

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SITIO WEB

En seguida expondremos los términos y condiciones que usted “Usuario” debe tener en cuenta antes de hacer uso del sitio web, le agradecemos leerlo cuidadosamente antes de aceptarlos ya que éste constituye y ratifica su consentimiento de aceptación. En caso de tener alguna duda o inquietud al respecto permítanos conocerla a través de nuestros canales de atención.

Condiciones generales

1. Estructura y responsabilidades

- Netviajes es una unidad de negocios de Netactica Colombia SAS, sociedad legalmente constituida bajo las leyes colombianas, y que en adelante se denominará “Netviajes” o la “Agencia de Viajes” o la “Agencia”. La Agencia actúa como intermediario entre los usuarios o viajeros y las entidades o personas encargadas de proporcionar los servicios de transporte aéreo o terrestre, alojamiento, alimentación, o cualquier otro servicio y que en adelante se denominarán “el Proveedor/ los Proveedores” contratado(s) a través del sitio de Internet de esta Agencia de Viajes (el “Sitio web”).
- Hemos dispuesto una plataforma que funciona con diferentes aplicaciones que ofrecen seguridad informática. Sin embargo, recuerde que en su calidad de usuario web es recomendable que se informe acerca de las buenas prácticas que debe tener en cuenta al utilizar medios electrónicos para minimizar el riesgo de ser víctima de virus u otros componentes peligrosos que puedan afectarle y por los cuales la agencia no podrá asumir responsabilidad.
- La Agencia se compromete a cumplir con los servicios de intermediación mencionados, con las salvedades especificadas en estas “Condiciones Generales” sin responsabilizarse directamente por el incumplimiento de dichas entidades en la ejecución de sus obligaciones, ni por imprevistos ocasionados por huelgas, condiciones climáticas, atrasos, terremotos, cuarentenas, así como por los perjuicios materiales, personales o morales que pueda sufrir el pasajero por pérdida, daño o hurto de equipaje, ni por accidentes, enfermedades o fallecimientos. En cualquiera de éstos eventos el usuario podrá reclamar directamente ante las empresas prestadoras del servicio incumplido, o solicitar la intermediación de la Agencia de Viajes, en cuyo caso a solicitud expresa de la Agencia, el usuario otorgará la subrogación de derechos a fin de surtir el trámite de reclamación ante la empresa operadora o prestadora del servicio. Estas “Condiciones Generales” son regidas por las normas aplicables en Colombia.
- La Agencia está sujeta al régimen de responsabilidad que establece la ley 300 de 1996, Decreto Reglamentario 1075 de 1997, 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. De acuerdo con la regulación vigente, 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. La Agencia no es responsable solidario por las sumas solicitadas en reembolso. El porcentaje de reembolso dependerá de las condiciones propias del servicio contratado y del Proveedor.
- La Agencia de Viajes 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 pudiere 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.

- Le recomendamos informarse acerca de la necesidad de visado para la realización de su viaje. En todo caso será de la exclusiva responsabilidad del pasajero, el trámite y cumplimiento de los requisitos informados. En caso de negativa de visa, el reembolso de las sumas pagadas por el solicitante quedara sujeto a la autorización del proveedor u operador del servicio.
En las condiciones específicas de cada plan se informará la forma de pago y plazo.
- La Agencia, 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, siendo de exclusiva responsabilidad del pasajero.
- El Usuario podrá solicitar a La Agencia información acerca de las restricciones que establecen las aerolíneas en cuanto a elementos no permitidos, 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 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 podrán ser consultados, en caso de cualquier inquietud al respecto el Usuario podrá comunicarse con nuestra línea de atención al cliente.
- Todos los precios, tarifas, impuestos, tasas o contribuciones, presentados. Están sujetos a disponibilidad y vigencia. Aplican restricciones y condiciones para cada tarifa publicada según su vigencia.
- Las tarifas hoteleras pueden variar dependiendo de la acomodación seleccionada. Las políticas de cancelación, penalidades, restricciones y condiciones particulares de los servicios ofrecidos por la Agencia podrán ser consultadas por el usuario en el momento de solicitar el servicio.
- La Agencia establece su límite de responsabilidad, por lo cual: (i) se reserva expresamente el derecho de corregir cualquier error de información en contenido, descripción o precio en el Sitio Web, reservas formuladas en virtud de un precio incorrecto. En tal caso, si está disponible, le ofrecerá la oportunidad de mantener su reserva en el precio correcto o la cancelación de la reserva, sin penalización, siempre y cuando cumpla, con las anteriores características; (ii) El Sitio web se encuentra diseñado para la oferta de servicios turísticos o complementarios con la implementación de contenidos, cláusulas, términos y condiciones dispuestos para su aceptación sin posibilidad de convenir, subcontratar o delegar sus derechos, deberes y obligaciones aquí enunciadas.

El Usuario 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.

2. Condiciones de uso personal y comercial

- **Adhesión.** El Sitio se encuentra diseñado para la oferta de servicios turísticos con la implementación de contenidos, cláusulas, términos y condiciones dispuestos para su aceptación sin posibilidad de convenir, subcontratar o delegar sus derechos, deberes y obligaciones aquí enunciadas.
- **Herramientas de acceso.** Para acceder al Sitio web, el Usuario debe contar con un el equipo y los sistemas informáticos necesarios para realizar la conexión a la red de internet, incluyendo un terminal que sea adecuado (ordenador, teléfono, etc.) y un módem u otro dispositivo de acceso a la red internet.

El servicio de conexión de internet, tarifas de acceso y costos adicionales por este concepto deberán ser asumidos de manera exclusiva por el Usuario, y en ningún evento serán responsabilidad de la Agencia.

- **Responsabilidad / veracidad.** Al contratar Servicios Turísticos a través del Sitio web de la Agencia, el Usuario garantiza que: (i) es mayor de edad; (ii) posee plena capacidad para celebrar contratos; (iii) acepta expresamente la recepción de estos Términos y Condiciones como medio alternativo de comunicación al soporte físico; (iv) solo utiliza la el Sitio web de la Agencia para reservar o contratar Servicios Turísticos para el propio Usuario y/o para otra persona para quien el Usuario tenga autorización de actuar; (v) toda la información que brinda a la Agencia es verídica, exacta, actual y completa; (vi) acepta que es consciente de todas las responsabilidades que deriven del uso del Sitio web ya sean estas provocadas por el Usuario o por terceros operando bajo su contraseña; y (vii) Como condición para el uso de este Sitio web, garantiza que no realizará en el mismo ninguna actividad ilegal o prohibida en los términos, condiciones y requerimientos arriba mencionados.
- **Información.** La página web le solicitará al Usuario diligenciar sus datos personales y el correo electrónico a donde le será enviada la información de confirmación de pago y el comprobante para la utilización del servicio. Por lo cual, es de exclusiva responsabilidad del Usuario diligenciar correctamente la información del correo electrónico de contacto.
- **Pago con tarjeta de crédito.** Si el Usuario realiza un pago con tarjeta de Crédito deberá tener en cuenta: (i) las condiciones previamente fijadas con el Banco emisor de la tarjeta de crédito, estas condiciones pueden afectar el costo financiero total. Por lo cual, le recomendamos informarse con la entidad bancaria acerca de las condiciones de uso y las tasas, impuestos o intereses aplicables al medio de pago antes de aplicar la modalidad de pago en cuotas.(ii) El Sitio web recibe como forma de pago tarjetas locales de crédito, débito (aplican restricciones) de las franquicias Master Card y Visa. (iii) Recuerde que los datos suministrados del tarjetahabiente deben ser los mismos que reposan en la entidad financiera (nombres y apellidos como aparecen en el plástico, cédula, dirección de correspondencia, teléfono).
- **Cargos al medio de pago.** Cuando el Usuario reserva uno o más Servicios Turísticos a través de la Agencia, debe abonar (i) el precio o tarifa fijada por el Proveedor, (ii) los impuestos, tasas y/o percepciones fiscales aplicables al Servicio Turístico y, en caso de corresponder, (iii) el cargo de gestión por el servicio de intermediación de la Agencia (el “Cargo de Gestión”). Es importante mencionar que la Agencia actúa en nombre y representación del Proveedor de los Servicios y que los valores correspondientes al precio o tarifa de los Servicios Turísticos son trasladados (endosados) al Proveedor. La Agencia podrá a su discreción ofrecer distintas modalidades para poder efectuar y abonar sus reservas de Servicios Turísticos dependiendo del Servicio a ser adquirido, el Proveedor que lo/s

proporcione y el medio utilizado para el pago. Los medios y formas de pago disponibles para cada Servicio Turístico son los informados en el Sitio web en forma previa a ingresar la solicitud de compra.

- **Efectividad de la compra.** La compra de cualquier producto sólo será efectiva en el momento en que esta Agencia de Viajes realice el cargo de manera válida en la tarjeta de crédito o débito o la forma de pago acordado, importe de dicha compra y esta haya sido verificada por el departamento financiero, pudiendo hasta dicho momento ser cancelada por parte de esta Agencia de Viajes. En el caso de que no fuera posible realizar el cargo en la tarjeta de crédito (transacción rechazada), el cliente debe saber que al no haber pago la reserva o solicitud podrá ser cancelada por esta Agencia de Viajes y/o el proveedor del servicio.
- **Modificaciones, cambios o cancelaciones.** Después de confirmar la compra, el Usuario deberá tener en cuenta las siguientes condiciones antes de solicitar cambios, modificaciones o cancelaciones: (i) El Usuario deberá cumplir con los requisitos obligatorios para el trámite según el tipo de servicio adquirido y siempre que la tarifa seleccionada por el Usuario así lo permita, la Agencia realizará las gestiones de presentación y seguimiento de su solicitud, pero la decisión final será del Proveedor del Servicio Turístico. (ii) La forma de proceder y las condiciones especiales que rigen para casos de cambios o cancelaciones en una reserva confirmada por el Usuario, son determinadas por los Proveedores de los Servicios Turísticos, quienes podrán establecer multas o penalidades aplicables para los cambios solicitados. Estas condiciones están disponibles para su consulta en nuestro Sitio web, revíselas antes de reservar y recuerde que hay Servicios Turísticos que, por disposición de los Proveedores, no admiten cambios y/o devoluciones, o los admiten con restricciones y/o con penalidades, - aún en casos de enfermedad, huelga, fenómenos climáticos, entre otros.-. Tenga en cuenta que cada Proveedor define sus penalidades sin intervención o injerencia de la Agencia. (iii) Cuando el Usuario solicita un cambio, está cancelando una reserva confirmada y solicitando otra nueva que se registrará por las condiciones particulares aplicables al momento en el que el Usuario realiza el cambio, por tal razón, el Usuario deberá asumir además de los costos de las penalidades aplicables, podría existir una diferencia (valor resultante de la diferencia entre la tarifa originalmente comprada y la nueva tarifa según disponibilidad tarifaria al momento de efectuar el cambio). El Usuario debe tener en cuenta que las tarifas turísticas son dinámicas y dependen de variables como anticipación de compra, fechas de viaje, promociones estacionales y, en el caso de vuelos, también de las restricciones tarifarias, los cambios deberán realizarse en las mismas clases emitidas o bien en clases superiores. Aclaremos que no es posible realizar cambios por tarifas más económicas publicadas posteriormente a la emisión del tiquete aéreo adquirido. (iv) las devoluciones aprobadas por el Proveedor podrán ser efectuadas mediante un crédito o una reversión de cargo a la misma tarjeta con la cual se hizo la reserva, previa autorización del titular de la tarjeta de crédito. Para pagos en efectivo, la Agencia le solicitará al Usuario sus datos bancarios para realizar el reembolso mediante transferencia bancaria. Los plazos de reembolso y/o de la reversión de cargo dependerán de cada Proveedor (las compañías aéreas se estiman de entre 30 y 120 días). (v) los Proveedores de servicios no están obligados a obviar las condiciones del contrato aún en casos acreditados de enfermedad o incapacidad física que les impida viajar; es decir que si la tarifa abonada prevé el cobro de penalidad para realizar modificaciones/devoluciones o no permite cambios y/o reintegro, el Proveedor puede cobrar esos cargos o negar la devolución del costo de la reserva. (vi) El cargo de gestión cobrado por la Agencia es de carácter no reembolsable. En caso de cancelación de reservas confirmadas por cualquier motivo, dicho cargo de gestión no será reintegrado ya que corresponde a un servicio efectivamente prestado por la Agencia. Asimismo, en el supuesto de que el Usuario solicite el cambio o cancelación de un Servicio Turístico, la Agencia podrá cobrar un cargo de gestión adicional. (vii) realizar una cancelación con posterioridad a la compra, siempre que las condiciones particulares del Servicio Turístico lo permitan, tenga en cuenta que la Agencia no reintegrará ni se hará responsable de los intereses que la transacción original haya generado, toda vez que la Agencia no percibe dichos intereses.

- **Retracto.** Los usuarios podrán ejercer el derecho de retracto frente a las compras realizadas en el Sitio web de acuerdo a lo establecido en el artículo 47 de la ley 1480 de 2011, el término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir del día en que se realizó la compra, siempre y cuando no haya comenzado a prestarse el servicio antes de cinco (5) días. Para ejercer el derecho de retracto, el Usuario deberá informar su decisión a través de nuestra línea de atención al cliente en horarios de oficina de Lunes a viernes de 8 am a 5pm y/o en la página web ingresando todos los datos en el formato de Modificaciones, cambios y cancelaciones ubicado en un link en la parte inferior de este Sitio web.

En caso de que se ejerza el derecho de retracto conforme a lo establecido en estos términos y condiciones, La Agencia realizará el trámite ante el Proveedor (es) y en caso de haber sido abonado, será el Proveedor del servicios quien realizará directamente el abono al Usuario, mediante un crédito o reversión de cargo al medio de pago utilizado para la compra, lo que resulte más conveniente. En eventuales casos de pago por transferencia, la Agencia podrá solicitar datos o soportes para gestionar el reembolso de dinero por ese medio.

- **Aplicación desistimiento para tiquetes aéreos.** El Pasajero podrá desistir del viaje dando aviso a la aerolínea o a la agencia de viajes con un plazo de al menos 24 horas antes del inicio de vuelo. Este derecho sólo puede ser ejercido por el pasajero. La Compañía aplicará una retención de acuerdo a la regla tarifaria aplicable sin que ésta exceda el 10% del valor de la tarifa base incluyendo el Q de Combustible. El desistimiento no aplica para las tarifas promocionales. El reembolso se hará efectivo dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha de notificación, en la misma forma en que se realizó el pago.
- **Reversiones de pago.** El Decreto 587 de 2016 del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo Colombiano le otorga al Usuario la facultad de solicitar la reversión de su pago, aplica cuando la adquisición de productos se realice a través del Sitio web, siempre que el pago se haya realizado con una tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago, electrónico (Recuerde que si la compra corresponde a un tiquete aéreo, no podrá acogerse a ésta figura por expresa disposición de la regulación mencionada). En estos casos, el consumidor podrá solicitar reversión de pagos por cualquiera de las siguientes causales:
 1. Cuando fue objeto de fraude.
 2. El cargo generado sobre el medio de pago corresponde a una operación no solicitada.
 3. El producto/servicio adquirido no fue recibido.
 4. El producto/servicio recibido no corresponde a lo solicitado. (no cumple con las características informadas o atribuidas a éste)
 5. El producto/servicio se encuentra defectuoso.

El consumidor podrá solicitar la reversión parcial del pago de aquellos respecto de los cuales se presente alguno de los eventos mencionados anteriormente, expresando claramente cuál es el valor por el cual se solicita la reversión, el cual deberá corresponder al valor del producto o productos respecto de los cuales se presenta la causal.

Para que proceda la reversión del pago, dentro los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que el usuario tuvo noticia de la operación fraudulenta o no solicitada o que recibió la confirmación de una compra no solicitada, el consumidor deberá presentar queja ingresando todos los datos en el formato de Modificaciones, cambios y cancelaciones ubicado en un link en la parte inferior del Sitio Web y 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 en el término de quince (15) días hábiles.

La Agencia advierte al Usuario que en virtud de lo dispuesto por el artículo 2.2.2.51.10 del Decreto 587 de 2016, si como consecuencia de su solicitud de reversión, el Usuario recibiera montos que exceden lo originalmente pagado, el Usuario será responsable de la devolución de los mismos. Es importante aclarar que de acuerdo a lo establecido en el artículo 2.2.2.51.12. del Decreto 587 de 2016, si se demuestra que el Usuario no se encontraba incurso en ninguna de las causales de reversión establecidas en el formulario, la Agencia y/o el emisor de su instrumento de pagos podrán cargar definitivamente la transacción reclamada a su tarjeta o medio de pago.

Como lo establece la regulación, la Agencia deja constancia que de demostrarse la Mala Fe del consumidor en el proceso de reversión será sancionado por la Superintendencia de Industria y Comercio, en los términos artículo 2.2.2.51.13, del Decreto 587 de 2016 hasta con cincuenta (50) salarios mínimos mensuales legales vigentes (SMMLV).

- **Documentación:** El Usuario declara que el viajero conoce y que cumplirá con los requisitos gubernamentales de documentación de salida, entrada y otros. En caso de inquietudes al respecto podrá contactarse con nuestra línea de atención al cliente.
- **Reclamaciones:** Deberán ser hechas por medio del Sitio web a través del link Modificaciones, solicitudes y cambios diligenciando la información solicitada en el formulario. Se recomienda realizar una descripción detallada de los hechos adjuntando de inmediato la copia de los antecedentes de respaldo, explicando lo ocurrido y formulando en términos claros y simples la solución que desea. Con base en la información suministrada la Agencia analizará el reclamo, y dará respuesta al mismo correo electrónico informado por el Usuario.
- **Confirmación de reserva.** Una vez terminado el proceso el Usuario recibirá dos correos electrónicos: uno de confirmación automática de la plataforma de pago y otro de la confirmación de su voucher para la prestación del servicio, dicha información será enviada al correo electrónico registrado en la reserva.
- **Antes de contratar,** el Usuario se obliga a revisar las condiciones particulares de cada Servicio Turístico y de cada Proveedor. La Agencia no se hace responsable ni tiene injerencia en las condiciones particulares establecidas por cada Proveedor para la prestación de sus Servicios Turísticos.

Estas condiciones son las de carácter general que se aplican a los servicios de intermediación que le presta La Agencia y bajo ningún aspecto reemplazan o modifican las limitaciones de responsabilidad legalmente establecidas, ni a las condiciones especiales que cada Proveedor Turístico ha definido para sus Servicios Turísticos.

3. Términos y condiciones específicos aplicable por tipo de servicio

3.1 Aéreo

1. **Tarifas económicas, promocionales y turista con restricciones.** En el momento en que el Usuario solicita cotizar un tiquete aéreo, el Sitio Web mostrará disponibilidad de las tarifas más económica encontradas en el GDS (Sistema de distribución de aerolíneas) en el momento de la consulta, con restricciones para el cambio o reembolso del boleto y que en caso de solicitarlo podrán generar un sobrecargo que deberá ser asumido por el Usuario. Con lo cual, es importante que el Usuario se asegure de verificar el detalle de las restricciones de la tarifa antes de cerrar la transacción de compra. Es importante mencionar que, la Agencia no se encuentra autorizada a variar ni modificar en ningún caso las regulaciones de los tiquetes aéreos.

2. **Tasas administrativas.** Las tasas administrativas que se facturan por pasajero no son reembolsables por regulación.
3. **Disponibilidad de producto.** Las compras de tiquetes aéreos con pago electrónico deben realizarse con por lo menos 48 horas de antelación a la fecha de salida del viaje y dentro del itinerario solicitado uno de los trayectos debe originar en Colombia.
4. **Funcionalidad.** El Sitio web está habilitado para generar reservas de tiquetes aéreos para adultos y niños, sin embargo restringe la compra de tiquete para infantes o niños que viajen solos, por lo cual si requiere un servicio especial para menores que viajen sin acompañante mayor de 18 años, deberá ser solicitado por canales de atención al cliente. Es importante que los adultos y los niños que viajen juntos se encuentren dentro de la misma reserva.
5. **Tarifas promocionales y aerolíneas de bajo costo.** Recuerde que las tarifas promocionales no son reembolsables. Tenga presente que cuando reserva un vuelo de una aerolínea identificada como bajo costo, la tarifa publicada no permite cambios ni cancelaciones, no incluye reserva de asiento, ni equipaje facturado (solo equipaje de mano), ni servicios complementarios tales como refrigerios y/o comidas y/o entretenimiento a bordo. Todos estos servicios se consideran adicionales y se ofrecen bajo diferentes condiciones según cada aerolínea y a un costo diferencial. Tenga en cuenta que las compañías low-cost suelen operar en aeropuertos pequeños, regionales y/o secundarios. Antes de confirmar su solicitud de compra, revise atentamente las condiciones y tarifas que son informadas para cada caso ya que algunos de los servicios adicionales deben ser reservados y abonados con anticipación. Sin embargo algunos otros pueden ser adquiridos durante el vuelo, esto queda a discreción exclusiva de la aerolínea.
6. **Condiciones de compra.** Verifique en las condiciones de compra del tiquete que está adquiriendo, es importante conocerlas en caso de que usted decida desistir del viaje después de haber realizado la compra.
7. **Reprogramaciones- Demoras y cancelaciones de vuelos.** En ocasiones las aerolíneas podrían modificar ciertos itinerarios como fechas, horas de vuelo, podrán reprogramarlos y/o cancelarlos. El transportador está habilitado a realizar modificaciones en los vuelos programados, en tanto las comunique a esta autoridad aerocomercial conforme la regulación vigente y en estos casos la Agencia no tiene ninguna injerencia ni intervención en relación con las modificaciones que podrían sufrir los vuelos. De producirse alguna de las modificaciones mencionadas con antelación de 24 horas a la hora de salida del vuelo, por instrucciones del prestador del servicio, la Agencia informará las alternativas disponibles y sólo procederá a confirmar las modificaciones con su expresa confirmación o aceptación previa. Cualquier reclamo o solicitud relacionada con la prestación del servicio escogido deberá ser dirigida a la aerolínea, siendo éstas las que prestan el servicio de transporte. Se deja constancia de con una antelación inferior a 24 horas de la salida del vuelo la agencia no puede realizar ninguna gestión sobre el tiquete aéreo.
8. **Solicitud de cancelación –cambios de itinerario.** En caso de solicitar modificaciones o cambios sobre los tiquetes emitidos se aplican restricciones y cargos adicionales establecidos por las Aerolíneas. En caso en que de acuerdo con la reglamentación dispuesta por la Compañía Aérea- la tarifa seleccionada por el Usuario sí permitiera cancelaciones, la Agencia realizará las gestiones de presentación y seguimiento de su solicitud de cancelación frente a la aerolínea, y será ésta quien deberá proceder a la devolución, mediante un crédito o una reversión de cargo a su tarjeta de crédito. Si el pago hubiera sido efectuado mediante un medio de pago diferente, la Agencia tramitará

la devolución al medio de pago original. Además, tanto en el caso de cambios como de cancelaciones, la Agencia podrá cobrar un cargo de gestión adicional.

9. **Trámite de Reembolso.** El trámite del reembolso de un tiquete lo realiza la aerolínea y el tiempo estimado de reintegro depende de esta, siempre y cuando el tiquete 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.
10. **Retracto.** Los usuarios podrán ejercer el derecho de retracto frente a las compras realizadas en el Sitio web de acuerdo a lo establecido en el artículo 47 de la ley 1480 de 2011, el término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir del día en que se realizó la compra, siempre y cuando no haya comenzado a prestarse el servicio antes de cinco (5) días. Para ejercer el derecho de retracto, el Usuario deberá informar su decisión a través de nuestra línea de atención al cliente en horarios de oficina de Lunes a viernes de 8 am a 5pm y/o en la página web ingresando todos los datos en el formato de Modificaciones, cambios y cancelaciones ubicado en un link en la parte inferior de este Sitio web.

En caso de que se ejerza el derecho de retracto conforme a lo establecido en estos términos y condiciones, La Agencia realizará el trámite ante el Proveedor (es) y en caso de haber sido abonado, será el Proveedor del servicios quien realizará directamente el abono al Usuario, mediante un crédito o reversión de cargo al medio de pago utilizado para la compra, lo que resulte más conveniente. En eventuales casos de pago por transferencia, la Agencia podrá solicitar datos o soportes para gestionar el reembolso de dinero por ese medio.

11. **Aplicación desistimiento para tiquetes aéreos.** El Pasajero podrá desistir del viaje dando aviso a la aerolínea o a la agencia de viajes con un plazo de al menos 24 horas antes del inicio de vuelo. Este derecho sólo puede ser ejercido por el pasajero. La Compañía aplicará una retención de acuerdo a la regla tarifaria aplicable sin que ésta exceda el 10% del valor de la tarifa base incluyendo el Q de Combustible. El desistimiento no aplica para las tarifas promocionales. El reembolso se hará efectivo dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha de notificación, en la misma forma en que se realizó el pago.
12. **Información y titularidad del tiquete aéreo.** El tiquete aéreo es emitido a nombre del pasajero es nominativo, personal e intransferible. Por lo cual, es importante que el Usuario preste atención al ingresar su(s) nombre(s) y apellido(s) en el(los) lugar(es) indicado(s) para ello y en un todo conforme con su la documentación de viaje del pasajero. El Usuario tiene disponible una casilla para nombre(s) y otro para apellido(s), en todo caso el Usuario tiene posibilidad de revisar esta información previo a confirmar la solicitud de compra. Los tiquetes aéreos, se emitirá/n automáticamente con la información ingresada por el Usuario en la Plataforma sin intervención manual alguna de parte de la Agencia. Una vez emitido(s) el(los) tiquete(s) aéreo(s) y generado el registro de tiquete electrónico, las aerolíneas no admiten (o en ciertos casos los admiten con costos) cambios de nombres o apellidos en un tiquete aéreo, ni aún en casos de errores de digitación en los nombres de los pasajeros y/o de nombres y apellidos invertidos. Si el tiquete aéreo contiene algún error, la aerolínea podría no permitirle el embarque. La Agencia no se hace responsable por errores y/o inconsistencias en los datos personales ingresado por los Usuarios en el Sitio web.
13. **Corrección de errores involuntarios en tiquetes emitidos.** La agencia informa que de acuerdo con lo dispuesto en la Resolución 2466 de 2015, proferida por la Aeronáutica Civil Colombiana, la Agencia le informa a los Usuarios que en caso de incurrir en un error en la información correspondiente a sus datos personales,

entendiendo estos últimos, de manera exclusiva, como nombre (s) y/o apellido (s) contenidos en el tiquete aéreo expedido, el pasajero podrá comunicarlo a la aerolínea directamente o a la Agencia, quien realizará las gestiones de presentación y seguimiento de su solicitud ante la aerolínea emisora del tiquete, con el fin de que esta última proceda con su corrección inmediata. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 3.10.1.10 de la referida Resolución, la corrección que se haga podrá generar un pago adicional fijo, cuyo monto no podrá ser superior al vigente para la tarifa administrativa aplicable al tiquete, al momento de la corrección.

Es pertinente precisar que la misma normativa señala expresamente que en ningún caso la corrección de datos podrá derivar en un cambio de pasajero. Recuerde que, en cualquier evento, incluido este, la decisión final será del proveedor del servicio aéreo. Reiteramos que, la forma de proceder y las condiciones especiales que rigen para casos de cambios o cancelaciones en una reserva confirmada por el Usuario, son determinadas por las aerolíneas, quienes podrán establecer multas o penalidades unilaterales, precisando, en cualquier caso, estas deberán ajustarse a la normativa colombiana vigente.

14. **Equipaje.** Las Compañías Aéreas tienen diferentes políticas de franquicia de equipaje. Lo usual en los vuelos nacionales es de 8 kg y en los internacionales de 20/30 kg según la empresa y la clase en que se viaje, algunas tarifas no incluyen franquicia de equipaje. Infórmese antes de viajar. La Agencia no se responsabiliza por robo y/o hurto y/o pérdida de equipaje y demás efectos personales de los pasajeros. En caso de pérdida o deterioro de equipaje, el pasajero debe dirigirse a las oficinas de atención al cliente de la aerolínea y realizar el correspondiente reclamo. En todo caso, la Agencia le recomienda contratar un seguro de viaje para cubrir en parte este tipo de riesgos.
15. **Condiciones de salud.** Si el pasajero presenta alguna condición de salud particular (embarazadas, condiciones médicas especiales) la aerolínea le exigirá una constancia de apto médico que le permita realizar el viaje. La misma debe tener una fecha de emisión no superior a 12 horas a la salida del vuelo. Tenga presente que no podrán viajar solos (ni con servicio de acompañante) personas que no puedan valerse por sí solas y/o que no estén en capacidad de seguir instrucciones.
16. **Tiquetes solo ida.** Tenga en cuenta que por disposiciones migratorias de cada país, en caso de ser no residente del país de destino y contratar a través de nuestra plataforma un tiquete aéreo únicamente de ida, el pasajero podrá ser requerido por las autoridades migratorias a justificar las razones por las que no cuenta con un tiquete aéreo de regreso. La Agencia le recomienda consultar al Consulado o Embajada correspondiente antes de efectuar la reserva de solo ida. Las aerolíneas también podrán exigir esta documentación antes de permitir el embarque.
17. **Responsabilidad de las aerolíneas.** La responsabilidad de las aerolíneas por el transporte de las personas y sus equipajes se encuentra regulada por la Normativa Aeronáutica. Si el Usuario y/o pasajero desea realizar un reclamo respecto del contrato de transporte aéreo celebrado, el Usuario puede efectuarlo ante la Aeronáutica Civil Colombiana en la página web www.aerocivil.gov.co, organismo encargado de regular, vigilar, fiscalizar y certificar la actividad aeronáutica comercial en Colombia.
18. **Aceptación de términos y condiciones.** El Usuario debe aceptar que ha leído y está de acuerdo con todos los términos de compra del tiquete 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 tiquete aéreo.

19. **Duplicidad.** 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.
20. **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, éstos 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 Usuario o 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.
21. **Transporte de menores.** Para efectos del servicio de transporte aéreo se considera menor a la persona que no ha cumplido los 12 años de edad a la fecha del vuelo. Infante: Es el menor que a la fecha del vuelo no ha cumplido 2 años de edad y viaja sin ocupar asiento, acompañado de un adulto responsable. El infante viajará en el regazo del adulto responsable. El infante requiere de un boleto de transporte aéreo aun cuando no esté pagando una tarifa. Si el adulto responsable desea que el infante ocupe un asiento deberá pagar el costo del boleto de transporte aéreo y deberá llevar una silla de infante aprobada por las normas internacionales como apta para usarse en una aeronave. Niño: Es el menor que habiendo cumplido los 2 años de edad no ha cumplido los 12 años a la fecha del vuelo y deberá viajar ocupando un asiento y pagando la tarifa correspondiente.
22. **Menores sin acompañante.** Se define este servicio como el transporte de un menor que a la fecha del viaje tiene cinco (5) años cumplidos y no ha llegado a cumplir los doce (12) años y viaja bajo la custodia de un funcionario del transportador. El servicio es opcional para menores entre doce (12) y diecisiete (17) años cumplidos en vuelos regulares domésticos. Las restricciones en la prestación del servicio se pueden consultar en el contrato de transporte de la aerolínea o en su defecto podrán ser consultadas en el link contrato de transporte de las aerolíneas ubicado en la parte inferior de la página este Sitio web.
23. **Documentación para menores.** De acuerdo a lo establecido en el artículo 110 del Código de Infancia y Adolescencia modificado por el artículo 9 de la Ley 1878 de 2018, la agencia informa *“Cuando un niño, una niña o un adolescente que tiene residencia en Colombia vaya a salir del país con uno de los padres o con una persona distinta a los representantes legales deberá obtener previamente el permiso de aquel con quien no viajare o el de aquellos, debidamente autenticado ante notario o autoridad consular. Dicho permiso deberá contener el lugar de destino, el propósito del viaje y la fecha de salida e ingreso de nuevo al país.”*

En caso de realizar un viaje al extranjero con menores de edad, la Agencia le recomienda al Usuario verificar si los menores de edad que viajan cuentan con el nuevo pasaporte, en este caso el adulto responsable deberá presentar ante las Autoridades de Migración en Colombia, fotocopia auténtica y legible del registro civil de nacimiento.

En cumplimiento de lo establecido por la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil (UAEAC), la Agencia le informa al usuario que en los vuelos nacionales la presentación de la copia del original del Registro Civil de los menores de 0 a 7 años al momento de viajar por modo aéreo es obligatorio, de lo contrario, los menores no podrán viajar a destinos nacionales.

3.2 Hoteles

1. **Funcionalidad.** El Sitio web le permite al Usuario realizar una reserva y la misma se debe garantizar y pagar con tarjeta de crédito, éste medio de pago será validado directamente por un sistema de pago en línea, en caso de detectar alguna inconsistencia en la misma, la reserva puede ser cancelada.
2. **Cargos.** El valor total del alojamiento será liquidado y cargado a la tarjeta de crédito o al medio de pago utilizado en el momento de cerrar la reserva.
3. **Reservas.** 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. Si viaja con menores el Usuario deberá incluirlo en la reserva, así no ocupe cama, existen alojamientos que no aceptan menores.
4. **Cancelación o exceso de reservas del alojamiento.** La Agencia ofrece los Alojamientos en su Plataforma según la disponibilidad informada por los Proveedores a través de un sistema informático de reservas. En ningún caso la Agencia ofrecerá un Alojamiento que no otorgue disponibilidad en el sistema. Sin perjuicio de ello, tenga presente que el *overbooking* es una práctica habitual en el mercado turístico y, en algunos países, esta práctica se encuentra regulada. El *overbooking* puede suceder también por fallos en los sistemas de reservas o fallos humanos. En el caso de que un Alojamiento no pueda respetar su reserva en las condiciones contratadas, el Alojamiento deberá proporcionarle, a su costo, un alojamiento/habitación alternativo/a de calidad igual o superior a la reservada por el Usuario originalmente. La Agencia, en su carácter de intermediario, hará sus mejores esfuerzos para que el Usuario pueda disfrutar de su estadía sin inconvenientes.
5. **Políticas.** No olvide verificar las políticas de cancelación y condiciones de la tarifa del hotel que está reservando.
6. **Horarios de check-in y check-out.** Sin perjuicio de los horarios informados para cada Alojamiento en el Sitio web, la cantidad prevista de días de alojamiento se computa desde el horario de check-in y finaliza en el horario de check-out del día siguiente, independientemente de la hora de llegada y/o de salida, y de la utilización completa o fraccionada del mismo. El Usuario debe tener presente que los horarios que se reflejan en el voucher están expresados en horario local del lugar de destino.
7. **Régimen de responsabilidad de alojamientos,** Le informamos que la actividad de los Alojamientos domiciliados en la República de Colombia, se encuentra regida por un conjunto de normas, entre ellas, Ley 1480 de 2011, Ley 300 de 1996 (Ley General del Turismo), y sus decretos reglamentarios, además de las disposiciones especiales establecidas por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y demás autoridades regulatorias y de defensa del consumidor Colombiano. Si el Usuario desea realizar un reclamo respecto del servicio brindado por el Alojamiento, puede efectuarlo directamente ante los organismos previamente expuestos, para esto, puede ingresar a: www.mincit.gov.co/ y/o www.sic.gov.co.
8. **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 realizara directamente en el hotel.

3.3 Paquetes dinámicos.

1. **Funcionalidad.** El Sitio web le permite al Usuario realizar una reserva de paquete dinámico, donde el Usuario podrá sumar todos los Servicios que desee adquirir siguiendo la modalidad de “carrito de compras” y abonar en un solo pago todos los Servicios. La Agencia actúa como intermediario mostrando las opciones disponibles y posibilitando que el usuario seleccione los Servicios, Proveedores y combinaciones de Servicios según sus propios gustos y necesidades. Sin embargo, en ningún momento la Agencia dejará de actuar como un intermediario, en los términos de lo establecido en la Ley 1480 de 2011.
2. **Políticas de cancelación y cambio de cada servicio.** Se advierte al Usuario que cada Servicio seleccionado para armar su Paquete se rige por sus propias condiciones de cambio y/o cancelación establecidas por cada Proveedor de servicio y que la modificación y/o cancelación de un Servicio no afecta, en modo alguno, a los demás Servicios contratados que se regirán por sus propias condiciones y que deberán ser modificados y/o cancelados individualmente siempre que las condiciones del Proveedor lo permitan.
3. **Responsabilidad.** La Agencia declina toda responsabilidad por retrasos, adelantos o anulaciones que se produzcan por parte de las compañías aéreas o las empresas transportistas. Así como todas aquellas que se realicen de manera unilateral por parte de los proveedores de servicios.

3.4 Renta de vehículos

1. **Reserva de autos.** Cada empresa “Rentadora” de autos tiene sus propias regulaciones del servicio y tarifarias aplicables al alquiler de vehículos. La Agencia garantiza que el precio informado en el sitio web para el alquiler de Autos incluye la renta del auto por un período determinado, el kilometraje mencionado en cada caso y la totalidad de los requisitos y seguros mínimos requeridos para retirar el Auto y transitar legalmente en el destino elegido, sin contratar seguros ni elementos adicionales. La tarifa de renta no incluye el pago de multas, infracciones, arrastre de grúas, gasolina, dejar el auto en otra ciudad, ni cualquier otro servicio adicional.
2. **Información de autos.** La reserva generada a través del sitio web, asegura una clase de Autos, y no para vehículos de marcas, años o modelos específicos, ni de características especiales que no sean comunes a todos los vehículos de la clase. La Rentadora garantiza el tamaño y capacidad del Auto, sin embargo la marca y modelo de los vehículos están sujetos a disponibilidad y ubicación.
3. **Solicitud de cancelación o cambios.** De acuerdo a lo establecido por cada Rentadora, el Usuario podrá adquirir reservas reembolsables y no reembolsables. En el caso de que la reserva adquirida permita reembolso, la reserva podrá ser cancelada en cualquier momento, siempre que el Usuario notifique a la Agencia y/o a la Rentadora su voluntad en ese sentido con al menos 24 horas de antelación al retiro del Auto. Pasado ese plazo no podrán efectuarse reembolsos. En caso de proceder, los reembolsos la Agencia gestionará la solicitud de reembolso ante la rentadora, y podrán demorar entre 30 y 45 días hábiles hasta su efectiva acreditación.
4. **Condiciones particulares del alquiler de auto.** Los períodos de alquiler se calculan en bloques de 24 horas. La duración del alquiler comienza y termina en las fechas que se especifican en el voucher. En los eventos en que el Auto fuera retirado o entregado fuera de horas de oficina o por fuera de las horas o lugares pactados en el momento

de la reserva, la Rentadora podrá cobrar cargos adicionales que deberán ser asumidos por el Usuario.

5. **Documentos mínimos.** Cuando el Usuario se presente ante la Rentadora deberá presentar: (i) el voucher de servicio enviado por la Agencia; (ii) un permiso de conducción vigente, válido en el lugar de destino y expedido con una antigüedad mínima de dos años; y (iii) una tarjeta de crédito internacional con cupo suficiente para garantizar la reserva. En algunos casos puede requerirse el pasaporte. En algunos destinos internacionales le podrán exigir al Usuario, la presentación de una licencia internacional e interamericana de conducir. Esta situación se presenta cuando el conductor se encuentra involucrado en problemas de tránsito o para acreditar la condición de conductor extranjero ante las autoridades de tránsito.
6. **Garantía.** El Usuario deberá presentar de manera obligatoria una tarjeta de crédito internacional a nombre del conductor al momento de retirar el Auto. En la misma, la Rentadora realizará el bloqueo de cupo del monto correspondiente a la franquicia a modo de garantía, la cual podrá ser de hasta USD 2.000 dependiendo del tipo de vehículo y el lugar donde se utilice el servicio.
7. **Cargos adicionales.** le hacemos saber que durante el desarrollo del período locativo, se podrían generar cargos o débitos a su cargo no reclamados por la Rentadora en forma inmediata (como multas por infracciones de tránsito o daños, roturas o faltantes sufridos por el Auto). El Usuario se compromete a abonar dichas multas y cargos adicionales cuando le sean reclamados por la Rentadora. Estos cargos adicionales dependen de las políticas de cada Rentadora y son cobrados directamente por ésta sin intervención ni injerencia alguna de la Agencia.
8. **Seguros y servicios adicionales contratados en destino.** En destino la Rentadora podría ofrecerle contratar servicios adicionales (tales como seguros con pólizas de mayor cobertura, cuota de recuperación de, cargo por gasolina, cargo por conductor adicional, GPS, asientos para menores, etc), los que serán contratados directamente por Usted y cobrados por la Rentadora sin intervención de la Agencia. La contratación de tales adicionales es voluntaria y ajena a la Agencia quien no es responsable por los valores que el Usuario deba abonar por tales conceptos.
9. **Peaje.** En ciertas jurisdicciones el Usuario podrá contratar directamente con la Rentadora un servicio de telepeaje, que le permitirá trasladarse cómodamente y evitar multas. Ese servicio podrá ser libremente contratado por el Usuario directamente a la Rentadora. La Agencia reitera que no se hace responsable por tales conceptos y valores.
10. **Conductores menores de 26 años.** En algunos destinos, las Rentadoras tienen políticas para conductores con edades entre 21 y 26 años, en las cuales podrán regir restricciones y/o cargos adicionales que deberán abonarse en destino. Dichos cargos no se encuentran incluidos en la tarifa.
11. **Jurisdicción.** Si el Usuario planea cruzar una frontera estatal, asegúrese antes de completar la Solicitud de Compra que el Auto esté autorizado para transitar por tal destino. Algunas Rentadoras pueden prohibir o cobrar un adicional por transitar en una jurisdicción extraña. Revise las condiciones de la Rentadora en ese aspecto.
12. **Régimen de responsabilidad.** Para este servicio es aplicable a la renta de autos, le informamos que la actividad de intermediación de la Agencia, en lo referente al alquiler o renta de Automóviles, en la República de Colombia, está regulada por varias normas, el Código Civil, Código de Comercio, Ley 1480 de 2011, Ley 300 de 1996, y sus decretos reglamentarios, además de las disposiciones especiales establecidas por el

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y las demás autoridades regulatorias, como la Superintendencia de Industria y Comercio Colombiana.

3.4 Tiquetes de Transporte Terrestre

1. **Antelación para el viaje.** El Usuario o pasajero debe presentarse en el lugar indicado para la salida del bus, con la antelación indicada por el prestador de servicios de transporte terrestre. Por regla general, en el caso de transporte terrestre, la antelación mínima es de una (1) hora sobre el horario de salida previsto. En caso de no presentarse con la antelación requerida se aplicará lo que se contempla más adelante bajo el ítem de “Desistimiento del Usuario/pasajero”.
2. **Equipaje.** El Usuario o pasajero es responsable de la pérdida o daño del equipaje, pertenencias u objetos que tiene bajo su custodia.
3. **Itinerarios y buses para prestación del servicio.** El prestador de servicios de transporte terrestre se compromete a hacer todo lo posible para transportar al pasajero y equipaje con celeridad razonable. Las horas de salida y llegada señaladas en los horarios de la sección “seleccionar viaje” o en cualquier otra parte, son meramente ilustrativos, razón por la cual no se garantizan ni forman parte de la pre-reserva, ni del contrato de transporte con el operador o prestador de servicios, por la naturaleza propia del servicio de transporte en el territorio.
En caso de que así sea necesario, y sin previo aviso, el transportista puede hacerse sustituir por otros transportistas y/o utilizar otros buses, con servicios adicionales distintos a los ilustrados, incluso de otras compañías. Los horarios están sujetos a modificación sin previo aviso.
4. **Modificaciones o cambios por parte del proveedor del servicio.** El prestador de servicios de transporte terrestre podrá realizar los cambios que sean necesarios para el buen fin del viaje y que no sean significativos. Se considera que los cambios necesarios son significativos si impiden la realización total del viaje.

En el supuesto de que el prestador de servicios de transporte terrestre se vea obligado a realizar cambios significativos, lo pondrá inmediatamente en conocimiento del pasajero, quien podrá aceptar la modificación del contrato en el cual se precisan los cambios introducidos y su repercusión en el precio, o desistir del contrato. El pasajero deberá comunicar la decisión tomada al prestador de servicios de transporte terrestre dentro de los cinco (5) días siguientes desde que se notifica la modificación. Si el pasajero no comunica su decisión en el plazo indicado, se entenderá que opta por desistir del mismo.

5. **Modificaciones o cambios por Usuario/pasajero.** El Usuario podrá solicitar cambios o modificaciones antes de la fecha de salida, los cuales se encuentran sujetos a la disponibilidad del prestador de servicios, en cuyo caso el prestador de servicios podrá cobrar gastos adicionales por la modificación de la reserva, cada empresa establece dichos costos a su discreción, sin que la Agencia tenga responsabilidad sobre dichos gastos.
6. **Incumplimiento por fuerza mayor.** La Agencia no se responsabiliza por el incumplimiento de las empresas de servicio de transporte terrestre en la ejecución de sus obligaciones, asuntos o hechos de fuerza mayor, caso fortuito o eventos tales como modificaciones unilaterales, huelgas, condiciones climáticas, atrasos, cierres de vías causados por la autoridad o por terceros, terremotos, asuntos de salubridad, condiciones de seguridad, factores políticos, negación de permisos de ingreso, retiro del viajero por conductas que atenten contra la realización del viaje, ni como por los perjuicios materiales, personales o morales que pueda sufrir el pasajero por pérdida,

daño o hurto de equipaje, ni por accidentes, enfermedades o fallecimientos, casos enunciados a manera de ejemplo. En caso de prestarse cualquiera de estas situaciones, el Usuario deberá reclamar directamente ante las empresas prestadoras del servicio incumplido.

7. **Derecho de Retracto.** Los usuarios podrán ejercer el derecho de retracto frente a las compras realizadas en el Sitio Web de acuerdo a lo establecido en el artículo 47 de la ley 1480 de 2011, el término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir del día en que se realizó la compra, siempre y cuando no haya comenzado a prestarse el servicio antes de cinco (5) días. Para ejercer el derecho de retracto, el Usuario deberá informar su decisión a través de nuestra línea de atención al cliente en horarios de oficina de Lunes a viernes de 8 am a 5pm y/o en la página web ingresando todos los datos en el formato de Modificaciones, cambios y cancelaciones ubicado en un link en la parte inferior de este Sitio Web.
8. **Desistimiento del Usuario/pasajero.** Aplica en los siguientes eventos (i) si el Usuario no comunica su voluntad de no llevar a cabo el viaje y no se presenta en el tiempo y lugar previstos para la salida. En este caso, pierde el derecho a la devolución de las cantidades entregadas y continúa obligado a abonar las que estuvieran pendientes de pago. (ii) si la falta de presentación tiene lugar por causa de fuerza mayor (por muerte, el accidente o enfermedad graves del pasajero o de alguna de las personas con quien conviva o cualquier supuesto análogo que le impida participar en el viaje y comunicar a la agencia esa imposibilidad antes de la salida), en estos casos el Usuario tendrá derecho a aportar la documentación que justifique la causal, la cual será evaluada por el prestador del servicios de transporte terrestre, quien autorizará que se le devuelvan las cantidades entregadas, descontando los gastos de gestión y los gastos de anulación.
9. **Responsabilidad de la Agencia y el prestador de servicios.** Se definen de la siguiente manera. (i) La Agencia y el prestador de servicios se obligan a responder frente al pasajero del correcto cumplimiento del contrato de viaje en función de las obligaciones que les correspondan por su ámbito respectivo de gestión del viaje. (ii) El prestador de servicios de transporte terrestre responde de los daños causados al pasajero por la no ejecución o ejecución deficiente de las prestaciones comprendidas en el viaje, así como de los daños que procedan del incumplimiento de cualquier otra obligación que corresponda a su ámbito de gestión de acuerdo con la legislación aplicable. (iii) La Agencia facilita el canal de venta obrando como intermediario de la venta del viaje propuesto por el prestador de servicios de transporte terrestre, responde de los daños causados al pasajero por los errores que haya cometido al informarle sobre el viaje, por haber omitido la información que debía proporcionarle y, en general, por haber incumplido cualquier otra obligación que corresponda a su ámbito de gestión del viaje. En este sentido la Agencia cumple funciones de intermediación entre el cliente y el prestador de servicio de transporte terrestre, por lo que se le exime de cualquier responsabilidad debido a cancelaciones, cambios de horario, prestación deficiente, entre otras, por parte del prestador de servicios de transporte terrestre.
10. **Causales de exoneración de responsabilidad.** (i) Por defectos observados en la ejecución del contrato sean imputables al pasajero. (ii) Que dichos defectos sean imputables a un tercero ajeno al suministro de las prestaciones previstas en el contrato y revistan un carácter imprevisible o insuperable. (iii) Que los defectos aludidos se deban a motivos de fuerza mayor, entendiendo por tales aquellas circunstancias ajenas a quien las invoca, anormales e imprevisibles cuyas consecuencias no habrían podido evitarse, a pesar de haber actuado con la diligencia debida. (iv) Que los defectos se deban a un acontecimiento que la Agencia o el prestador de servicios de

transporte terrestre a pesar de haber puesto toda la diligencia necesaria, no podía prever ni superar.

4. Uso Autorizado

La Agencia es propietaria del Sitio y posee las autorizaciones correspondientes para el uso de los contenidos publicados, así como de las codificaciones implementadas en el Sitio. Cualquier modificación, alteración, uso del software, imagen corporativa, logotipos, enlaces entre sitios web deberán estar autorizado expresamente y de forma escrita por La Agencia.

Este Sitio Web ha sido diseñado única y exclusivamente para su uso personal. Es prohibido comercializar el contenido, productos, información, software y servicios obtenidos de éste Sitio.

5. portafolio de servicios

Recuerde verificar los términos y condiciones por servicio o producto, los cuales se pueden aplicar a las reservaciones, compra de bienes y servicios y a otras secciones de este sitio, según el proveedor de servicios específicos y que usted en calidad de Usuario manifiesta aceptar dichas cláusulas.

6.Publicidad

Parte del Sitio puede albergar contenidos publicitarios o estar patrocinado. Los anunciantes y patrocinadores son los únicos responsables de asegurarse que el material remitido para su inclusión en el Sitio cumple con las leyes que en cada caso puedan ser de aplicación. La Agencia no será responsable de cualquier error, inexactitud o irregularidad que puedan contener los contenidos publicitarios o de los patrocinadores.

7.Conexiones y enlaces con terceros portales.

Este Sitio web puede contener enlaces (vínculos) que comuniquen con portales operados por terceros independientes del sitio web de la Agencia de Viajes.

La Agencia de Viajes no tiene ningún control sobre los mismos y no se responsabiliza de sus contenidos. La inclusión de estos sitios en el sitio web de la Agencia de Viajes, no implica ningún tipo de asociación con dichas terceras partes ni sus operadores. Este Sitio Web tiene conexiones con otros sitios web, por favor tenga en cuenta que cuando usted entra en uno de estos enlaces, usted está entrando en un portal ajeno al sitio en internet de esta Agencia de Viajes y éste, no tiene por tanto, ninguna responsabilidad. Se aconseja que lea las instrucciones de dichos sitios sobre la privacidad de los mismos, ya que estas pueden ser diferentes de las ofrecidas por esta Agencia de Viajes.

8. Sistemas de Distribución Global

La información suministrada en nuestro Sitio web referente a los horarios, disponibilidad y reservas en línea de autos, hoteles y vuelos son propiedad de los sistemas de distribución global (GDS). Este Sitio se ha creado con datos obtenidos de varias fuentes. No se garantiza la disponibilidad, acceso, veracidad, puntualidad ni ningún otro aspecto de la información en él contenida.

9. Seguridad y privacidad

La información que usted suministra en nuestro sitio se encuentra protegida por sistemas de seguridad probados y altamente confiables.

9.1 Riesgos de Seguridad que debe tener en cuenta cuando realiza transacciones en Internet

1. Se puede presentar que un usuario sea engañado por medio de correos electrónicos o algún engaño de servidores DNS, para visitar un sitio falso que presente el mismo diseño, pero donde los datos de la tarjeta sean cargados en el sistema falso, robando información del tarjeta habiente. Por lo cual es importante generar la cultura, que los usuarios para realizar transacciones deben entrar directamente por los dominios conocidos para disminuir los riesgos.
2. Se puede presentar que el computador donde el usuario este realizando la transacción, tenga instalado sin conocimiento previo del usuario algún software espía o mal intencionado que capture todo lo digitado por el teclado o capture información de dispositivos de entrada y sean enviados a alguna red o host en internet. Por lo anterior se recomienda en lo posible que la transacción sea realiza en el computador de la casa o la oficina.
3. Se podría presentar suplantación del usuario o que el usuario se niegue haberlo enviado y/o recibido la transacción y sea utilizada por un tercero.

10. Autorización habeas data.

Al registrar sus datos en nuestro portal web con el fin de realizar una compra, usted autoriza a Netactica Colombia SAS sociedad debidamente constituida y existente bajo las leyes de la República de Colombia, identificada con Nit. No. 900132867-1, para que directamente y/o a través de su unidad de negocios Netviajes, sus empleados, directores y/o proveedores de servicios financieros recolecten, almacenen, administren, procesen, transfieran, transmitan, supriman, usen y/o de cualquier manera realicen operaciones sobre cualquier información que pueda ser relacionada directa o indirectamente con usted (los "Datos Personales") que usted suministre a través del portal web y/o que le solicitemos de tiempo en tiempo y para que reporten información del comportamiento crediticio, financiero, comercial y de servicios a terceros y a la central de información CIFIN S.A, o entidades homólogas en otros países, generándose una huella de consulta. Esta autorización comprende la facultad para Netviajes de transmitir o transferir sus datos, incluidos aquellos que pueden ser datos sensibles dentro o fuera del territorio colombiano, independientemente del nivel de protección que ostente el país receptor. A través del portal web solicitaremos Datos Personales como nombre y apellidos, fecha de nacimiento, correo electrónico y cualquier otro Dato Personal que sea informado en la Política de Privacidad.

Los Datos Personales suministrados en el portal web serán procesados con el propósito de procesar, confirmar y cumplir con los servicios adquiridos, así como para la realización de la reserva, modificaciones, cancelaciones y cambios de itinerario, reembolsos, atención de consultas, quejas y reclamos, pago de compensaciones e indemnizaciones, registros contables, correspondencia, procesamiento y verificación de tarjetas de crédito, débito y otros instrumentos de pago, promocionar y publicitar nuestras actividades, productos y servicios, realizar transacciones financieras de pagos, cobros o reembolsos, atender procedimientos legales, efectuar reportes o atender requerimientos de las distintas autoridades administrativas de control y vigilancia nacionales o internacionales, autoridades de policía o autoridades judiciales, entidades bancarias y/o compañías aseguradoras, para fines administrativos internos y/o comerciales, incluyendo investigación de mercados, auditorías, reportes contables, análisis estadísticos, facturación, y ofrecimiento y/o reconocimiento de beneficios a través de programas de lealtad, para la ejecución del contrato de transporte y demás servicios y actividades complementarias, identificación de fraudes y prevención de lavado de activos y de otras actividades delictivas y/o para el funcionamiento de los programas de lealtad.

Al aceptar estos Términos y Condiciones y registrar sus Datos Personales en nuestro portal web reconoce que ha sido informado de sus derechos respecto de los mismos. Para conocer más sobre sus derechos a (i) conocer, actualizar y rectificar sus Datos Personales, (ii) solicitar prueba de la

autorización, (iii) presentar solicitudes, quejas o reclamos, (iv) presentar quejas por violación de la ley, (v) revocar la autorización y solicitar acceso a sus Datos Personales, las formas de ejercerlos y las finalidades de tratamiento, lo invitamos a consultar la Política de Privacidad. En caso de tener cualquier duda relacionada con sus Datos Personales por favor comunicarse con el correo electrónico servicioalcliente@netviaje.co

11. Autorización para la consulta y el procesamiento de datos financieros en centrales de riesgo crediticio.

Con la aceptación de la presente Política de Privacidad, usted autoriza de manera expresa e irrevocable, libre y voluntariamente a Netviajes o a quien represente sus derechos u ostente en el futuro a cualquier título la calidad de acreedor, para que reporte, consulte y divulgue a la Asociación Bancaria y de Entidades Financieras de Colombia ASOBANCARIA, o a cualquier otro operador y/o fuente de información legalmente establecido, toda la información referente a su comportamiento como cliente que se relacione con el nacimiento, ejecución, modificación, liquidación y/o extinción de las obligaciones que se deriven del presente contrato, en cualquier tiempo, y que podrá reflejarse en las bases de datos de la CIFIN o de cualquier otro operador y/o fuente de información legalmente establecido. La permanencia de la información estará sujeta a los principios, términos y condiciones consagrados en la ley 1266 de 2008, ley 1581 de 2012 y demás normas que lo modifiquen, aclaren o reglamenten. Así mismo, autoriza, expresa e irrevocablemente a Netviajes para que consulte toda la información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de otros países, atinente a las relaciones comerciales que tenga con el Sistema Financiero, comercial y de servicios, o de cualquier sector, tanto en Colombia como en el Exterior, en cualquier tiempo.

La presente autorización se extiende para que Netviajes pueda compartir su información financiera con terceros públicos o privados, bien sea que éstos ostenten la condición de fuentes de información, operadores de información o usuarios, con quienes usted tenga vínculos jurídicos de cualquier naturaleza, todo conforme a lo establecido en la legislación vigente en Colombia en materia de protección de datos personales.

12. Contra la pornografía infantil

En desarrollo de lo dispuesto en el artículo 17 de la Ley 679 de 2001, la agencia advierte al turista que la explotación y el abuso sexual de menores de edad en el país son sancionados penal y administrativamente, conforme a las leyes vigentes. De igual manera, en cumplimiento a la Resolución 3840 del 24 de diciembre de 2009 y según el Artículo 1 de la Ley 1336 del 21 de julio de 2009, Netviajes acoge y promueve la normatividad y legislación aplicable tanto local como internacional sobre prevención de la explotación, pornografía y turismo sexual con menores en el desarrollo de su actividad turística.