible; o como equipaje facturado o registrado en las bodegas de la aeronave.

Se entiende como equipaje de mano u objetos de mano, aquellos elementos requeridos por el pasajero que no sean prohibidos o peligrosos y cuyo peso y volumen permita su transporte en los portaequipajes ubicados arriba de los asientos o debajo de estos. Su peso no afectará el peso máximo admisible del equipaje de cada pasajero.

**TIEMPO PARA RECLAMACIÓN POR FALLAS EN EL TRANSPORTE DE EQUIPAJE**



El transportador deberá atender la reclamación por pérdida, saqueo, destrucción total o parcial, avería, o retraso, del equipaje facturado, siempre que ésta sea presentada por el pasajero dentro de los siguientes términos:

- a) En caso de pérdida, saqueo, destrucción total o parcial, o avería del equipaje, el pasajero deberá presentar al transportador una protesta escrita inmediatamente después de haber sido notada esta, o a más tardar, dentro de un plazo de siete (7) días, a partir de la fecha de su recibo, o de la fecha en que dicho equipaje debió llegar a su destino.
- b) En caso de retraso, la protesta deberá hacerla a más tardar dentro de (21) veintiún días, a partir de la fecha en que el equipaje debió llegar a su destino, o de la fecha en que haya sido puesto a su disposición.
- c) En aplicación del Artículo 1028 del código de comercio, una vez recibido el equipaje transportado, sin observaciones, se presumirá cumplido el contrato.

En los casos de pérdida parcial, saqueo o avería notorios o apreciables a simple vista la protesta deberá formularse en el acto de la entrega y recibo del equipaje.

Cuando por circunstancias especiales que impidan el inmediato reconocimiento del equipaje, sea imposible apreciar su estado en el momento de la entrega, podrá el destinatario recibirlo bajo la condición de que se haga su reconocimiento. El examen se hará en presencia del transportador o de la persona por él designada, dentro de los tres (3) días siguientes a la fecha de la entrega.

## **NORMAS PARA EL TRANSPORTE DE EQUIPAJES**

En cumplimiento de normas internacionales y locales, el Transportador negará el transporte como equipaje (de mano o facturado), de aquellos artículos y sustancias peligrosas que pueden constituir un riesgo importante para la salud, la seguridad del vuelo o la propiedad, tales como:

Gases (comprimidos, licuados, en solución o intensamente refrigerados), incluidos los aerosoles, que sean inflamables, tóxicos o inocuos tales como, butano, oxígeno, nitrógeno líquido, aerosoles conteniendo gases paralizantes, tubos de relleno para encendedores de gas licuado, etc.

Corrosivos, sólidos o líquidos, tales como: ácidos, alcalíes, mercurio, baterías de electrólito líquido, etc.

Explosivos tales como municiones, fuegos artificiales y bengalas, maletines con dispositivos de alarma, fulminantes para pistolas de juguetes, etc.



Líquidos inflamables tales como combustibles, pinturas, diluyentes, etc.

Materiales radioactivos, cualquiera que sea su categoría.

Materiales oxidantes y peróxidos orgánicos, tales como: blanqueadores, abonos, etc.

Sustancias tóxicas e infecciosas tales como: insecticidas, plaguicidas, productos biológicos que contengan gérmenes patógenos, etc.

Sólidos inflamables tales como cerillas(fósforos)

Armas, entendiéndose por tales a todo elemento u objeto que esté hecho, o pueda ser utilizado, para el ataque o defensa, tales como: armas de fuego, armas blancas, gases, elementos de choque eléctrico, punzantes, con filo, contundentes, entre las que se pueden incluir porras, hachas y bastones o palos con un peso en su interior o en forma de espigón.

Con el objeto de velar por la seguridad del vuelo y cumplir con la normativa vigente, el Transportador y el personal de seguridad del aeropuerto, podrán hacer retiro, de los artículos y sustancias peligrosas transportados por el Pasajero o en su equipaje de mano, con el objeto de ponerlos a disposición de las autoridades respectivas de acuerdo con las normativas locales aplicables al respecto.

Existe una cantidad limitada de artículos medicinales y de tocador que les está permitido transportar a los pasajeros. Antes de incluirlos en su equipaje el pasajero deberá informarse con el personal del Transportador.

Algunos de los artículos mencionados anteriormente, pueden ser transportados por vía aérea bajo ciertas condiciones especiales, amparado por un conocimiento de embarque y bajo una tarifa de carga aérea, para lo cual el pasajero deberá consultar previamente al Transportador.

El pasajero no podrá facturar el equipaje a transportar en ningún otro vuelo que no sea en el que vaya a abordar.

El Transportador no registrará el equipaje a un destino que no sea el final que figura en el Billete del pasajero.

El pasajero deberá ajustarse al peso, medidas y máximo de equipaje permitido que se indican para que permitan ubicarlos en los compartimentos superiores del avión o bajo los asientos, siendo responsabilidad del pasajero ubicar su equipaje de mano en los compartimentos y en caso de tener alguna dificultad física que le impida a hacerlo, deberá enviarlo como equipaje facturado.



## COMPENSACIONES

Si el equipaje acompañado o no, de un pasajero no llega, o si llega en otro vuelo, de modo que implique espera para su dueño o que tenga que regresar al aeropuerto para reclamarlo, el costo de los traslados hasta y desde el aeropuerto si son necesarios, serán asumidos por el transportador.

En tales casos, el transportador también le sufragará al pasajero los gastos mínimos por elementos de aseo personal, o le suministrará tales elementos. Si la demora del equipaje fuera superior veinticuatro (24) horas, la compensación incluirá, además, una suma suficiente para adquirir prendas básicas de vestir, en todo caso no inferior al veinte por ciento (20%) del valor del trayecto por cada día de retraso, a cada pasajero afectado.

## INFORMACIÓN SOBRE REQUERIMIENTOS ESPECIALES DEL PASAJERO

En caso de necesitar el pasajero alguna condición o dispositivo especial para el vuelo, tales como oxígeno de uso médico o silla de ruedas, deberá hacerse el requerimiento al momento de solicitar la reserva, o con no menos de la veinticuatro (24) horas de antelación al vuelo, para que dichos elementos le sean reservados, si la aerolínea dispone de ese servicio.

En todo caso, el transportador deberá contar con el equipamiento y la logística apropiada para el embarque, desembarque y movilización segura de este tipo de pasajeros, evitando todo procediendo que de forma alguna pueda ponerlo en riesgo, causarle dolor, o agravar su condición.

Si el pasajero llevase consigo alguna mascota, deberá igualmente, al momento de la reserva o con al menos veinticuatro (24) de antelación al vuelo, informarlo indicando si requerirá un guacal para su transporte, a fin de que le sea reservado.

Así mismo, el pasajero deberá informar si llevará consigo algún elemento de difícil manejo o que sea objeto de algún tipo de restricción, o que implique el empleo de dispositivos o procedimientos especiales para su transporte, para que igualmente le sean reservados si la aerolínea dispone de dicho servicio.

## ARTÍCULOS DE DIFÍCIL TRANSPORTE

El pasajero no podrá incluir en su equipaje facturado (de Bodega) artículos frágiles o perecederos, dinero, joyas, piedras o metales preciosos, platería, documentos negociables, títulos u otros valores; dinero en efectivo, pasaportes, cámaras fotográficas o de video, filmadoras, computadoras, tabletas electrónicas, teléfonos móviles, calculadoras, lentes, botellas con licor o perfumes, entre otros, respecto de los cuales el transportador no se responsabiliza si se transportan en esas condiciones.





Tales elementos deben ser transportados a la mano, o en el equipaje de mano, si sus características lo permiten, bajo la custodia y responsabilidad del propio pasajero. La política de equipaje establecida por el transportista en atención a la normatividad vigente puede ser consultada en la página WEB del transportador correspondiente.

### **TRANSPORTE DE MASCOTAS**

Los PASAJEROS que lleven consigo mascotas deberán informarle a la AEROLÍNEA, con veinticuatro (24) horas de antelación. El guacal y demás elementos necesarios para el transporte deberán ser proveídos por el PASAJERO. Los animales y/o mascotas que sean transportados en la cabina de PASAJEROS, deben cumplir las siguientes condiciones:

Tener un peso máximo de cinco (5) Kg. Contar con un certificado de salud idóneo. Contar con un carné de vacunación vigente y válido. Cuando se trate de vuelos internacionales, deberá contar con el certificado de salud del animal, carné de vacunación y la constancia de inspección a la mascota por parte de las autoridades competentes. Cumplir con todos los requerimientos sanitarios formulados por la autoridad competente en el aeropuerto de origen –ICA, Sanidad Portuaria. Contar con un guacal que cumpla con las medidas máximas establecidas para tal efecto por la AEROLÍNEA, sin que implique incomodidad o molestia para los demás PASAJEROS.

No se deberán llevar en la cabina de pasajeros animales o mascotas que puedan provocar riesgos o molestias a las demás personas a bordo. Dichos animales deberán viajar en las bodegas de carga, salvo autorización del transportador cuando se compruebe que tales especies no constituyen riesgo o molestia, o se trate de perros lazarillos para personas invidentes.

### **SERVICIOS ESPECIALES**

Son aquellos servicios que se brindan a los pasajeros de acuerdo con sus necesidades o requerimientos individuales y deben ser solicitados por el usuario ante la Agencia de Viajes con una antelación no menor a 72 horas de la fecha del vuelo, estos servicios se encuentran sujetos a confirmación por parte de las aerolíneas de acuerdo con la disponibilidad y en algunas ocasiones pueden generar costo a cargo exclusivo del pasajero.

Estos servicios pueden ser entre otros, transporte de menores, menores sin acompañante, requerimiento de sillas de ruedas, comidas especiales, transporte de mascotas, servicios de transporte para pasajeros enfermos, ente otros.



## **MENORES DE EDAD EN VUELOS NACIONALES**

Los infantes (Menores entre los 10 Días y 2 años): Los niños menores de dos (2) años no ocuparán asiento. Deben viajar en compañía de al menos uno de sus padres biológicos, o tutor, quienes deben presentar una copia del registro civil del infante (si es aplicable dentro de las leyes del país de nacionalidad del infante) o certificado de nacimiento al momento del Check-in. Deben viajar en compañía de un adulto responsable debidamente autorizado por al menos uno de los padres o tutor del infante. En este caso al momento del Check-in deberá presentarse con la copia del registro civil del infante (si es aplicable dentro de las leyes del país de nacionalidad del infante) o certificado de nacimiento, copia de la identificación idónea del acompañante, copia de la autorización de los padres o tutor del menor y copia del documento de identidad del padre o tutor que autoriza el viaje (esta última no aplica si la autorización está notariada). Las Aerolíneas no transportan infantes sin acompañante o en condición de recomendados. Infantes menores de 10 Días de nacido no podrán viajar.

Los niños (menores entre los 2 años 1 día y los 12 años): Deben viajar en compañía de al menos uno de sus padres biológicos, o tutor, quienes deben presentar la tarjeta de identidad copia del registro civil del infante (si es aplicable dentro de las leyes del país de nacionalidad del infante) o certificado de nacimiento al momento del Check-in; o deben viajar en compañía de un adulto responsable debidamente autorizado por al menos uno de los padres o tutor del niño. En este caso al momento del Check-in deberá presentarse copia del registro civil del infante (si es aplicable dentro de las leyes del país de nacionalidad del infante), certificado de nacimiento o pasaporte, copia de la identificación idónea del acompañante, copia de la autorización de los padres o tutor del niño y copia del documento de identidad del padre o tutor que autoriza el viaje (esta última no aplica si la autorización esta notariada); o viajar en compañía de un adolescente que sea mayor de 16 años debidamente autorizado por al menos uno de los padres o por el tutor del niño; En este caso al momento del Check-in deberá presentarse copia del registro civil del infante (si es aplicable dentro de las leyes del país de nacionalidad del infante) o certificado de nacimiento pasaporte, copia de la tarjeta de identidad del adolescente acompañante, copia de la autorización de los padres o tutor del niño y copia del documento de identidad del padre o tutor que autoriza el viaje (esta última no aplica si la autorización esta notariada).

Los adolescentes (menores entre los 12 años 1 día y los 18 años):

a. Pueden viajar en compañía de al menos uno de sus padres biológicos, o tutor, quienes deben presentar la tarjeta de identidad, copia del registro civil (si es aplicable dentro de las leyes del país de nacionalidad del infante) o pasaporte del adolescente al momento del Check-in. o deben viajar en compañía de un adulto



responsable debidamente autorizado por al menos uno de los padres o tutor del adolescente. En este caso al momento del Check-in deberá presentarse copia del registro civil del adolescente (si es aplicable dentro de las leyes del país de nacionalidad del infante) o pasaporte del adolescente, copia de la identificación idónea del acompañante, copia de la autorización de los padres o tutor del adolescente y copia del documento de identidad del padre o tutor que autoriza el viaje (esta última no aplica si la autorización esta notariada) o pueden viajar sin acompañantes contando con la autorización de al menos uno de sus padres o Tutor. En este caso al momento del Checkin deberá presentarse copia del registro civil (si es aplicable dentro de las leyes del país de nacionalidad del infante) o pasaporte del adolescente, copia de la autorización de los padres o tutor del adolescente y copia del documento de identidad del padre o tutor que autoriza el viaje (esta última no aplica si la autorización esta notariada).

### **MENORES DE EDAD EN VUELOS INTERNACIONALES**

Los infantes menores de dos (2) años no ocuparán una silla. Si el menor viaja con los 2 padres debe presentar: Pasaporte vigente, de ambos, menor y padres. Registro civil de nacimiento del menor. Si el menor viaja acompañado por 1 de los padres, sin padres (solamente niños mayores de 14 años), o con un adulto diferente a los padres/representante legal/tutor debe presentar: Pasaporte vigente o documento requerido para ambos, el menor y el adulto responsable. Registro civil de nacimiento del menor o certificado de nacimiento. Permiso de salida del país debidamente autenticado ante notario, autoridad consular u otra autoridad debidamente apostillado o legalizado según el caso, suscrito por el padre o tutor legal que no acompaña al menor. Los permisos de menores para salir del país deben tener fecha de salida y de regreso, nombre de quien viaja con el menor, lugar a donde se dirige y motivo del viaje.

#### Política de transporte de menores de edad en grupo

Se entenderá como Grupo un número de Pasajeros superior a 20 personas bajo la misma reserva, donde cada menor deberá presentar la Documentación de forma individual que le aplique al rango de edad. Máximo se permitirá la custodia de 20 menores por un adulto responsable. Los grupos de menores siempre deben presentarse en el módulo de atención antes de dirigirse a la sala de espera.

**MUJERES EMBARAZADAS:** Las Mujeres embarazadas con más de treinta (30) semanas de gestación, deben contar con una autorización médica escrita en la que la autoridad médica autorizada certifique su aptitud para el viaje, debe indicar también el periodo de validez de este (fecha de inicio y expiración), registro médico y firma del médico. Adicionalmente, la mujer deberá diligenciar y firmar una carta de exoneración de responsabilidad en la que renuncia a cualquier reclamo a la



AEROLÍNEA, por cualquier concepto derivado de su transporte en estado de embarazo. Las mujeres embarazadas tendrán prioridad en el embarque.

PASAJEROS INVIDENTES: Pueden viajar solos o acompañados por un perro lazarillo.

PASAJEROS MAYORES: Los PASAJEROS MAYORES junto con sus acompañantes en caso de ser necesario tendrán prelación en el embarque.

PASAJEROS SIN AUTONOMÍA DE MOVILIDAD: Para el transporte de pasajeros con discapacidad, el Transportador de acuerdo con el artículo 9°, numeral 1, literal a) y el artículo 20, de la Ley 1346 de 2009, debe tener en cuenta los siguientes requisitos y condiciones:

Suministrar la información necesaria al pasajero discapacitado, sobre las condiciones de embarque y desembarque de la aeronave.

Realizar acompañamiento al discapacitado desde el momento en que se encuentra en las salas de abordaje (espera) o sitio destinado para la espera y abordaje de la aeronave hasta el momento en que es entregado al acudiente, familiar o persona encargada del mismo, en el destino.

Proveer toda la información y difundirla por los medios idóneos, acerca de las condiciones de transporte de discapacitados con el fin de que se tenga el conocimiento necesario de las condiciones de traslado de los pasajeros en mención.

Cuando las condiciones especiales de movilidad del PASAJERO impidan un adecuado transporte por vía aérea o generen un detrimento a la integridad y seguridad de él mismo, de los demás PASAJEROS y de la tripulación, la AEROLÍNEA podrá negarse a prestar el servicio de transporte.

Es responsabilidad del pasajero en condiciones de discapacidad: Al momento de realizar la reserva, informarse sobre los procedimientos y requisitos para ser transportado por la aerolínea, con el fin de que se provean los dispositivos pertinentes para el pasajero discapacitado, de ser posible su traslado en las aeronaves de la empresa o la imposibilidad del mismo por razones de seguridad, en el sentido de representar riesgo para su propia salud, la de los demás pasajeros o la seguridad aérea en general. Presentar certificación médica, por parte de un médico aeronáutico, que autoriza al discapacitado a realizar el vuelo.

Presentarse en el horario estipulado por la empresa, con un acudiente, familiar o persona encargada del mismo, con el fin de acondicionarle el vuelo si es necesario.



**PASAJEROS EN CONDICIONES ESPECIALES DE SALUD:** Todo PASAJERO que presente condiciones especiales de salud, debe presentarse ante Sanidad Aeroportuaria para ser evaluado por personal médico debidamente acreditado y autorizado. Sanidad Aeroportuaria deberá emitir un concepto en referencia a si el PASAJERO está apto o no para viajar por vía aérea. También, según la Reglamentación Aeronáutica el pasajero debe informar al momento de solicitar la reserva o con no menos de veinticuatro (24) horas antes del vuelo, si lleva consigo algún elemento de difícil manejo o que sea objeto de algún tipo de restricción, o que implique el empleo de dispositivos o procedimientos especiales para su transporte, para que le sean reservados si la aerolínea dispone de dicho servicio. El transportador no es responsable de no estar en capacidad de brindar el transporte a estos pasajeros en caso de que la información de la necesidad de estos servicios no esté debidamente documentada en los términos solicitados por la empresa transportadora.

**PASAJEROS CON OXIGENO:** Se podrá permitir a un PASAJERO llevar y operar un equipo para el almacenamiento, generación o distribución de oxígeno, cuando las siguientes condiciones se cumplan: Que el equipo sea suministrado por el PASAJERO. La botella de oxígeno no debe exceder los 2.000 psi. El equipo debe contar con la prueba barométrica y el manómetro en buen funcionamiento. El equipo debe estar libre de contaminadores inflamables en todas las superficies exteriores. El equipo debe ser capaz de proporcionar un volumen mínimo de flujo de oxígeno al usuario de cuatro (4) litros por minuto. La persona que use el equipo, debe hacerlo por necesidad médica, situación que debe acreditar mediante documento escrito en el que esté especificada la cantidad máxima de oxígeno. Dicho documento debe ser emitido por un médico autorizado. En el evento que el PASAJERO requiera de diferentes dispositivos médicos tales como, sillas de ruedas, entre otros, éste deberá solicitarlo a la AEROLÍNEA con por lo menos veinticuatro (24) horas de anticipación al vuelo.

**PASAJEROS DEPORTADOS.** Un Pasajero deportado es una persona que ha sido legalmente admitida en un país por sus Autoridades o ha ingresado ilegalmente y a la que posteriormente las Autoridades competentes de dicho país, ordenan formalmente la expulsión al país de su nacionalidad, ya sea por razones migratorias, políticas, penales o judiciales. El límite para la cantidad de Pasajeros Deportados se determinará por parte del comandante de la Aeronave de tal manera que se garantice la seguridad del vuelo.

**TRANSPORTE CON COMPRA DE ASIENTO ADICIONAL:** Es responsabilidad del PASAJERO avisar a la AEROLÍNEA cualquier necesidad especial con respecto a los asientos. La AEROLÍNEA puede rehusarse a transportar a aquellos individuos



que no puedan o no estén dispuestos a cumplir con los requisitos de asientos de la AEROLÍNEA, los cuales se describen a continuación. La AEROLÍNEA requerirá la compra de más de un asiento para uso por parte de un solo PASAJERO, en las siguientes circunstancias:

Para acomodar a un PASAJERO que necesita más de un asiento por cuestiones de tamaño, que ocupe un área del asiento adyacente y/o no pueda sentarse en un solo asiento con los brazos bajos. Para transportar PASAJEROS que, debido a su discapacidad particular, no puedan viajar sin la compra de espacio adicional en el avión. Cuando sea necesario para transportar instrumentos musicales grandes o equipo electrónico de audio o vídeo, médico u otro equipo sensible que no pueda transportarse como EQUIPAJE REGISTRADO.

### **TÉRMINOS Y CONDICIONES DE HOTELES**

Es importante que verifique la acomodación, las condiciones específicas de la reserva hotelera y los servicios incluidos en el precio informado. Los servicios adicionales, tasas y seguro hotelero optativo serán liquidados y deberán ser pagados directamente en el hotel. Una vez terminado el proceso usted recibirá su correo de confirmación.

No olvide verificar las políticas de cancelación y condiciones de la tarifa del hotel que está reservando. Los extranjeros no residentes en Colombia están exentos de tasas/impuestos hoteleros en Colombia acreditando el ingreso al país en un periodo no mayor a 30 días al momento de registrarse en el hotel y solo tendrán que pagar el seguro hotelero optativo, en caso de quererlo directamente en su hotel.

Los pasajeros colombianos deben pagar en su hotel directamente las tasas y el seguro hotelero optativo en caso de contratarlo. Esta validación se realizará directamente en el hotel.

Restricciones en los servicios hoteleros

Al registrarse en el hotel, el huésped debe presentar identificación válida y tarjeta de crédito o, según a criterio del hotel, tarjeta de débito a su nombre, conforme a los datos de la transacción proporcionados, es posible que el Hotel no acepte tarjetas débito o crédito.



Si desea cancelar una reserva antes de su estadía, si presenta retrasos el día en que se registraría o presenta imposibilidad de registrarse en su hotel en la fecha prevista, deberá contactarse con el hotel para informar sobre lo sucedido. Si resulta imposible registrarse en el hotel en el día para el que hizo la reserva y no informa al hotel, podrá cancelarse el resto de su reserva y puede que no tenga derecho a solicitar reembolso, según las políticas y penalidades que aplique el hotel.

Si posee una discapacidad especial, y es necesario uno de los siguientes servicios, ejemplo; habitación accesible en silla de ruedas o necesita utilizar lazarillo, deberá llamar al hotel para comprobar que pueden atender sus necesidades de discapacidad.

Según el servicio de reservas de hoteles que utilice, es posible que pueda o no seleccionar el tipo de habitación y la cantidad y tipos de camas. La asignación de habitaciones se basa en la disponibilidad del hotel y se realiza según el criterio del hotel. No podemos garantizar una habitación para no fumadores. Si tiene solicitudes especiales debe llamar al hotel y verificar que su solicitud especial pueda satisfacerse antes de realizar la reservación.

Edad mínima obligatoria de 18 años: El huésped titular de la reserva deberá tener 18 años cumplidos para poder registrarse en el hotel.

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES RECEPTIVOS**

La reserva solicitada estará sujeta a disponibilidad en hoteles y restaurantes, a disponibilidad en el transporte terrestre y a la capacidad de carga establecida. Los precios están sujetos a cambio sin previo aviso, la tarifa final solo se confirmará en el momento de realizar la reserva. Las tarifas están sujetas a los precios establecidos por los prestadores de servicios y a disponibilidad de los servicios. Toda variación de precios de los servicios ofertados da lugar a revisión del precio final del paquete y este podrá aumentar o disminuir.

### **RECOMENDACIONES:**

Revisar su documentación: Pasaporte y/o documento nacional de identificación (D.N.I) vigentes. Verifique que en su pasaporte se encuentre los visados exigidos por cada país y revise sus órdenes de servicios (vouchers), otros documentos requeridos para el viaje, Tarjeta de vacunas, permisos de salida para menores de edad, y otros que exijan en su lugar de origen.



Es responsabilidad, tanto del viajero como de su agencia de viajes en la ciudad de origen, tener su pasaporte vigente y dotado de todos los visados y requisitos necesarios para ingresar al país.

No somos responsables en caso de que el pasajero sea deportado por las autoridades competentes por falta de alguno de los requisitos para ingresar al país.

Verifique la cantidad de dinero, en la mayoría de los establecimientos comerciales aceptan tarjetas de crédito y tarjetas débito. Se recomienda no portar sumas altas de dinero, ni excesivas joyas. Le recordamos que en los establecimientos de alojamiento encontrará cajas fuertes donde podrá depositar sus pertenencias de valor. Por favor, verificar si en el hotel cobran, o no, el servicio de caja fuerte.

Servicios de alojamiento:

La reserva del hotel NO es reembolsable, NO es modificable en caso de que solicite cambio de fecha. En caso de no presentarse en el hotel el día de su check-in se notificará como un NO-SHOW y cobrará una penalidad que puede llegar a ser el 100% del valor de la reserva estas condiciones son puestas por el hotel y son sujetas a la temporada de su viaje.

El tipo de habitación se confirma de acuerdo con la información suministrada en la cotización.

Niños mayores de 2 años y hasta la edad establecida por el hotel o paquete reservado, pagará el valor establecido para niños y tendrá derecho a todo lo que se especifique en “El precio incluye”.

En Colombia el registro de ingreso (check in) es a partir de las 15:00 horas y el registro de egreso (check out) deberá hacerse a las 12:00 horas.

Las reservas de habitación triple están sujetas a la disponibilidad en el hotel. En Colombia los hoteles no disponen de habitación triple con tres camas del mismo tamaño, algunos hoteles condicionan una cama adicional ya sea un sofá-cama, un catre o un rollaway.

Traslados terrestres:

Los traslados se harán en servicio compartido o privado según solicitud del cliente y disposiciones en cada ciudad.





En el aeropuerto o puerto de llegada, el pasajero será recibido por un funcionario que portará un cartel con el nombre completo del pasajero y el logo del hotel.

Los operadores no se responsabilizan por los retrasos o cambios de horarios de las aerolíneas prestadoras de los servicios, si estos no han sido avisados con la debida antelación para cambiar el servicio previsto.

La persona encargada de recibir al pasajero o al grupo esperará máximo 60 (sesenta) minutos a partir de la hora confirmada para la llegada del vuelo; si el pasajero o el grupo no se presenta durante este tiempo, el servicio de traslado quedará en estado de no presentación (No show).

Todos los cambios de vuelos, conexiones u otros medios de transporte a usar durante la estancia en el destino, deberán ser informados con mínimo un día hábil de antelación a la operación del servicio requerido.

Les recordamos que, por normas de seguridad, las aerolíneas no entregan información sobre los pasajeros ni sus itinerarios. La prestación del servicio reprogramado dependerá del tiempo de aviso de la modificación con el nuevo horario de viaje.

Todos los traslados y receptivos NO son reembolsables, en todos los servicios se deberá reconfirmar su pick up o punto de reunión con el departamento de customer service (atención al Cliente) 48 horas antes de la prestación del servicio. En caso de no reconfirmarlo en el tiempo estipulado, su servicio no podrá ser programado, considerándose NO-SHOW (100% no reembolsable).

## **CANCELACIONES Y PENALIDADES**

Cancelaciones de paquetes:

Temporada baja- Temporada alta:

Sujeto a políticas establecidas por los prestadores de servicio terrestre y los hoteles al momento de realizar la reserva, éstas pueden ser modificadas sin previo aviso.

Cuando la reserva se haya realizado en hoteles de Lujo o Primera Superior, estos tienen unas políticas diferentes y estas le serán informadas en la confirmación de la reserva.

Cancelaciones de reservas en hoteles:

Temporada baja:



La no presentación para las fechas informadas generará NO SHOW el cual cargará el 100% del valor del alojamiento.

Temporada alta:

Sujetas a las políticas establecidas por los hoteles al momento de realizar la reserva, éstas pueden ser modificadas sin previo aviso.

Cuando la reserva se haya realizado en hoteles de Lujo o Primera Superior, estos tienen unas políticas diferentes y estas le serán informadas en la confirmación de la reserva.

Cancelaciones de servicios: Se entiende por servicios: traslados, excursiones y/o guías de turistas.

Temporada baja- Temporada alta:

Sujeto a políticas establecidas por los prestadores de los servicios terrestres al momento de realizar la reserva, éstas pueden ser modificadas sin previo aviso.

### **CAMBIOS DE FECHAS Y PENALIDADES:**

Cambios en paquetes:

Temporada baja:

Cambios en los paquetes de individuales y grupos se verificarán según sea el caso.

Las penalidades dependerán de las temporadas en las que ha sido realizada la reserva y del número de días de antelación a la prestación del servicio, según políticas de cancelación.

La solicitud de cambios de fecha en alojamiento, servicios, traslados o excursiones deberá ser informada por escrito.

Temporada alta:

Sujetas a las políticas establecidas por los prestadores de servicio terrestre y los hoteles al momento de realizar la reserva, éstas pueden ser modificadas sin previo aviso.

Cambios de hoteles:

Temporada baja:

Cambios en alojamiento de individuales y grupos se verificarán según sea el caso.



Las penalidades dependerán de las temporadas en que ha sido realizada la reserva y del número de días de antelación a la prestación del servicio, según políticas de cancelación.

Temporada alta:

Sujetas a políticas establecidas por cada hotel al momento de realizar la reserva, éstas pueden ser modificadas por el hotel sin previo aviso.

Cambios de servicios

Se entiende por servicios: traslados, excursiones y/o guías.

Temporada baja:

Cambios en servicios de individuales y grupos se verificarán según sea el caso.

Las penalidades dependerán de las temporadas en que ha sido realizada la reserva y del número de días de antelación a la prestación del servicio, según políticas de cancelación.

Temporada alta:

Sujeto a políticas establecidas por cada operador y /o prestador del servicio al momento de realizar la reserva, éstas pueden ser modificadas por el o los prestadores del servicio sin previo aviso.

## **REEMBOLSOS:**

No se reembolsará ninguna suma de dinero por servicios no utilizados por el pasajero durante la operación del programa.

Las inconformidades sobre los servicios prestados y que no cumplan los requisitos acordados requieren de un documento escrito con evidencias y dirigido al operador esto será estudiado y verificado para determinar si hay lugar a reembolso o no.

El uso y consumo de los servicios estipulados en las órdenes de servicio (Voucher) son personales e intransferibles, no son negociables y sólo serán redimibles previa autorización del operador.

Las solicitudes de reembolso serán recibidas hasta máximo 30 (treinta) días calendario después de finalizada la prestación del servicio u operación del paquete.

Cuando el pasajero o grupo no informe cambios realizados sobre vuelos y horas de llegada, no se efectuará ningún reembolso por el servicio no usado.



## **INFORMACION IMPORTANTE:**

Presentación en el aeropuerto:

La presentación en el aeropuerto para viajes Internacionales debe ser mínimo con 3 horas de anticipación a la salida del vuelo, para viajes Nacionales debe ser mínimo con 2 horas de anticipación

Días festivos:

Durante los días festivos en Colombia es usual que el transporte público, los museos, los establecimientos comerciales, salas de teatros y otros espacios culturales modifiquen sus horarios de servicio y algunos no presten ningún servicio.

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LOS PAQUETES TURÍSTICOS**

Consulte con el asesor las políticas de pago, anulación, reembolsos y penalidades al momento de realizar la reserva. Cualquier anulación está sujeta a penalidad de acuerdo con las políticas informadas al momento de confirmar los servicios de vuelos, hoteles, actividades y/o seguros médicos.

Servicios no endosables, no reembolsables no transferibles Independiente de los gastos mencionados se cobrarán los gastos de comunicación y gestión que conlleve la cancelación, así como los boletos de avión que estén incluidos en el programa.

TURISMO 24 HORAS SAS pierde toda responsabilidad por retrasos, adelantos o anulaciones que se produzcan por parte de las compañías aéreas o las empresas transportistas.

Si las excursiones no llegasen al mínimo de viajeros previstos o por cualquier otra causa justificada el operador (aerolínea, hotel) se viera obligado a suspender cualquiera de las excursiones tiene la obligación de informar al pasajero sobre los cambios que se realizaran.

Todos los planes que incluyen traslados Aeropuerto – Hotel – Aeropuerto son en servicio compartido con más pasajeros, en horarios establecidos por el operador receptivo; los traslados en otros horarios se ofrecerán en un servicio privado con un costo adicional no incluido en el paquete. En el caso de promociones, el número de las habitaciones disponibles es limitado y está sujeto a disponibilidad en el momento de reservar.



## **TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA CRUCEROS**

Los servicios extraordinarios contratados a bordo deberán ser abonados por el pasajero el último día de su crucero. Los visados, y/o tasas gubernamentales de entrada y salida a cualquiera de los países incluidos en el itinerario, serán abonados directamente por el pasajero en caso de ser requerido por las autoridades locales, tasas turísticas por alojamiento, exceso de equipajes, certificados de vacunación.

Los bebés menores de 6 meses NO se pueden embarcar en cruceros de 3 a 7 noches. Los bebés menores de 1 año NO se pueden embarcar en cruceros de 9 noches o más, transatlánticos, transpacíficos, Hawái ni en cruceros que tengan 3 o más días consecutivos de navegación.

Menores de 21 años sólo podrán viajar con un adulto mayor de 22 años en la misma cabina. No pueden consumir bebidas alcohólicas, ni ingresar a establecimientos para adultos. Todo menor de 21 años que NO viaje con sus padres debe tener una autorización autenticada en notaría, dando la responsabilidad a un adulto como tutor legal. Mujeres en estado de embarazo con 24 semanas a la fecha del crucero NO pueden viajar.

## **TERMINOS Y CONDICIONES: SITIO WEB**

Al ingresar o hacer uso de nuestro sitio web, usted acepta términos y condiciones de acceso y uso, así como nuestra política de privacidad.

Para efectos de la información acá incluida se entiende por Usuario o Cliente cualquier persona que ingrese a nuestra página web.

Mediante ésta el usuario podrá acceder a nuestras redes sociales, así mismo se entiende que el Usuario tenga acceso a cualquier tipo de comunicación o interacción con TURISMO 24 HORAS S.A.S.

TURISMO 24 HORAS S.A.S, con NIT:900.697.521-1, con Registro Nacional de Turismo (RNT) número 33659, está establecida como una Agencia de Viajes, situada en Avenida calle 26 No 85D - 55 Local A 220C - Centro empresarial Dorado Plaza Bogotá, Colombia.



Nuestros clientes pueden acceder a nuestros servicios por medio de la página web [www.turismo24horas.com.co](http://www.turismo24horas.com.co), o por los demás medios de atención tanto tecnológicos como presenciales que se ponen a disposición de nuestros clientes.

La utilización de nuestros servicios por internet u otros medios, implica para el cliente su conformidad con los presentes términos y condiciones. Si algún aparte del contenido de este documento le ofrece reparos o requiere ampliación de conceptos o información adicional, formule sus observaciones a: [info@turismo24horas.com.co](mailto:info@turismo24horas.com.co).

TURISMO 24 HORAS S.A.S presta sus servicios como intermediaria entre los proveedores del Sector Turístico (Agencias de Viajes Mayoristas, Compañías Aéreas, Empresas de Alquiler de Coches, Empresas Hoteleras, Empresas de Transporte y demás personas jurídicas o naturales prestadoras de servicios turísticos o complementarios a estos) y el cliente final, para la promoción y venta de los siguientes servicios y productos turísticos:

- Tiquetes de Avión.
- Traslados Terrestres.
- Alojamiento/ Hoteles.
- Tarjetas de Asistencia.
- Planes de viaje y Excursiones, etc.
- Viajes Terrestres (paquetes).
- Viajes Corporativos

#### CONDICIONES DE VENTA DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS.

a) Para contratar los servicios ofrecidos por TURISMO 24 HORAS S.A.S, no es necesario estar registrado como usuario en web [www.turismo24horas.com.co](http://www.turismo24horas.com.co) o en los demás canales de servicios puestos a disposición de los clientes.

b) Las condiciones de contratación de cada uno de los servicios o productos (precios, disponibilidad, condiciones de la modificación o cancelación, etc.) son las establecidas en cada momento por los Proveedores Turísticos, las cuales se ponen a disposición de los usuarios por parte de éstos.

c) Las disponibilidades de los servicios ofrecidos por TURISMO 24 HORAS S.A.S, sus precios, tarifas, tasas o contribuciones e impuestos, informados al usuario por cualquier medio, están sujetos a las modificaciones provenientes del tercero prestador, sin previo aviso, adoptadas antes de la expedición de los documentos de viaje.



En cada negociación se acordarán las formas de pago y el plazo. El usuario se compromete a pagar el valor de los servicios o productos contratados en el plazo estipulado.

## **RESPONSABILIDADES Y DECLARACIONES DEL USUARIO.**

a) El uso de la página web [www.turismo24horas.com.co](http://www.turismo24horas.com.co) o cualquier otro canal de servicio de TURISMO 24 HORAS S.A.S implica para el cliente:

La aceptación sin reservas por parte del usuario de los presentes términos y condiciones generales.

La confirmación de la compra sin sujeción al cumplimiento de ninguna condición.

El compromiso del usuario de pagar las cantidades adeudadas por cualquiera de los medios establecidos para el efecto por TURISMO 24 HORAS S.A.S.

En el caso de que hubiere cambios, anulaciones o cualquier tipo de modificación sobre un servicio contratado con TURISMO 24 HORAS S.A.S, pagado a través de esta página web o cualquier otro canal de servicio, la aceptación del usuario de su responsabilidad por el pago de los gastos propios por la gestión de TURISMO 24 HORAS S.A.S y del costo de los servicios prestados por los proveedores directos, intermediarios financieros o de tecnología, fijados por estos terceros en sus propias condiciones.

En los casos en que los servicios no hubieren sido utilizados por el cliente sin culpa del tercero prestador del servicio y sin que se hubieren utilizado los períodos previstos para los cambios, modificaciones o anulaciones, habrá lugar al pago de los servicios si éste no se ha realizado y no habrá lugar al reembolso del precio ya pagado por los servicios contratados.

El usuario declara que conoce sus derechos y acepta las obligaciones establecidas en las disposiciones legales pertinentes y vigentes, entre ellas las contenidas en el Capítulo II, Artículos 63 y siguientes de la Ley 300 de 1996 y las normas que la complementan, modifican y reglamentan, además de las obligaciones especiales de que trata el presente documento de términos y condiciones de prestación de los servicios de TURISMO 24 HORAS S.A.S.

El usuario declara que conoce que la explotación y abuso sexual de los menores de edad es sancionada en Colombia con penas pecuniarias y privativas de la libertad, de conformidad con lo previsto en la Ley 679 de 2001, “por medio de la cual se expide un estatuto para prevenir y contrarrestar la explotación, la pornografía y el turismo sexual con menores, en desarrollo del artículo 44 de la Constitución”.

De acuerdo con lo establecido en dicha Ley, todas las personas deben prevenir, bloquear, combatir y denunciar la explotación, alojamiento, uso, publicación,



difusión de imágenes, textos, documentos, archivos audiovisuales, uso indebido de redes globales de información, o el establecimiento de vínculos telemáticos de cualquier clase relacionados con material pornográfico o alusivo a actividades sexuales de menores de edad.

El Usuario autoriza expresamente a TURISMO 24 HORAS S.A.S para recolectar sus datos personales necesarios para la prestación de los servicios de intermediación y a suministrarlos a los prestadores de los servicios turísticos contratados para él. Igualmente, autoriza el reporte de sus datos crediticios a las centrales de riesgos, cuando a ello hubiere lugar. El usuario se reserva el derecho a rectificar y a actualizar sus datos, cada vez que lo estime necesario.

#### RESPONSABILIDAD DE TURISMO 24 HORAS Y DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS CONTRATADOS PARA EL CLIENTE.

TURISMO 24 HORAS S.A.S actúa exclusivamente como intermediario entre los Proveedores Turísticos y el usuario, limitando su responsabilidad frente al usuario final a esta actividad de intermediación, en los términos establecidos por ley para las Agencias de Viajes.

TURISMO 24 HORAS S.A.S, con Registro Nacional de Turismo número 33659 expedido por el Ministerio de Industria y Turismo, está sujeta al régimen de responsabilidad establecido en la Ley 300 de 1996, el Decreto reglamentario 1075 de 1997, el Decreto 2438 de 2010 y las normas que los modifiquen, adicionen o reformen sobre la materia.

En consecuencia, TURISMO 24 HORAS S.A.S asume en su integridad los servicios de intermediación que presta, con las salvedades y exclusiones de responsabilidad de que trata el presente documento.

En ejercicio de su actividad TURISMO 24 HORAS S.A.S aplica todas las disposiciones legales vigentes o que se expidan por las autoridades administrativas competentes en la regulación de las actividades turísticas, entre ellas las provenientes del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, el Ministerio de Transporte y la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil adscrita a éste.

Los organizadores de los programas y demás prestadores de servicios turísticos contratados para el cliente, responden directamente ante éste por la calidad, oportunidad, coherencia entre lo ofrecido y lo realizado y por todos los efectos negativos que surjan del incumplimiento en la prestación del servicio.

La utilización de los servicios contratados para el cliente puede verse afectada por las falencias en la documentación que éste debe tener al día para poder utilizarlos.





El incumplimiento de una parte de la cadena de prestadores de servicios turísticos afecta los demás servicios. En este caso, la responsabilidad o las exenciones de ésta por diferentes causas, corresponde al prestador que incumplió o que sufrió el percance que originó el incumplimiento.

Los terceros contratados para prestar servicios turísticos al cliente, se reservan expresamente el derecho de cambiar los recorridos para garantizar el éxito del viaje, evento para el cual no se requiere la aceptación del usuario. Quedan eximidos de responsabilidad cuando ocurra una fuerza mayor, caso fortuito o cuando se presenten circunstancias ajenas a quien las invoca, anormales e imprevisibles.

Los itinerarios aéreos podrán sufrir cambios, cancelaciones o pueden ser programados nuevamente por decisión de la aerolínea; en este caso, puede verse afectada la continuidad de los servicios contratados. Cuando se presenten estos eventos el cliente deberá reclamar directamente ante la aerolínea por los perjuicios sufridos con la interrupción de la continuidad de los servicios afectados por la decisión.

### **EXENCIONES DE RESPONSABILIDAD DE TURISMO 24 HORAS S.A.S. EN SU CONDICIÓN DE INTERMEDIARIA EN INTERÉS DEL USUARIO:**

TURISMO 24 HORAS S.A.S. no se responsabiliza por:

El cumplimiento de las obligaciones a cargo de los prestadores de servicios turísticos contratados en interés del usuario y de las obligaciones de los usuarios sobre documentos de viaje, tales como visas, permisos de salida del país de menores, peso y contenido de equipajes y demás carga, vigencia de pasaportes, visas, licencias de conducción, etc.

Las políticas de reservas, cancelación, derecho de retracto, anticipos, devoluciones, pago de perjuicios y en general, las adoptadas por los prestadores de los servicios turísticos contratados a favor del usuario.

Los errores de precios de los servicios publicados en los medios de publicidad y servicios de TURISMO 24 HORAS SAS., y en las reservas de los servicios turísticos. TURISMO 24 HORAS S.A.S. se reserva el derecho de corregir en cualquier momento los errores de precios de los servicios publicados en sus instrumentos de publicidad y en las reservas de los servicios para el cliente. En este último caso, la reserva se mantendrá si el cliente acepta el precio correcto del servicio contratado.

Imprevistos ocasionados por terremotos y demás fenómenos climáticos, huelgas, motines, asonadas, guerras, cambios de itinerarios, alojamientos, atrasos y demás modificaciones a las condiciones ofrecidas por los prestadores de los servicios



turísticos adquiridos para el usuario. En dichos casos aplican las exenciones de responsabilidad previstas en la regulación legal aplicable.

Deficiencias en cualquiera de los servicios prestados a los usuarios por los prestadores directos de los servicios turísticos, tales como daños, pérdidas de documentos y objetos, accidentes, lesiones personales o cualquier irregularidad que pudiere ocurrir durante la ejecución de los servicios, contratados a favor del usuario.

Las fallas que pudieren producirse en las comunicaciones, incluido el borrado, transmisión incompleta o retrasos en la remisión de datos. Tampoco se compromete ni garantiza la operación permanente de la red de transmisión de datos.

TURISMO 24 HORAS S.A.S. ha adoptado todas las medidas de seguridad legalmente exigidas para la protección de los datos personales suministrados por el cliente. No obstante, no puede garantizar la invulnerabilidad absoluta de sus sistemas de seguridad, ni puede garantizar la seguridad o inviolabilidad de dichos datos en su transmisión a través de la red. Igualmente, TURISMO 24 HORAS S.A.S. no garantiza la veracidad o la vigencia de los datos suministrados por el cliente.

TURISMO 24 HORAS S.A.S., no controla ni garantiza la infalibilidad del servicio o la ausencia de virus informáticos en los servicios prestados por terceros a través de nuestra página web [www.turismo24horas.com.co](http://www.turismo24horas.com.co) o los demás medios informáticos que se utilicen, los cuales puedan eventualmente producir alteraciones en su sistema informático (software y hardware) o en los documentos y ficheros electrónicos almacenados en su sistema informático.

Los dispositivos de enlace que TURISMO 24 HORAS S.A.S. pone a disposición de los clientes en nuestra página web [www.turismo24horas.com.co](http://www.turismo24horas.com.co) y demás dispositivos tecnológicos, tienen por único objeto facilitar a los mismos la búsqueda de la información de su interés disponible en Internet u otras redes. TURISMO 24 HORAS S.A.S. no garantiza que el servicio sea adecuado para la realización de ningún servicio más allá del que se contrata ni que permita accesos a todos los sitios de Internet y/o de otras aplicaciones tecnológicas. TURISMO 24 HORAS SAS., no ofrece ni comercializa los productos y servicios disponibles en los sitios enlazados, ni asume responsabilidad alguna por tales productos o servicios.

En todo caso, la responsabilidad de TURISMO 24 HORAS S.A.S. estará limitada al precio final pagado por el usuario por la intermediación en la contratación de los servicios y/o productos contratados, excluyéndose expresamente toda responsabilidad por daños directos o indirectos, daño emergente y/o lucro cesante. No obstante, TURISMO 24 HORAS S.A.S. prestará su apoyo al usuario en la medida de sus posibilidades, para la solución o atenuación de los posibles problemas o perjuicios que sufra durante la utilización de los servicios turísticos contratados a su favor.



## POLITICA DE PAGOS

Las políticas de pago en la agencia de viajes son fundamentales para asegurar los ingresos de la empresa minimizando los riesgos en de perdida de dinero y estableciendo parámetros que sean aplicados para las diferentes clases de pagos dándolo a conocer al cliente.

Pagos en efectivo:

La Agencia de Viajes TURISMO 24 HORAS S.A.S recibe pagos en efectivo (pesos colombianos) en su oficina. Además de lo anterior se pueden hacer transferencias (las cuales deben ser previamente verificadas por el área financiera) en las siguientes entidades bancarias:

Bancolombia- Davivienda- Colpatria.

Pago a través de datafono (presencial o virtual – pagos en línea):

La Agencia de Viajes TURISMO 24 HORAS S.A.S tiene habilitado para sus clientes el pago con datafono presencial en los diferentes puntos de venta con las siguientes condiciones instaladas en los mismos:

Tarjetas Débito de todas las franquicias

Tarjetas Crédito MasterCard, Visa, American Express

\* Aplican condiciones y restricciones.

\* Las franquicias y cobertura de los convenios varían según la aerolínea.

## POLÍTICAS DE POST VENTA

Un adecuado servicio postventa propicia el mantenerse en constante comunicación con el cliente y responder eficientemente ante las quejas y reclamaciones que pudieran surgir por parte de éste. Gracias a este servicio se puede llegar a satisfacer completamente a los clientes y lograr lealtad para con la agencia. Por lo tanto, la agencia TURISMO 24 HORAS S.A.S una vez realizada la venta de cualquiera de los servicios ofertados:

Procurará que el cliente entienda cada uno de los aspectos relacionados en el ticket, plan turístico o algún otro servicio ofertado, lo anterior con el propósito que los resultados de las Post Venta sean positivos.

Realizará la Post Venta verificando la calidad de los servicios vendidos aspectos relacionados: Cumplimiento, Servicio, Información, Atención (entre otras). En caso de evidenciar que algo anda mal no esperará que el cliente se ponga en contacto



con la agencia, sino que procurara la comunicación con el cliente para tratar de aportar a la solución del inconveniente cuando el motivo de la no conformidad pueda ser solucionado con la intervención de TURISMO 24 HORAS S.A.S.

## **POLÍTICAS DE GARANTIA**

La Agencia de Viajes es un intermediario entre el usuario final y las entidades o personas llamadas a proporcionar los servicios incluidos y es responsable solidario en la adecuada prestación del servicio por lo tanto se compromete a gestionar en caso de alguna inconformidad en el servicio la solución adecuada sin perjuicio ni cambio de las condiciones pactadas inicialmente entre el cliente y la agencia.

Los servicios vendidos pueden sufrir cambios por efectos de fuerza mayor como accidentes, huelgas, asonadas, vendavales, seguridad en la zona, que obliguen a modificar el itinerario por parte de la agencia, en estos casos la agencia buscara otras opciones sin que causen perjuicio ni cambio en las condiciones pactadas.

Cuando el cliente decida realizar una reclamación por deficiencias en el servicio prestado, esta se tramitará como una PQR la cual será gestionada para entregarle una respuesta al cliente en un plazo no mayor a 8 días hábiles.

## **PROPIEDAD INTELECTUAL**

El usuario reconoce que todas las imágenes, diseños, dibujos, contenidos, logotipos, marcas y cualquier otro producto susceptible de estar protegido en virtud de la legislación aplicable en materia de Propiedad Intelectual, Patentes y Marcas, la mayoría de estas imágenes son dadas por los proveedores mayoristas y/o operadores de Turismo; y por tanto son autorizadas, ya que estamos promocionando sus productos en nuestra web, así [www.turismo24horas.com.co](http://www.turismo24horas.com.co) y demás canales de prestación de servicios, son propiedad de TURISMO 24 HORAS S.A.S. o de los terceros titulares de los mismos.

El usuario se compromete a hacer uso de la página web [www.turismo24horas.com.co](http://www.turismo24horas.com.co) y demás canales de prestación de servicios, respetando tales derechos.

El uso de la página web [www.turismo24horas.com.co](http://www.turismo24horas.com.co) y de los demás canales de prestación de servicios de TURISMO 24 HORAS S.A.S., así como la contratación de servicios y/o productos a través de estos medios por parte del usuario, no implica



en ningún caso cesión al mismo de derechos por TURISMO 24 HORAS S.A.S. en materia de Propiedad Intelectual de Patentes, Marcas. TURISMO 24 HORAS S.A.S. prohíbe la utilización del servicio de cualquier forma que de manera directa o indirecta suponga la contravención de la legislación aplicable en materia de Propiedad Intelectual de Patentes, Marcas, siendo tal actuación, así como sus consecuencias, de la responsabilidad exclusiva del usuario, que mantendrá en todo caso indemne a TURISMO 24 HORAS S.A.S.

### **MODIFICACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES**

TURISMO 24 HORAS S.A.S. podrá, en cualquier momento, modificar los presentes términos y condiciones de la prestación de sus servicios, o introducir nuevas condiciones de uso y responsabilidades, bastando para ello comunicarlo en la página web [www.turismo24horas.com.co](http://www.turismo24horas.com.co), con un preaviso de quince (15) días calendario. Dichas modificaciones sólo serán de aplicación a partir de su entrada en vigor.

### **INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO.**

TURISMO 24 HORAS S.A.S. podrá dejar de prestar cualquiera de los servicios ofrecidos a través de la página web [www.turismo24horas.com.co](http://www.turismo24horas.com.co) o en cualquiera de sus canales de prestación de servicios, bastando para ello comunicarlo en los medios masivos de

### **PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DE LOS USUARIOS.**

TURISMO 24 HORAS S.A.S. aplicará las disposiciones legales vigentes sobre la protección de datos personales recolectados de sus usuarios para la prestación de sus servicios, especialmente las reglas contenidas en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y demás normas expedidas o que se expidan sobre la materia y garantiza al titular de los datos el respeto a sus derechos constitucionales y legales.