

RFC GARN841206M42 Fecha: 10/12/2025 CLAUSULAS DE RESPONSABILIDAD DE
LAS PARTES AV004 Versión: 1.2

CLAUSULAS DE RESPONSABILIDADES DE LAS PARTES AV04

1. Los proveedores seleccionados por la empresa cumplirán a cabalidad con los productos y servicios que fueron contratados, a su vez velarán por el bienestar del pasajero, lo asesorarán y resolverán las dudas que se le presenten sobre los posibles tours y sitios de interés, así como también los inconvenientes que se puedan presentar durante la utilización del producto y/o servicio adquirido.
2. Los productos y/o servicios vendidos al cliente final para cada destino pueden sufrir cambios por efectos tales como accidentes, huelgas, asonadas, terremotos y cualquier otro caso de fuerza mayor que pudiere ocurrir durante el viaje, por esta razón el organizador se reserva el derecho de hacer los cambios necesarios para garantizar el éxito del producto o servicio turístico adquirido por el cliente; si por alguna razón de fuerza mayor el operador se ve en la necesidad de cancelar los servicios programados, los organizadores tendrán la obligación de reintegrar el importe de la parte cancelada.
3. Los precios del programa están sujetos a cambios sin previo aviso por la fluctuación de monedas internacionales y sólo regirán los vigentes en el momento de expedición de los boletos aéreos y vouchers terrestres.
4. En el supuesto de producirse la cancelación total del tour y/o servicios contratados cualquiera que fuese la causa invocada, incluso por motivos de enfermedad y/o fallecimiento- se efectuarán las penalidades informadas en la debida confirmación de servicio.

Si dicha enfermedad o fuerza mayor sucede durante en viaje y el pasajero se ve obligado a retirarse de la excursión, no se podrá hacer la devolución de dinero por ningún servicio no tomado.

5. El operador de turismo tiene la autonomía de modificar el itinerario o los hoteles confirmados y demás servicios, por otros de igual o superior categoría cuando dichos cambios redunden en beneficio de la calidad del viaje y la satisfacción del pasajero, también por sobreventa de los hoteles al momento de usar el servicio.

6. Todos los clientes o usuarios finales deben llevar en regla la documentación correspondiente, según las leyes colombianas, será obligación del cliente obtener por su cuenta dicha documentación si la agencia fue la responsable de suministrar la asesoría para el trámite de la visa, esta no asume responsabilidad alguna en caso de que las autoridades del país nieguen al pasajero los documentos requeridos para el ingreso o no se lo permitan, evento en el cual el usuario tendrá derecho al reintegro del valor de los servicios turísticos no disfrutados dependiendo de la políticas de los proveedores seleccionados para el plan adquirido.
7. El operador o proveedor seleccionado tienen la autoridad de retirar del tour a quien, por causa grave de carácter moral o disciplinario debidamente comprobada, atente contra el éxito de este; caso en el cual el usuario tendrá derecho al reintegro del valor de los servicios turísticos no disfrutados y que no causen aun penalidad por cancelación.
8. El operador de turismo no asumirá ninguna responsabilidad frente a los asuntos legales u otros inconvenientes en que pueda verse involucrado el usuario, en caso de que el usuario se vea obligado a retirarse de la excursión por tales motivos y así mismo, frente a los gastos personales en que el pasajero incurra.
9. El equipaje y cualquier objeto que el turista lleve consigo es responsabilidad de este, a menos que el usuario adquiera una póliza que cubra aspectos tales como pérdida, sustracción, deterioro o daño de sus efectos personales.
10. Para garantizar las reservas se requiere de un depósito de al menos el 35% sobre el valor del plan en los tiempos proporcionados por el asesor y de acuerdo con las fechas, el programa y el destino contratados, de lo contrario la reserva quedara sujeta a disponibilidad.
11. Una vez entregado el depósito el pasajero acepta las condiciones aquí estipuladas.

RFC GARN841206M42 Fecha: 10/12/2025 CLAUSULAS DE RESPONSABILIDAD DE
LAS PARTES AV004 Versión: 1.2

12. Una vez que el tour se haya iniciado, la no utilización de algún servicio o el abandono del mismo, no tendrá devolución alguna.
13. En caso de cancelación del plan se harán efectivas las políticas de cancelación que hayan sido comunicadas por el asesor en el momento de la confirmación. Dichas políticas dependerán del programa, las fechas y el destino contratados.
14. Entendemos que las personas que solicitan hoteles categoría turista tienen conocimiento de las limitaciones en sus servicios y estructura de los mismos. El operador cumple en hacer las debidas recomendaciones y no se hará responsable por las inexactitudes encontradas en el servicio, de igual forma cuando toman servicios en compartido se advierte que estarán sujetos a un programa y necesidades de todos los asistentes.
15. El pasajero, representante o intermediario declaran que conoce y acepta estas condiciones y renuncia a cualquier reclamación contra la agencia, la empresa tramitadora o sus trabajadores.
16. El pasajero se compromete a seguir los protocolos de bioseguridad instaurados en cada atractivo turístico, hotel o destino visitado teniendo en cuenta que hace parte del proceso por combatir posibles propagaciones de virus evitando emergencias sanitarias o en el control de las mismas.

El presente documento se encuentra publicado en la página web para acceso del público en general