

## TERMINOS & CONDICIONES

### GLOSARIO GENERAL

A fin de dar claridad frente a los términos desconocidos, a continuación se detallan los más relevantes:

**USUARIO/VIAJERO:** Cliente/Pasajero

**LA AGENCIA DE VIAJES:** Es la empresa comercial, constituida por personas naturales o jurídicas, y que, debidamente autorizada, se dedica profesionalmente al ejercicio de actividades turísticas dirigidas a la prestación de servicios, directamente o como intermediarios entre los viajeros y proveedores de los servicios. Para todos los efectos concernientes a los servicios turísticos señalados en la descripción del servicio. LA AGENCIA DE VIAJES es SOÑAR VIAJANDO CARTAGO SAS – NIT 901087048-5

**PRESTADOR DE SERVICIOS TURISTICOS:** Toda persona natural o jurídica que habitualmente proporcione, intermedie o contrate directa o indirectamente con el turista, la prestación de los servicios a que se refiere la ley 300 de 1996 y que se encuentre inscrito en el registro nacional de turismo.

**PROVEEDOR:** Cualquier persona natural o jurídica, que provea un bien o servicio turístico, estos pueden ser: hotel, restaurante, operador de servicios turísticos mayorista, agencia de viajes minorista/mayorista, operador profesional de congresos, ferias y convenciones, empresa de transporte terrestre automotor.

**AEROLÍNEA:** Organización que se encarga de transportar pasajeros y/o carga vía aérea.

**PLAN O PAQUETE TURISTICO:** Es la combinación previa de, por lo menos, dos o más servicios de carácter turístico, vendida u ofrecida como un solo producto y por un precio global.

**SERVICIOS COMPLEMENTARIOS:** Servicios turísticos adicionales a los básicos de alojamiento y de transporte, que pueden o no estar incluidos en el plan turístico.

**VUELO CHARTER:** En los que se alquila un avión a una aerolínea con el fin de no ceñirse a los horarios de las rutas comerciales, o el alquiler de un avión con el fin de llevar un grupo de personas previamente determinado.

**VENTAS CON METODOS NO TRADICIONALES O A DISTANCIA:** Ventas realizadas vía telefónica o a través de la página transaccional.

**BEBE/INFANT (INF):** Es el menor que en la fecha del vuelo y hasta la fecha de regreso, aún no ha cumplido los 2 años de edad, viaja sin ocupar asiento, acompañado de una persona mayor de 18 años, pagando un porcentaje variable de la tarifa del adulto, si durante el viaje cumple los dos años, el USUARIO/VIAJERO, asumirá la diferencia correspondiente.

**NIÑO/CHILD (CHD):** Es el menor que habiendo cumplido los 2 años de edad, no ha cumplido los 12 años en la fecha del vuelo y viaja siempre acompañado de una persona mayor de 18 años. Viaja ocupando asiento.

JOVEN/YOUNG PASSENGER (YP): Es el menor que habiendo cumplido los 12 años de edad, no ha cumplido los 18 años en la fecha del vuelo y viaja sin acompañante, y/o con asistencia en vuelo si fuese necesario. Viaja abonando tarifa de adulto.

NO SHOW: Ocurre cuando el USUARIO/VIAJERO no se presenta a la prestación de un servicio previamente contratado, lo que generalmente implica la pérdida del mismo.

DESISTIMIENTO: Cuando compra un tiquete en cualquier canal de venta de la Compañía (oficina de venta) originado en Colombia, el pasajero podrá desistir del viaje hasta 24 horas antes del inicio del mismo, en cuyo caso la aerolínea podrá retener hasta un 10% del valor de la tarifa. Se deberá revisar las condiciones de la tarifa, en caso de ser una tarifa promocional no aplica este beneficio.

RETRACTO: Cuando compra un tiquete a través de internet (Canal Virtual) o a distancia (telefónica), podrá retractarse dentro de las 48 horas siguientes a la compra. Entre el momento de la solicitud y la fecha inicial del viaje debe existir un periodo de tiempo mayor a 8 días calendario si es un vuelo doméstico (nacional) o 15 días calendario si es un vuelo internacional. En caso de ejercer este derecho, la aerolínea podrá retener hasta un 10% del valor de la tarifa, excluyendo impuestos no reembolsables y tarifa administrativa.

REVERSIÓN: Cuando la adquisición de los servicios se hubiere realizado a través de mecanismos de comercio electrónico y para tal efecto, se hubiere utilizado tarjetas de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico, tales como internet, PSE, Call Center o cualquier otro mecanismo de televenta o tienda virtual, habrá lugar a que el cliente solicite la reversión del pago realizado cuando: Sea objeto de fraude, la operación no fuere solicitada, no se recibiere el servicio, cuando el servicio entregado no corresponda a lo solicitado, no cumpla con las características inherentes o las atribuidas por la información que se suministre sobre él. El cliente deberá presentar queja por escrito al correo electrónico [servicioalcliente@viajeschapinero.com](mailto:servicioalcliente@viajeschapinero.com) en el cual indique la causal o las causales invocadas. La queja deberá ser presentada dentro los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que el cliente tuvo noticia la operación fraudulenta o no solicitada, o en que debió haber recibido producto o lo recibió defectuoso o sin que correspondiera a lo solicitado. El cliente declara que conoce y acepta en su integridad estas condiciones las cuales constituyen el acuerdo único, total y excluyente de cualquier pacto o disposición legal en contrario, acerca de los términos, condiciones y restricciones de los servicios contratados.

## **CONDICIONES GENERALES**

La prestación de servicio de transporte aéreo señalado en el presente documento, se efectúa atendiendo a las condiciones señaladas en la Resolución 904 de 2012, Resolución 1507 de 2012, Resolución 01582 de 2012, Resolución 4498 de 1999 y la Ley 1558 de 2012.

De conformidad con lo establecido en el Decreto 2438 de 2010, la AGENCIA DE VIAJES que vende los servicios turísticos descritos anteriormente, declara explícitamente que actúa como intermediario entre el USUARIO/VIAJERO y el PROVEEDOR autorizado (RNT) para proporcionar los servicios de turismo descritos en este documento.

LA AGENCIA DE VIAJES y los Proveedores con quienes se tiene convenio, se acogen y cumplen con las disposiciones emitidas por el Gobierno Nacional, entre ellas la Ley 679 de 2001, Ley 1336 de 2009, Decreto 3840 de 2009, Ley 300 de 1996 y sus Decretos Reglamentarios principalmente el Decreto 2438 de 2010, las resoluciones 02591 y 02592 de junio de 2013 y demás regulaciones del sector, Deberes y Derechos que protegen al USUARIO/VIAJERO, a LA AGENCIA DE VIAJES y a sus proveedores.

En el evento en que por condiciones de salud del USUARIO/VIAJERO o un familiar dentro del primer grado de consanguinidad del mismo, no permitan al USUARIO/VIAJERO hacer uso de los servicios turísticos adquiridos, el USUARIO/VIAJERO deberá presentar la incapacidad médica expedida por EPS o Entidad de Medicina Prepagada, en la que consten las razones médicas que impidieron hacer uso de los servicios turísticos, lo anterior con el fin de que el PROVEEDOR determine si exonera de la penalidad correspondiente al USUARIO/VIAJERO.

El reintegro de los servicios no disfrutados estará sujeto al previo estudio y determinación del PROVEEDOR, deduciendo las penalidades de conformidad con las normas de reservación.

En el evento que el USUARIO/VIAJERO no pueda realizar el viaje por caso fortuito o fuerza mayor, enfermedad del viajero, negación de visados o permisos de ingreso, decisión del país de destino de impedir el ingreso del viajero, retiro del viajero por conductas que atenten contra la realización del viaje, problemas legales y otras causas no atribuibles a la agencia de viajes, se tendrán en cuenta las deducciones o penalidades previamente establecidas que los proveedores efectúen, cuando los servicios no son utilizados. El reintegro de los servicios no disfrutados será previo estudio y determinación del PROVEEDOR, deduciendo las penalidades de acuerdo al programa.

Para los planes Copa Vacations, Avianca Tours, Lan Tours (LATAM AIRLINES) y teniendo en cuenta lo dispuesto en la resolución 02591 de 2013, el USUARIO/VIAJERO, podrá exigir el reembolso del tiquete, ya sea por desistimiento, por pérdida del tiquete, por incumplimiento del USUARIO/VIAJERO, dicho reembolso se hará efectivo tan pronto se recepcione la solicitud del pasajero y una vez se reciba respuesta por parte de la AEROLÍNEA, en las condiciones que esta última determine.

Los servicios adquiridos por el USUARIO/VIAJERO en modalidad de "Chárter" y que no sean utilizados en las fechas y horarios indicados no serán reembolsables ni se podrán usar en otro momento.

Los tiquetes con combinación de aerolíneas y los trayectos internacionales internos no son reembolsables.

En los eventos establecidos en los artículos 63, 64 y 65 LEY 300 de 1996, el reintegro de los valores a que hacen referencia los párrafos antedichos, serán gestionados por LA AGENCIA DE VIAJES ante el PROVEEDOR y este último será quien determine el monto total a reembolsar. LA AGENCIA DE VIAJES no es responsable solidario por las sumas solicitadas en reembolso. Los reembolsos a que hubiere lugar, se realizarán dentro de los treinta (30) días calendario siguiente a la solicitud. No obstante, en caso que el trámite supere el plazo

establecido por causas ajenas a LA AGENCIA DE VIAJES, esta no reconocerá ningún interés sobre las sumas a reembolsar.

El PROVEEDOR de Servicios Turísticos tiene la facultad de efectuar las modificaciones al plan o servicio turístico contratado, en eventos de fuerza mayor o caso fortuito, sin que se requiera aceptación del USUARIO/VIAJERO. Todos los precios y tarifas especificados en este documento, están sujetos a cambio, disponibilidad y vigencia sin previo aviso. Aplican restricciones y condiciones para cada tarifa publicada según su vigencia. Las tarifas hoteleras dependen de la acomodación seleccionada.

Los impuestos, tasas, y contribuciones que afecten las tarifas aéreas, hoteleras, férreo y demás servicios ofrecidos por LA AGENCIA DE VIAJES pueden sufrir variación en cualquier momento por disposición del Gobierno Nacional o ente extranjero, según el caso, las cuales deben ser asumidas por el USUARIO/VIAJERO al momento de la expedición de los tiquetes aéreos, terrestres o marítimos, plan o paquete turístico.

El valor y forma de pago de los depósitos o anticipos, boletas, reservaciones de eventos deportivos y culturales, ferias, exposiciones y similares, se sujetarán a las condiciones del organizador de tales eventos, los cuales se deben informar con la documentación que envíe el PROVEEDOR.

De conformidad con lo indicado en el artículo 65 LEY 300/96, cuando el usuario de los servicios turísticos, incumpla por no presentarse o no utilizar los servicios pactados, cualquiera que sea la causa, el prestador de servicios turísticos podrá exigir a su elección el pago del 20% de la totalidad del precio o tarifa establecida o retener el depósito o anticipo que previamente hubiere recibido del usuario, si así se hubiere convenido y constare por escrito.

LA AGENCIA DE VIAJES de conformidad con lo establecido por EL PROVEEDOR o la AEROLINEA, podrá hacer cambios en el itinerario, fechas de viaje, hoteles, medios de transporte y demás servicios de turismo, si con tales modificaciones EL PROVEEDOR o la AEROLINEA garantizan el éxito del viaje. Desde luego, dichos cambios deben redundar en beneficio de la calidad de los servicios adquiridos por el USUARIO/VIAJERO.

## **CONDICIONES ESPECÍFICAS**

### **RESPONSABILIDADES DEL PROVEEDOR**

El PROVEEDOR del plan turístico es responsable ante el USUARIO/VIAJERO por la total prestación y calidad de los servicios descritos en el programa. Si por causas de fuerza mayor, en eventos tales como: accidentes, huelgas, asonadas, desastres naturales, desastres tecnológicos, factores políticos, factores humanos y cualquier otro caso, que pudiere ocurrir durante el viaje, los prestadores de los servicios contratados no pudieran proporcionar parcial o totalmente los mismos, reembolsará al USUARIO/VIAJERO los montos cancelados deduciendo las penalidades generadas en estos casos.

En caso de cambios en los productos o servicios pactados o cancelaciones a causa de la aerolínea, ésta se responsabiliza de informar oportunamente al USUARIO/VIAJERO esas novedades, para lo cual debe utilizar el medio más rápido posible y a más tardar con veinticuatro (24) horas de antelación al vuelo.

No es responsable por los gastos en que incurra el USUARIO/VIAJERO como consecuencia de accidentes o circunstancias que impidan el acceso del USUARIO/VIAJERO, a los servicios incluidos en el plan de turismo, cuando los mismos sean imputables a terceros y por tanto, ajenos al control del PROVEEDOR.

### **RESPONSABILIDADES DE LA AGENCIA DE VIAJES**

1. Asesorar al USUARIO/VIAJERO y solicitar los servicios especificados, basado en la disponibilidad de los mismos, y a contratarlos por cuenta del USUARIO/VIAJERO
2. Informar al USUARIO/VIAJERO acerca de la documentación requerida para facilitar su desplazamiento en los destinos nacionales e internacionales.
3. Servir de conducto para canalizar las quejas y reclamos del USUARIO/VIAJERO.
4. Informar al USUARIO/VIAJERO acerca de las restricciones que establezcan las aerolíneas en cuanto a prohibiciones, peso máximo y número de piezas por USUARIO/VIAJERO. No obstante será de la exclusiva responsabilidad del USUARIO/VIAJERO el cumplimiento de dichas políticas, las cuales podrán variar por disposición de las aerolíneas.
5. En caso de mujeres en estado de embarazo, informar al USUARIO/VIAJERO, que si su periodo de gestación supera las treinta (30) semanas y es estrictamente necesario el desplazamiento, deberá presentar a la aerolínea, certificado médico expedido por una entidad certificada y/o regulada, acerca de su aptitud para el viaje, el documento deberá contener el trayecto, el tiempo de dirección del vuelo y ser expedido dentro de la veinticuatro (24) horas que lo anteceden.
6. Proteger la información y los datos personales del USUARIO/VIAJERO, los cuales solo podrán ser utilizados para la formalización de la reserva con el fin de evitar su utilización con fines indebidos y los mismos no podrán ser cedidos ni comercializados.

### **EXCLUSIONES DE RESPONSABILIDAD DE LA AGENCIA DE VIAJES**

1. Por los gastos en que incurra el USUARIO/VIAJERO para la obtención de pasaportes, visas, permisos de ingreso al país de destino.
2. En caso de que las autoridades del país o países visitados nieguen al USUARIO/VIAJERO la autorización o visas requeridas para el ingreso al país o no le permitan el ingreso al mismo.
3. Por los valores correspondientes a las penalidades aplicables a los planes turísticos, tiquetes aéreos, marítimos o terrestres.

4. Frente a los asuntos legales u otros inconvenientes en que pueda verse involucrado el USUARIO/VIAJERO.
5. En caso de que al USUARIO/VIAJERO no se le permita salir del país por orden de las autoridades competentes.
6. En el evento que el USUARIO/VIAJERO no porte o exhiba su documento de identidad (C.C., C.E., Tarjeta de Identidad, Registro Civil), pasaporte, permiso de salida del país para menores de 18 años autenticado o no acredite que se aplicó la vacuna requerida según el destino, no portando o exhibiendo el carné respectivo.
7. Frente a la vigencia de la visa o pasaporte del USUARIO/VIAJERO.
8. Por los gastos en que incurra el USUARIO/VIAJERO como consecuencia de accidentes o circunstancias que impidan el acceso del USUARIO/VIAJERO a los servicios incluidos en el plan de turismo cuando los mismos, sean imputables a terceros y por tanto, ajenos al control de la AGENCIA DE VIAJES.
9. Por daño o pérdida de equipaje, por daños, sustracción, perjuicios ocasionados por descuidos, negligencias, no reporte oportuno o no entrega en custodia de joyas, bienes de propiedad de los clientes y/o cualquier objeto que el USUARIO/VIAJERO lleve consigo.
10. Por imprevistos tales como: retraso o cancelación en el servicio de transporte terrestre como consecuencia de cierres viales, cuarentenas, desastres naturales, desastres tecnológicos, factores políticos, factores humanos, inconvenientes de orden público. Retraso, incumplimiento o cancelación del servicio de transporte marítimo por parte de la naviera. Demoras en el aeropuerto, pérdidas de abordajes como consecuencia de las demoras ocasionadas por los procesos de control e inmigración en cada uno de los países, cambios de itinerarios o modificaciones que realicen las aerolíneas, atrasos en los vuelos, imprevistos originados en situaciones como de orden meteorológico, fallas técnicas, condiciones operacionales, u otras ocurridas con menos de veinticuatro (24) horas de antelación al vuelo que impidan su normal y puntual ejecución, si el USUARIO/VIAJERO no se presenta en el aeropuerto a la hora indicada y como consecuencia pierde el vuelo, deberá asumir los costos que por concepto de penalidad le imponga la AEROLINEA, monto que puede equivaler hasta el valor total del plan turístico adquirido. Congestión en los hoteles, calidad del hotel seleccionado por el USUARIO/VIAJERO y demás circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito que alteren el normal desarrollo de la prestación de servicios turísticos.

"

### **RESPONSABILIDAD DEL USUARIO/VIAJERO**

1. Las condiciones detalladas en la descripción del plan turístico, corresponden a los servicios de turismo solicitados bajo la exclusiva responsabilidad del USUARIO/VIAJERO.
2. Portar su documento de identidad (C.C., C.E., Tarjeta de Identidad, Registro Civil) pasaportes, permisos de salida del país para menores de 18 años autenticado.

3. Acreditar que se aplicó la vacuna requerida según el destino, portando y exhibiendo el carné respectivo.
4. Revisar la vigencia de sus visas y pasaportes y verificar que el número del documento de identidad, reflejado en las mismas corresponda con el documento de identificación vigente (Cédula, Tarjeta de Identidad).
5. Corroborar con las Aerolíneas los itinerarios de sus vuelos en las diferentes rutas requeridas, a fin de conocer las eventuales modificaciones hechas por la Aerolínea.
6. Estará por cuenta del USUARIO/VIAJERO el asumir los gastos que se ocasionen y las condiciones establecidas para la cancelación y rechazo voluntario de los servicios.
7. Cuando el PROVEEDOR compruebe que un USUARIO/VIAJERO tiene comportamientos morales o disciplinarios indebidos y que atenta contra el éxito de un tour, podrá retirarlo reintegrando el valor de los servicios turísticos no disfrutados. En todo caso, los gastos en los que incurra el USUARIO/VIAJERO al verse involucrado en asuntos legales u otros inconvenientes y con ocasión de la decisión del PROVEEDOR de retirarlo del tour, estarán a cargo únicamente del USUARIO/VIAJERO.
8. Por la oportuna utilización de los servicios de transporte adquiridos ya sea aéreos, marítimos o terrestres, atendiendo las condiciones, fechas y horas establecidas por el operador de cada servicio.
9. No portar en su equipaje de mano, armas de fuego, armas de fuego ligeras y otras armas, armas puntiagudas/con bordes peligrosos y objetos filosos, instrumentos romos, explosivos y sustancias inflamables o sustancias altamente inflamables que supongan un riesgo para la salud de los pasajeros y de la tripulación o de la seguridad/protección de la aeronave o de la propiedad, sustancias químicas y tóxicas, encendedores que imitan armas de fuego, piezas de armas de fuego (excluidos los dispositivos de miras telescópicas y miras) pistolas de aire comprimido, armas largas y armas de perdigones.
10. Suministrar información veraz sobre sus datos personales, como pueden ser nombre completo, documento de identificación, dirección domicilio, dirección electrónica, teléfono de contacto, así como el nombre, dirección y teléfono de una persona en cualquier lugar, a quien sea posible ubicar en caso de accidente o cualquier otra contingencia.
11. Notificar, en caso de necesitar alguna condición especial para el vuelo, como oxígeno, silla de ruedas, deberá comunicar al Asesor Turístico, a fin de solicitar con anticipación a la aerolínea siempre y cuando la aerolínea disponga de dicho servicio.
12. Declarar ante la aerolínea. si porta objetos valiosos, moneda, divisas, títulos valores, piedras o metales preciosos, incluidos entre sus objetos de mano o su equipaje registrado, en cuantía superior a cincuenta (50) salarios mínimos legales vigentes.

Una vez entregado el servicio, éste queda bajo su total custodia y conservación, liberando de toda responsabilidad en este sentido LA AGENCIA DE VIAJES. En mi calidad de USUARIO/VIAJERO manifiesto que el Asesor Turístico, me ha explicado, asesorado e

informado de manera clara y detallada acerca de las responsabilidades anteriores y adicionalmente he recibido asesoría acerca de:

- La documentación y requisitos tanto básicos como complementarios para mi viaje.
- Orientación relacionada con las medidas de salud preventivas que debo tener en cuenta para mi viaje, entre otras; vacunas, tipo de ropa adecuada por el clima del destino escogido, etc.
- Sobre las condiciones y cobertura prestadas al suscribir el contrato de asistencia médica / al viajero; por tanto, durante el viaje exonerado a la AGENCIA DE VIAJES de toda responsabilidad por localización e indemnización a causa de pérdida de equipaje, asistencia médica, medicamentos, exámenes de laboratorio, radiografías, hospitalización, cirugía, traslados en caso de emergencia por enfermedad o accidente, repatriación sanitaria en cuidados intensivos, atención odontológica de emergencia, traslado de un familiar en caso de ser necesario, pago de diferencia de tarifa aérea por incapacidad médica o fallecimiento de un familiar, asistencia en caso de pérdida de pasajes o documentos y demás coberturas que se encuentran incluidas con la adquisición de la tarjeta de asistencia médica/ al viajero.
- Derechos en cuanto a solicitar cambios en mi servicio turístico siempre y cuando las políticas establecidas por parte del PROVEEDOR así lo permitan y de acuerdo con las disponibilidades y penalidades a que haya lugar en caso de aplicarse.

Aplica solo cuando se trate de USUARIO/VIAJERO de nacionalidad extranjera

- Comprensión y aceptación de los deberes y derechos establecidos en este documento, correspondientes a la Resolución Externa No. 6 de 2004, Decreto 2925 de 2008 y Decreto 3444 del 10 de septiembre de 2009.

El USUARIO/VIAJERO 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.

De conformidad con lo previsto en el Decreto 2438 de 2010, el USUARIO/VIAJERO declara haber sido informado de forma clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea acerca de las condiciones y restricciones de los servicios turísticos adquiridos. Igualmente declara haber entendido y aceptado la totalidad de las condiciones y restricciones de los servicios y productos proveídos por otros prestadores de servicios turísticos adquiridos a través de LA AGENCIA DE VIAJES.

El USUARIO / VIAJERO declara y garantiza que los fondos con los que realiza el pago de los servicios turísticos con la AGENCIA DE VIAJES, corresponden a dineros habidos en operaciones lícitas, legítimas y legales, sin violar las normas contenidas en las leyes 190 de 1995, 793 de 2002, 365 de 1997, 599 de 2000 y las demás normas que las modifiquen, complementen o adicionen. También declara que dichos fondos no han sido utilizados por él, sus socios o accionistas, dependientes o arrendatarios, etc., como medios o instrumentos necesarios para la realización de conductas ilícitas, ilegítimas o ilegales.



El USUARIO/VIAJERO por medio del presente documento, autoriza expresamente a SOÑAR VIAJANDO CARTAGO SAS para que recolecte y use para fines contractuales y comerciales los datos personales que serán suministrados por el Cliente como consecuencia de la aceptación de los términos y condiciones y la emisión de la factura. Al USUARIO/VIAJERO le asisten todos los derechos de los que trata la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y el decreto 1377. En el evento que el Usuario/Viajero tenga alguna inquietud, podrá contactarse al correo electrónico [comercial@sonarviajando.co](mailto:comercial@sonarviajando.co)