



SUDESTE ASIÁTICO Y ESTAMBUL

Visitando: Hanói, Bahía de Halong, Ho Chi Minh, Siem Reap, Bangkok y Estambul.
Vietnam – Camboya - Tailandia

16 días

Incluye: Tiquetes aéreos con todos los impuestos – trámite de la visa de Vietnam y Camboya – servicio Fast Track – alojamiento – excursiones con entradas incluidas – alimentación de acuerdo itinerario – tarjeta de asistencia médica con beneficio de cancelación

FECHAS DE VIAJE 2026

21 de junio al 06 de julio
19 de julio al 03 de agosto
13 de septiembre al 28 de septiembre
08 de noviembre al 23 de noviembre

agentur
turismo amigable

RUTA DE VIAJE

DÍA 1 DOMINGO BOGOTÁ – PANAMÁ – ESTAMBUL

Presentación en el Aeropuerto Internacional El Dorado 3 horas antes de la salida del vuelo TURKISH AIRLINES con destino a Estambul, parada técnica en Panamá. Noche a bordo.

DÍA 2 LUNES ESTAMBUL

Llegada a Estambul donde se conectará con el vuelo con destino Hanói. Solicitamos por favor pasar por el área de conexiones (no realizar Inmigración en Estambul ni salir del aeropuerto).

DÍA 3 MARTES ESTAMBUL – HANÓI (VUELO INCLUIDO)

A las 02:05 horas salida en el vuelo TURKISH AIRLINES con destino Hanói. Llegada al aeropuerto, serán recibidos con el servicio Fast Track, un servicio que permite ahorrar tiempo y evitar largas filas en los procesos de control de seguridad y/o migración donde les estará esperando el guía de habla hispana.

Traslado a la ciudad, durante una hora de trayecto podrán obtener una primera impresión de Hanói y su asombrosa fusión entre el bullicio y la serenidad. Llegada y alojamiento en el hotel.

DÍA 4 MIÉRCOLES HANÓI

Desayuno en el hotel. A las 08: 30 horas salida para realizar la visita a Hanói, la capital de Vietnam, considerada también como una de las pocas ciudades asiáticas con avenidas arboladas, arquitectura colonial francesa, lagos apacibles y templos orientales. Visita al Templo de la Literatura, la primera universidad de Vietnam, fundado en 1070 en honor a Confucio y considerado como el símbolo de Hanói. Seguimos con la ruta al Mausoleo de Ho Chi Minh, visitando la parte exterior del mismo desde la plaza Ba Dinh. Continuaremos hacia la Pagoda del Pilar Único, construida en 1049 sobre un solo pilar de piedra por el Emperador Ly Thai Tong, quien reinó desde 1028 hasta 1054. La pagoda está diseñada a semejanza de una hoja de flor de loto en honor a Buda. Almuerzo en restaurante local.

Después del almuerzo, tendremos una experiencia con las flores y su tradicional forma de adornarlas. Visita a una floristería artesanal para ver cómo se realizan los ramos, cómo se transmite y conserva este hermoso y tradicional arte espiritual de Vietnam que ha llegado a nuestros días generación tras generación. Los invitados aprenderán a reconocer flores exóticas a la vez que disfrutan preparando una ofrenda floral espiritual. Posteriormente llegamos al lago Hoan Kiem, el corazón de Hanói, donde daremos un paseo alrededor del lago con una vista panorámica al templo Ngoc Son, situado en medio del lago, junto con el puente rojo The Huc.

Por último, realizaremos un paseo panorámico en ciclo pousse (una especie de triciclo que en su parte delantera lleva un carrito), por el Barrio Antiguo de Hanói, también conocido como el barrio de las 36 calles ya que en su tiempo fue conocido por el oficio de los artesanos que las habitaban y por los talleres que allí había. Regreso al hotel y alojamiento.

DÍA 5 JUEVES HANÓI – BAHÍA DE HALONG

Después del desayuno, encuentro con nuestro guía en la recepción del hotel a las 08:30 horas. Salida por carretera hacia la Bahía de Halong (aproximadamente 2 horas y media) que significa “el dragón que desciende del mar” en vietnamita, y según la leyenda, fue un dragón quien formó las islas de la bahía. Embarque en un maravilloso crucero con el que visitarán la bahía. Almuerzo a bordo.

Acabado el almuerzo, continuaremos navegando y descubriendo miles de islas e islotes de abundante vegetación que emergen en la bahía con sus insólitas formas y diferentes tamaños. Las aguas color esmeralda de este legendario tesoro nos llevan a explorar islas sublimes como la de la Tortuga, la del Perro, la cabeza de hombre, etc. Debido a su singular belleza, peculiaridad geológica, riqueza biológica, importancia cultural e histórica, la Bahía de Halong fue declarada Patrimonio de la Humanidad por la UNESCO en 1994 e incluida en la lista de las Siete Maravillas Naturales del Mundo desde 2011. Más allá de la contemplación del magnífico paisaje, disfrutamos de tiempo libre o de algunas de las actividades opcionales tales como nadar, practicar kayak o participar en una demostración de cocina vietnamita en la terraza del barco. Cena y alojamiento a bordo.

Nota: El itinerario del crucero está sujeto a cambios sin previo aviso por motivos meteorológicos.

DÍA 6 VIERNES BAHÍA DE HALONG – HANÓI – HO CHI MINH (VUELO INCLUIDO)

A la salida del sol y para aquellos que estén interesados hay una clase de Tai chi en la terraza solárium. Continuamos navegando por la bahía de casi 2.000 islas de roca calcárea y disfrutando de sus paisajes únicos. Aprovechar este increíble momento para tomar las mejores fotos de estas maravillas. Tendremos un brunch para recargar baterías y emprender el retorno a tierra. Desembarque en el muelle de Halong, desde donde nos trasladamos a Hanói por carretera hasta el aeropuerto para tomar el vuelo a ciudad de Ho Chi Minh (Saigón). Llegada y traslado al hotel. Alojamiento.

DÍA 7 SÁBADO HO CHI MINH: TÚNELES DE CU CHI Y VISITAS

Desayuno en el hotel. A las 08:30 horas traslado para visitar los túneles de Cu Chi, un impresionante complejo de túneles subterráneos de más de 200 kilómetros que fueron la base de operaciones de las guerrillas del Viet Cong durante la Guerra de Vietnam. Luego regresamos a la ciudad de Ho Chi Minh para almorzar en un restaurante local. Por la tarde, visitamos la ciudad de Ho Chi Minh, aún llamada Saigón por muchos locales, donde veremos primero el histórico Palacio de la Reunificación (visita exterior) y la antigua Oficina Central de Correos con su impresionante arquitectura. Daremos un paseo por la calle peatonal de Nguyen Hue donde se reúnen los edificios municipales, la estatua de Ho Chi Minh y el Ayuntamiento de la ciudad, y terminamos la visita de Ho Chi Minh. Más tarde, pueden tomar un auténtico "cafetito" vietnamita, disfrutar del atardecer o vivir el paisaje bullicioso de la ciudad, sus negocios y su amable gente. Alojamiento en el hotel.

DÍA 8 DOMINGO HO CHI MINH – SIEM REAP (VUELO INCLUIDO)

Desayuno en el hotel. Tiempo libre. A la hora indicada, traslado al aeropuerto para tomar el vuelo hacia Siem Reap. Llegada al aeropuerto internacional de Siem Reap, serán recibidos con el servicio Fast Track, un servicio que permite ahorrar tiempo y evitar largas filas en los procesos de control de seguridad y/o migración. Encuentro con el guía y traslado al hotel. Alojamiento.

DÍA 9 LUNES SIEM REAP

Desayuno en el hotel. A las 08:30 horas salida en tuk-tuk (especie de motocarro, un vehículo muy típico en Camboya) hacia la puerta Sur, desde donde se puede contemplar sus impresionantes estatuas representando el movimiento del océano, la Antigua capital de Angkor Thom (Siglo XII), el templo de Bayon con sus 54 torres decoradas y cerca de 200 enigmáticas caras sonrientes de Avalokitesvara, el templo de Phimeanakas, las terrazas del rey leproso y de los elefantes y las cámaras reales. A continuación, visita del templo Ta Prohm, uno de los más espectaculares templos del área, que se ha mantenido relativamente igual que cuando fue descubierto y retiene todavía gran parte de su misterio. Almuerzo en restaurante local.

Por la tarde, traslado en bus para visitar el más famoso de todos los templos, Angkor Wat, declarado Patrimonio Mundial de la Humanidad por la UNESCO. El complejo de este templo cubre 81 hectáreas, comparable en extensión con el Palacio Imperial de Pekín. Las conocidas cinco torres forman parte de la bandera camboyana. Representan los 5 picos de Meru, los muros cercándolos, son las montañas y el valle rodeándolos, el océano. Contemplamos esta obra de arte del siglo XII, considerada entre los historiadores como el primer ejemplo de arquitectura y arte clásicos jemer, mientras disfrutamos de su precioso atardecer, un excelente panorama para terminar el día. Regreso al hotel y alojamiento.

DÍA 10 MARTES SIEM REAP – TONLE SAP – BANGKOK (VUELO INCLUIDO)

Desayuno en el hotel. A las 08:00 horas traslado a un pueblo cercano a Siem Reap, donde embarcamos en una lancha para empezar la excursión por el lago Tonle Sap (“Lago de agua fresca” en jemer), el lago más grande del Sudeste asiático. Se calcula que hay alrededor de 200 aldeas flotantes en la zona, convirtiéndolo así en el protagonista en la vida de los camboyanos. Exploramos la vida de la gente del lago, el hospital, la iglesia, la escuela y el mercadillo. En el camino de vuelta, visitaremos a los artesanos D’Angkor, un centro ejemplar que aspira a proteger y mantener la artesanía tradicional, además de capacitar a los jóvenes camboyanos. Aquí pueden encontrar los productos más auténticos de Camboya hechos a mano y ver artesanos en distintas disciplinas, tallando madera, cerámica y cobre, etc. Almuerzo en un restaurante local. A la hora indicada, traslado al aeropuerto para tomar el vuelo de salida a Bangkok. A la llegada serán recibidos con el servicio Fast Track, un servicio que permite ahorrar tiempo y evitar largas filas en los procesos de control de seguridad y/o migración. Traslado al hotel y alojamiento.

DÍA 11 MIÉRCOLES BANGKOK

Desayuno en hotel. A las 07:00 horas encuentro con el guía en la recepción de su hotel y traslado a 80 kilómetros al sudoeste de la ciudad para visitar el famoso Maeklong Train Market, mercado del tren. Observe como al acercarse el tren al mercado los comerciantes repliegan sus puestos de ventas para permitir al tren cruzar por el medio del mercado. Una vez finalizada la visita, nos dirigiremos al mercado flotante de Damnoen Saduak. Allí tomaremos una barca para navegar por los canales hasta llegar al mercado y observar cómo se comercia con fruta, verduras, etc. Al acabar la excursión regresaremos al hotel. Alojamiento.

DÍA 12 JUEVES BANGKOK

Desayuno en hotel. A las 08:30 horas visita a tres de los templos budistas más populares empezando por Wat Traimit. Situado en el extremo de Chinatown, en Yaowarat Road, cerca de la estación de tren Hualampong, Wat Traimit alberga el Buda de oro macizo más grande del mundo, midiendo casi cinco metros de altura con un peso de cinco toneladas y media. Luego, la excursión continuará hacia Wat Pho, el templo más grande de Bangkok que

cuenta con un enorme Buda reclinado y los Chedis de los Reyes. Este se encuentra detrás del Templo del Buda. Es uno de los mayores templos de la ciudad y famoso por su gigantesco Buda reclinado que mide 46 metros de largo y está cubierto de oro. A continuación, visitarán el Palacio Real, que es sin duda, el monumento más famoso de la ciudad. Construido en 1782, y por 150 años la casa del rey de Tailandia, la corte real y la sede administrativa del gobierno, el Gran Palacio de Bangkok es un edificio antiguo que continúa impresionando a sus visitantes con su hermosa arquitectura y detalles. Dentro del complejo, se encuentra Wat Phra Kaew o el Templo del Buda Esmeralda (oficialmente conocido como Wat Phra Sri Rattana Satsadaram), considerado como el templo budista más importante de Tailandia, consagra la imagen del Buda reverenciado por la gente tallado en un solo bloque de jade. Tarde libre. Alojamiento en el hotel.

DÍA 13 VIERNES BANGKOK

Desayuno en hotel. Día libre para actividades personales o disfrutar de esta gran ciudad. Podrá realizar una visita **OPCIONAL** a Ayutthaya, la antigua capital del Reino de Siam, a 90 kilómetros de Bangkok, situada en la confluencia de los ríos Lopburi, Prasak y Chao Phraya. La histórica ciudad de Ayutthaya fue fundada en 1350 por el rey U-Thong y sirvió como la capital de lo que fue el predecesor del imperio siamés y la Tailandia moderna. Las principales atracciones en esta ciudad son el Wat Phra Si Sanphet, el templo más grande de la ciudad, conocido por su fila distintiva de chedis restaurados que se encuentra en muchas imágenes de la ciudad, y el Viharn Phra Mongkol Bopit, que contiene una estatua enorme de bronce de Buda. También visitarán el Wat Mahathat, con una increíble cabeza de buda en las raíces de un árbol y Wat Lokaya Sutharam, otras de las ruinas más importantes de la ciudad. Luego nos embarcaremos en el Grand Pearl Cruise para el viaje de regreso a Bangkok. Disfrutarán de un magnífico almuerzo buffet y paisajes fascinantes a lo largo del río Chao Phraya completarán esta memorable experiencia.

Nota importante: Este opcional no se vende en destino, para pasajeros que deseen tomarlo, debe reservarse 4 semanas antes de iniciar el viaje. Está sujeto a disponibilidad y únicamente se garantiza con pago total. Una vez confirmado no es reembolsable.

DÍA 14 SÁBADO BANGKOK – ESTAMBUL (VUELO INCLUIDO)

A la hora convenida, traslado al aeropuerto para tomar el vuelo TURKISH AIRLINES con destino Estambul. A la llegada, recibimiento y traslado al hotel. Alojamiento.

DÍA 15 DOMINGO ESTAMBUL

Desayuno en el hotel. A la hora indicada salida para la visita a la Mezquita de Solimán del siglo XVI y la más grande de la ciudad. Es la obra maestra del arquitecto Sinan conocido como figura del imperio otomano. El complejo alrededor de la mezquita consta de varios edificios como la biblioteca, el hospital, el baño turco y el bazar. A continuación, tendremos tiempo para aprovechar por el Bazar de Especies conociendo sus tiendas de especias y delicias turcas y conocer La Mezquita de Nueva. Almuerzo. Por la tarde tomaremos el barco para realizar el paseo por el estrecho del Bósforo, el lugar más bello de la ciudad desde donde podrán contemplar los palacios de los sultanes y los yalis más antiguos en ambas orillas. Al finalizar conoceremos la parte nueva Taksim y la Calle peatonal de Istiklal en donde encontrarán un ambiente muy pintoresco con los edificios, como el Colegio de Galatasaray, el pasaje de Flores, la Iglesia de San Antonio. Traslado y alojamiento en el hotel.

DÍA 16 LUNES ESTAMBUL – BOGOTÁ

A la hora indicada traslado al aeropuerto para tomar el vuelo de TURKISH AIRLINES con destino Bogotá.

Nota: Por motivos operacionales, el orden de visitas y ciudades de alojamiento podrá modificarse sin previo aviso, así como sustituir algunas de ellas por otras respetándose todas las visitas previstas.

FIN DE NUESTROS SERVICIOS

PRECIOS POR PERSONA EN USD

FECHAS DE SALIDA	DOBLE	TRIPLE	SENCILLA
21 JUN – 06 JUL	5.115	5.335	5.875
19 JUL – 03 AGO	5.260	5.465	6.120
13 SEP – 28 SEP	5.250	5.465	6.015
08 NOV – 23 NOV	5.425	5.630	6.330

- Aplican gastos de cancelación según condiciones generales sin excepción.
- Las tarifas están sujetas a modificación en caso de presentarse incrementos en el costo de combustible establecidos por las aerolíneas o el operador turístico.
- El itinerario podrá ser modificado sin previo aviso; sin embargo, se garantizará la prestación de los servicios y actividades contratadas.
- El presente programa no asegura que este conformado exclusivamente de pasajeros colombianos durante todo el recorrido; algunos servicios podrán compartirse con viajeros de otras nacionalidades latinoamericanas.
- La disponibilidad de habitaciones triples es limitada y deberá ser confirmada en el momento de la reserva. (En esta acomodación, a la cama doble se adicionará una cama supletoria, la cual podrá corresponder a un catre o sofá cama según la disponibilidad de cada hotel).
- Para pagos en efectivo en moneda extranjera se cobrará un valor del 2% del precio total del programa, que equivale a la comisión bancaria por esta clase de transacciones, por lo que no será reembolsable en ninguna circunstancia.
- Los valores en moneda extranjera deben ser depositados en nuestras cuentas bancarias, conforme al procedimiento de consignación en moneda extranjera que se indique para el efecto.

INCLUYE

- Tiquete aéreo en la ruta Bogotá – Estambul – Hanói // Bangkok – Estambul – Bogotá, vía Turkish Airlines, con tarifa negociada para grupos.
- Tiquete aéreo en la ruta Hanói – Ho Chi Minh (Saigón) – Siem Reap – Bangkok.
- Impuestos del tiquete aéreo.

- Tarjeta de asistencia médica con beneficio de cancelación, hasta 75 años. Debe ser expedida 25 días antes de iniciar el viaje. Condiciones y beneficios de la tarjeta favor consultarlas.

Servicios en Vietnam:

- Visa de Vietnam. (incluye asesoría, el trámite y pago de tasas oficiales).
- Servicio de Fast Track a la llegada en el aeropuerto.
- Traslado aeropuerto – hotel en Hanói.
- Traslado por carretera Hanói – Bahía de Halong.
- Traslado Bahía de Halong – aeropuerto en Hanói.
- Traslado aeropuerto – hotel – aeropuerto en Ho Chi Minh (Saigón).
- 2 noches de alojamiento en Hanói.
- 1 noche a bordo de un Junco en la Bahía de Halong.
- 2 noches de alojamiento en Ho Chi Minh (Saigón).
- Desayunos diarios (Brunch en la Bahía de Halong).
- 3 almuerzos durante el recorrido (no incluyen bebidas).
- 1 cena a bordo durante el crucero en la Bahía Halong (no incluye bebidas).
- Visitas según itinerario con guías locales de habla hispana, a excepción a bordo del crucero en bahía de Halong que no permite el acceso del guía, los pasajeros serán atendidos por la tripulación del barco en inglés
- Visita de día completo a Hanói incluyendo el Mausoleo de Ho Chi Minh.
- Recorrido panorámico en ciclo pousee por el barrio antiguo de Hanói.
- Recorrido en Junco por la Bahía de Halong (en servicio compartido).
- Visita a las cuevas de Cu Chi y al Palacio de Reunificación en la ciudad de Ho Chi Minh.

Servicios en Camboya:

- Visa de Camboya. (incluye asesoría, el trámite y pago de tasas oficiales).
- Servicio de Fast Track a la llegada en el aeropuerto.
- Traslados aeropuerto – hotel – aeropuerto.
- 2 noches de alojamiento en Siem Reap.
- Desayuno diario.
- 2 almuerzos en Siem Reap (no incluyen bebidas).
- Visitas según itinerario con guías locales de habla hispana.
- Visita en Tuk-Tuk de la antigua ciudad de Angkor Thom y el Templo de Ta Prohm en Siem Reap.
- Visita a los templos de Angkor Wat en Siem Reap.
- Paseo en lancha por el lago Tonle Sap.

Servicios en Tailandia:

- Traslados aeropuerto – hotel – aeropuerto.
- Servicio de Fast Track a la llegada en el aeropuerto.
- 4 noches de alojamiento en Bangkok.
- Desayuno diario en los horarios establecidos por los hoteles (si los itinerarios aéreos lo permiten).
- Visitas según itinerario con guía local de habla hispana.
- Visita a los templos de Wat Trimitr, Wat Pho y Gran Palacio Real en Bangkok.
- Visita al Mercado flotante de Damnoen Saduak en Bangkok.

Servicios en Turquía:

- Traslados aeropuerto – hotel – aeropuerto.
- 2 noches de alojamiento en Estambul.
- Desayuno diario en los horarios establecidos por los hoteles (si los itinerarios aéreos lo permiten).
- Paseo por el Bósforo y visita al Bazar de las especias.
- Un almuerzo el día de la visita al Bósforo y Bazar de las Especias. No incluye bebidas.

NO INCLUYE

- Impuesto hotelero en Turquía por valor de USD 15, valor a pagar directamente en destino al guía.
- Servicios no descritos en el programa.
- Bebidas con las comidas. Ni bebidas o comidas que hagan parte de servicios opcionales.
- Tiquetes aéreos desde otras ciudades de Colombia.
- Excursiones o tours opcionales ofrecidos por el operador en lugares de destino*.
- Alimentación no estipulada en los itinerarios.
- Traslados donde no esté contemplado.
- Extras de ningún tipo en los hoteles.
- Excesos de equipaje.
- Gastos de índole personal.
- Propinas en hoteles, aeropuertos, guías, conductores, restaurantes.
- Entradas a sitios turísticos que no hacen parte del programa, o que hacen parte de servicios opcionales.
- Impuestos de aerolínea, hoteles u otro prestador de servicio, que sean notificados después de la publicación de este paquete turístico.

* Los usuarios podrán contratar directamente servicios opcionales o adicionales con el operador en destino bajo las condiciones que este determine para cada plan establecidas para estos servicios, Nuestro operador no será intermediario de estos opcionales por lo que no asumirá ningún tipo de responsabilidad o garantía por su contratación o ejecución.

ITINERARIO AÉREO

Fecha	Ruta	Vuelo	Hora salida	Hora llegada
Día 1	Bogotá – Estambul	Turkish 800	16:35	16:55 (+1)
Día 3	Estambul – Hanói	Turkish 164	02:05	15:40
Día 14	Bangkok – Estambul	Turkish 69	22:45	04:45 (+1)
Día 16	Estambul – Bogotá	Turkish 801	09:40	15:05

- Estos itinerarios se publican con la información de vuelos proporcionada por las aerolíneas, la cual puede estar sujeta a cambios si la aerolínea así lo determina. Los posibles cambios se informarán con la debida antelación para garantizar el servicio.

- En el caso de que su viaje se origine en una ciudad fuera de Bogotá, antes de reservar y emitir los tiquetes, por favor consultar si el itinerario del programa ofrecido por Nuestro operador ha tenido algún ajuste o modificación. Por favor consultar 45 días antes de cada fecha de viaje. Si no se consulta la confirmación de los itinerarios aéreos, no nos hacemos responsables por cambios, modificaciones o valores a pagar por los tiquetes internos.

HOTELES PREVISTOS O SIMILARES

Ciudad	Hoteles previstos	Categoría
Hanói	The Ann Ha Noi	Primera
	T Boutique Hotel	Primera
Halong	Bhaya Classic Cruise	Primera
	Emeraude Cruise	Primera
Ho Chi Minh	Saigon Prince Hotel	Primera
	Muong Thanh Saigon Centre Hotel	Primera
Siem Reap	Lotus Blanc Resort	Primera
	Tara Angkor Hotel	Primera
Bangkok	Best Western Click Sathorn 11	Primera
	Mandarin Hotel By Centre Point	Primera
Estambul	Windsor	Primera
	Akgun Hotel	Primera

NOTA: Los hoteles indicados podrán sufrir cambios de última hora por problemas operativos, en todo caso, se sustituirán por hoteles de igual calidad. Los hoteles seleccionados son establecimientos cómodos, con servicios completos y con un estándar internacional.

VISITAS OPCIONALES

Los siguientes opcionales están disponibles para los pasajeros en algunos de los lugares de destino del programa. Sus condiciones varían de acuerdo al operador seleccionado. Los precios de los opcionales serán aquellos definidos por el operador escogido por el pasajero, no obstante para efectos de referencia se indican a continuación precios promedios o estimados que le permitirán al pasajero elaborar su presupuesto de viaje, están dados en dólares americanos.

VISITAS OPCIONALES EN USD POR PERSONA, CON PAGO EN COLOMBIA

Ciudad	Visita	Valor estimado
Bangkok	Ayutthaya by Grand Pearl (incluye almuerzo sin bebidas)	145

- Precios base mínimo dos pasajeros.

- Estos opcionales no se venden en destino, para pasajeros que deseen tomarlos, deben reservarse 4 semanas antes de iniciar el viaje. Están sujetos a disponibilidad y únicamente se garantizan con pago total. Una vez confirmados no son reembolsables.
- Servicios sujetos a disponibilidad. Dependiendo de la misma, es posible que no podamos confirmar.
- Se debe adicionar el 2% de gastos financieros. Si el pago es en pesos se liquidará a la TRM del día en que se haga el pago.

VALOR VISITAS OPCIONALES EN USD POR PERSONA, CON PAGO EN DESTINO

Ciudad	Visita	Valor estimado
Estambul	Visita de día completo Estambul clásico con almuerzo	100

- El valor de las visitas y excursiones opcionales será el establecido por el operador.
- Los opcionales operan en el destino con un mínimo de 10 participantes.
- Los precios del paseo en globo dependen de la demanda en el mercado y los operadores de los globos, pueden aumentar sin previo aviso.
- Los opcionales indicados, no son de carácter obligatorio. Sin embargo, si el pasajero desea comprar alguna de estas excursiones, estas serán ofrecidas directamente por el guía en destino.
- Nuestro operador no es intermediario de estos servicios, los usuarios deberán contratarlos directamente con el operador en destino bajo las condiciones establecidas por este para cada plan, Nuestro operador no asume ningún tipo de responsabilidad o garantía por su contratación o ejecución.

NOTAS IMPORTANTES

- Las tarifas publicadas están sujetas a cambio por las fluctuaciones del dólar o cambios determinados los prestadores de servicios o por la línea aérea, combustible, seguros o impuestos gubernamentales obligatorios.
- El paquete turístico debe ser pagado en su totalidad antes del viaje, dentro de las fechas y plazos límites de pago informados.
- En caso de alza en las tasas y/o impuestos de la tarifa aérea, hoteleras y demás servicios ofrecidos en el paquete turístico, pueden tener una variación en cualquier momento por situaciones ajenas a nuestra voluntad, como puede ser: devaluaciones de monedas, guerras, políticas de los países, alzas de petróleo, para reservas pagas en su totalidad no aplica estos suplementos, únicamente para reservas con pagos parciales.
- Estos cambios serán notificados oportunamente en el momento en que se presenten.
- Las tarifas mencionadas se respetarán únicamente para las reservas que ya estén pagadas en su totalidad.
- Si hay únicamente un depósito en la reserva, en caso de cambio en la tarifa por los motivos mencionados, la diferencia a pagar será informada y asumida por el pasajero.
- Para el transporte terrestre que se utilice en los lugares de destino, el viajero se someterá expresamente a la legislación en materia de accidentes por carretera de la nación en que se haya matriculado el vehículo. Las indemnizaciones por causa de accidente serán pagadas a los interesados, beneficiarios o a sus representantes legales en el país de matrícula del vehículo en la moneda legal del mismo. El pago de indemnizaciones por accidentes de tránsito estará a cargo únicamente de las compañías prestadoras del servicio de transporte terrestre, o sus aseguradoras excluyéndose cualquier responsabilidad de terceros.

- Teniendo en cuenta que estos servicios se han organizado para grupos de usuarios, no habrá lugar a reorganización individual del transporte u otros servicios cuando el usuario ha perdido vuelos o trayectos terrestres y necesita reincorporarse al grupo. En estas situaciones el usuario asumirá personalmente los gastos en que deba incurrir para su reintegro al grupo.
- Los vouchers o documentos de viaje se entregarán entre 8 y 10 días antes de la fecha de viaje.

CONDICIONES ESPECÍFICAS

INFORMACIÓN IMPORTANTE

- Tarifas sujetas a cambios y disponibilidad sin previo aviso.
- Los servicios son aquellos descritos en el programa que incluyen traslados, visitas y excursiones detalladas, asistencia de guías locales para las visitas.
- Las visitas incluidas son prestadas en servicio compartido no en privado, ni en vuelos fletados.
- Los hoteles mencionados como previstos al final están sujetos a variación, sin alterar en ningún momento su categoría.
- Las habitaciones que se ofrece son de categoría estándar: opción base del hotel, práctica y confortable, con los servicios regulares de la propiedad.
- Las tarifas sobre las cuales está cotizado este programa obedecen a un número mínimo de pasajeros. En caso de no cumplirse con ese número mínimo o de presentarse cualquier otra variable que impida la salida del grupo, Nuestro operador se reserva el derecho de cancelar el programa con un mínimo de 40 días antes de la fecha de inicio de viaje, sin que se genere el pago de indemnizaciones o penalidades, únicamente se devolverán los dineros recibidos.
- Si antes de iniciar el viaje o durante su ejecución, se presentaran situaciones de seguridad, afectación de la calidad de los servicios o factores externos, cancelación o retrasos de vuelos, que obligaran a la modificación de los itinerarios, fechas, servicios adicionales, tanto Nuestro operador como el operador, podrán realizar las modificaciones que estimen necesarias, procurando ofrecer los servicios indicados en el itinerario, sin que se generen indemnizaciones o penalidades.
- De ser permitido legalmente, la agencia de viajes, ni el operador asumen responsabilidad alguna frente al usuario o viajero por cancelaciones, retrasos o modificaciones del servicio de transporte aéreo, el cual será responsabilidad exclusiva de la aerolínea.
- La responsabilidad de la agencia estará regulada de conformidad con su cláusula general de responsabilidad disponible en su sitio web

CONDICIONES TARIFA AÉREA

- Los tiquetes son no endosables, no reembolsables, no permite cambio de nombre, fecha, ruta y no aplica certificados médicos por ser tarifas restrictivas.
- Impuestos de combustible (Q combustible), IVA, tasa Administrativa sujeto a cambio sin previo aviso y serán verificados antes de la emisión de los tiquetes. Si existe algún suplemento que sea informado por la aerolínea, este deberá ser asumido por el viajero cuando no se encuentre pagado en su totalidad el valor del programa.
- Después de la fecha de salida la aerolínea no permite cambio de ruta.

- Una vez iniciado el viaje, el pasajero que desee cancelar o terminar anticipadamente su viaje para regresar a Colombia antes de la fecha de regreso prevista en el programa, deberá contratar por su cuenta el transporte de regreso. El programa solo incluye los vuelos contratados con la aerolínea para el grupo de viajeros y en las fechas aquí definidas, por lo que no se permiten modificaciones en el transporte aéreo.
- De requerir un pasajero algún servicio especial como sillas de ruedas, comidas especiales u otros, la agencia deberá informar a Nuestro operador con un mínimo de 15 días de anticipación para poder solicitar dicho requerimiento a la aerolínea.
- Nuestro operador no se hace responsable por los cambios operacionales o daños que pueda sufrir el avión, esto es responsabilidad directa de la aerolínea.
- En caso de que los pasajeros cambien por cuenta propia los vuelos confirmados, es responsabilidad del pasajero todos los gastos que se generen en porción terrestre o cancelación de vuelos, una vez iniciado el viaje se debe tener claro que no son permitidos los cambios por ser tarifas restrictivas de la aerolínea.
- Una vez el tiquete sea expedido y el pasajero cancele su viaje por cuenta propia, no tendrá ningún reembolso por ser tarifas restrictivas de la aerolínea.
- Los cambios de nombre son permitidos hasta 50 días antes de la fecha de salida de Colombia, después de emitidos los tiquetes la aerolínea no acepta cambios.
- La no presentación del pasajero en el aeropuerto en la fecha y hora del abordaje, genera una penalidad del 100% del valor pagado, y no habrá lugar a reembolsos independientemente de las circunstancias que invoque el pasajero para justificar su no presentación, incluyendo incapacidades médicas, o situaciones de fuerza mayor o caso fortuito por regulación de la aerolínea por ser tarifas restrictivas.
- El equipaje permitido en bodega es de 1 pieza de 23 kg y 1 pieza de mano de 8 kg por persona (únicamente para trayectos operados con la aerolínea Turkish Airlines). Se recomienda llevar una sola maleta debido a que los autocares transportarán gratuitamente una maleta por persona, equipaje extra podría tener cargo adicional y estar sujeto a disponibilidad en el compartimiento del equipaje.
- Para la emisión de tiquetes solicitamos enviar copias de los pasaportes.
- En caso de que el cliente no remita oportunamente copia de los pasaportes por correo electrónico, la emisión de los tiquetes se realizará con los nombres informados directamente por el cliente. Será responsabilidad única y exclusiva del cliente garantizar la veracidad, exactitud y concordancia de dichos datos con los documentos de viaje. El incumplimiento de esta obligación no dará lugar a reclamaciones posteriores. Asimismo, el cliente reconoce y acepta que, en atención a las políticas de la aerolínea, la emisión debe efectuarse dentro de los plazos establecidos, sin posibilidad de modificaciones, reembolsos o ajustes por errores del cliente.
- Cualquier error u omisión en los nombres podría ocasionar que, los pasajeros no sean admitidos por la aerolínea al momento de realizar el check-in en el aeropuerto o en caso de ser necesario realizar cambios en los tiquetes por nombres errados, lo cual podría generar penalidades y costos adicionales que son responsabilidad del cliente.
- En estas salidas grupales no es posible preasignar asientos ni garantizar que pasajeros que viajen juntos sean ubicados en asientos contiguos. La distribución final será determinada por la aerolínea según disponibilidad al momento del check-in, si los pasajeros desean garantizar sus sillas deben ser pagadas con anticipación directamente en la página de la aerolínea.

DOCUMENTACIÓN REQUERIDA

- Pasaporte con una vigencia mínima de seis meses anteriores a la fecha de salida desde Colombia, con hojas disponibles para colocarle los sellos de ingreso y salida del país o países a visitar. El pasaporte físico

es un documento indispensable que debe presentar todo pasajero para el abordaje de los vuelos y el ingreso a los países de destino.

- Certificado Internacional de Vacuna contra la fiebre amarilla.
- Para menores de edad, se debe adjuntar copia del Registro Civil.
- Todo menor de edad que viaje fuera del país sin la compañía de alguno de sus padres deberá presentar obligatoriamente un permiso de salida debidamente autenticado en notaría. Dicho permiso deberá incluir los datos completos de la persona o personas responsables que acompañarán al menor, el motivo del viaje, la fecha de salida y regreso. Además, se deberá anexar el registro civil de nacimiento y, en caso de mayores de siete (7) años, la tarjeta de identidad. Recomendamos hacer este trámite con suficiente antelación.
- Visa vigente tipo turismo que permite el ingreso a Vietnam. (incluida en el precio).
- Visa vigente tipo turismo que permite el ingreso a Camboya. (incluida en el precio)
- Es responsabilidad exclusiva de cada viajero contar con toda la documentación de viaje vigente y en regla, según los requisitos exigidos por las aerolíneas y las autoridades migratorias, tanto en Colombia como en los países de destino y tránsito.”

FORMAS DE PAGO ACEPTABLES Y COSTOS ADICIONALES

El pago del paquete turístico se puede realizar mediante consignación o transferencia a una de las cuentas bancarias a nombre de Nuestro operador (indicadas en el adjunto llamado Pagos en dólares y pesos colombianos). Para pagos con tarjeta de crédito aceptamos Visa o Master Card, tenga en cuenta que, si el cliente elige esta forma de pago se aplicará un cargo adicional de 3.5%, por el uso de pasarelas de pago debido a los costos asociados que estas plataformas de procesamiento de pagos aplican. Este cargo adicional cubre los gastos en que incurre la empresa en la transacción electrónica, garantizando así la seguridad y eficiencia en el procesamiento del pago.

PAGOS Y CANCELACIONES

- Para garantizar la reserva se requiere un depósito por persona del 30% del valor total del paquete turístico, sin este no se garantiza el cupo aéreo ni terrestre.
- Una vez recibido el depósito, si hay cancelación, se genera un gasto administrativo, bancario y operativo de \$200.000 por pasajero.
- 70 días antes de la fecha de salida debe estar pagado el 60% del valor total del paquete turístico.
- 60 días antes de la fecha de salida debe estar pagado el 100% del valor total del paquete turístico.
- Cancelaciones recibidas entre 60 y 50 días antes de la salida aplica una penalidad del 30% del valor total del paquete turístico
- Cancelaciones recibidas entre 49 y 35 días antes de la salida aplica una penalidad del 80% del valor total del paquete turístico
- Cancelaciones por cualquier motivo, entre 34 días a 0 horas antes de la fecha de salida, aplican cargos del 100% del valor del paquete turístico.
- Al recibir Nuestro operador el depósito que el pasajero entrega en la agencia de viajes, Nuestro operador SAS, entiende que el pasajero se ha enterado y aceptado cada una de las condiciones, políticas de pagos y cancelaciones. Así mismo la agencia de viajes o demás personas que intermedien en la compra del programa para sus clientes, están en la obligación de entregar y explicar a los pasajeros los términos y condiciones del programa, dejando constancia con la firma del formato de declaración de conocimiento de este documento y de los demás que se emiten para organizar y prestar el servicio.

- En caso de no presentación del pasajero en las fechas y horas previstas para el inicio del programa, no habrá lugar a reembolsos de los valores pagados y Nuestro operador tendrá derecho se aplicará una penalidad los cargos son del 100% del valor del paquete turístico.
- Cualquier inconveniente de índole personal como: pasaporte vencido o extraviado, llegar al aeropuerto sin pasaporte, permisos de salida del país de menores de edad sin cumplir los requisitos exigidos, restricciones de salida del país por homonimia u otros asuntos legales, llegadas al aeropuerto a la hora no indicada, negación de entrada por las autoridades de inmigración de los países a visitar o por cualquier otro motivo ajeno a nuestra responsabilidad que le impidan al pasajero no poder tomar el paquete turístico, se aplicará una penalidad del 100% del valor total del paquete turístico.
- En caso de NO cumplirse los pagos en las fechas estipuladas aún con depósito no se garantiza el cupo del paquete turístico y se podrá perder la reserva por falta incumplimiento del pago del valor total, aplicando las políticas de pagos y cancelaciones
- Para reserva de grupos mayores o iguales a 8 pasajeros, aplican políticas de pagos y cancelaciones diferentes que serán informadas en la solicitud de cotización y reserva.

TARJETA DE ASISTENCIA

La Asistencia en Viaje es un servicio operado por un prestador especializado, cuyo propósito es acompañarlo durante sus desplazamientos y brindarle apoyo práctico en caso de una emergencia. Es importante que tenga presente que este servicio no constituye un seguro, ni forma parte de programas de medicina prepagada, seguridad social o riesgos laborales.

El alcance de la Asistencia en Viaje está limitado únicamente a los servicios expresamente señalados en el Voucher de Asistencia en Viaje. Este documento será emitido y entregado al viajero una vez se suministre la información requerida para su expedición. El Voucher es el único documento que define los servicios a los que tendrá derecho el Cliente y, si aplica, sus beneficiarios, durante el período de vigencia allí establecido.

Los servicios pueden incluir atenciones médicas, jurídicas, personales y de otra índole, siempre con el propósito de atender necesidades inmediatas y permitir la continuidad del viaje en caso de presentarse una eventualidad.

Es obligatorio que el Cliente lea y consulte las Condiciones Generales, disponibles en el link <https://eureka.grupomok.com.co/static/media/CondicionesEureka.pdf>, las cuales también están incluidas en el Voucher. En este documento se explican en detalle los alcances, limitaciones, procedimientos y tiempos de respuesta de la asistencia. Allí se encuentran igualmente las exclusiones, en especial las relacionadas con preexistencias médicas, cuyo significado, alcance y aplicación se rigen únicamente por lo establecido en el condicionado. Por ello, la lectura y comprensión completa de dicho documento resulta indispensable para entender correctamente el servicio adquirido y evitar interpretaciones erróneas.

Si el plan adquirido incluye un beneficio de cancelación de viaje, debe tener en cuenta que este es diferente a las políticas de cancelación de las agencias. Este servicio aplica únicamente para ciertos gastos derivados de penalidades u otros conceptos, hasta el monto máximo indicado en el Voucher o hasta el valor total del paquete turístico.

Para la emisión del Voucher, el viajero deberá entregar al momento de la reserva la siguiente información: nombre completo, documento de identidad, fecha y lugar de nacimiento, dirección, teléfono y datos de una persona de

contacto para casos de emergencia (nombre, dirección y teléfono). Sin esta información no será posible expedir el Voucher ni activar la Asistencia en Viaje.

El beneficio de cancelación multicausa cuenta con cobertura máxima hasta USD 2.000. También si desea subir este monto puede hacerlo con un adicional de USD 25 por cada USD 1.000 adicionales de cobertura. Máximo para subir hasta USD 5.000. Aplica para pasajeros de hasta 75 años y debe adquirir mínimo a 45 días antes del inicio del viaje.

VISITAS Y EXCURSIONES OPCIONALES

Serán ofrecidos directamente por el operador en destino, y el pasajero podrá tomarlos si así lo desea, Nuestro operador no presta servicios de opcionales, ni es intermediario de los mismos por lo que no asume responsabilidad ni garantía por su contratación y ejecución., Le recomendamos solicitar al operador la información completa de estos servicios antes de su contratación. En determinadas ciudades incluidas en este circuito, el pasajero dispondrá de tiempo libre para realizar actividades por cuenta propia; en consecuencia, el traslado de regreso al hotel no estará contemplado dentro de los servicios incluidos.

ITINERARIO

Todos los itinerarios publicados pueden estar sujetos a posibles cambios en el destino, ya sea por problemas climatológicos, operativos o de fuerza mayor. Las visitas detalladas pueden cambiar el orden o el día de operación.

CANCELACIONES O SUSPENSIONES DE VISITAS TURÍSTICAS

Se podrán suspender o cancelar algunas visitas por condiciones climáticas, políticas, sociales, de orden público u otras causas imprevistas ajenas a Nuestro operador o a sus operadores. En estos casos se buscará organizar visitas o actividades alternativas de calidad similar a las suspendidas, siempre y cuando las condiciones del destino lo permitan y no se ponga en riesgo la integridad y seguridad del grupo.

AUTOCARES

Todos los circuitos tienen previsto realizar su recorrido en autocar (autobuses). En caso de no reunir el número suficiente de pasajeros, el circuito se realizará en minibus o van. En caso de que algún pasajero requiera una silla en especial por motivos de salud deberá ser informada con anticipación y enviar una prescripción médica, de lo contrario no se tomará en cuenta. En los circuitos y/o programas, los trayectos entre ciudades se realizan en vehículos de turismo adecuados, dependiendo el número de pasajeros. La duración de los recorridos es de 4 a 12 horas como máximo al día.

Pensando en el bienestar de los pasajeros y que el plan turístico cumpla con las expectativas y necesidades de su cliente, le agradecemos informarnos de manera previa a la compra, si el cliente padece de alguna discapacidad, enfermedad o cuidado especial. Es importante que los clientes evalúen las condiciones específicas del plan turístico y en caso de tener alguna condición médica que les impida disfrutar de los servicios ofrecidos, Nuestro operador podrá generar recomendaciones en el evento en que dichas condiciones no se ajusten a la situación particular del cliente.

SALIDA DE LAS EXCURSIONES O RECORRIDO TERRESTRE

Para el inicio del tour en autobús, es imprescindible que a la hora indicada los pasajeros se encuentren listos en la recepción del hotel de salida, a fin de que el itinerario pueda ser cumplido sin alteraciones. Todo retraso o

pérdida del servicio por incumplimiento de los pasajeros, no genera responsabilidad por parte del operador o de Nuestro operador ni dará lugar a reembolsos.

Durante el recorrido, en determinadas ciudades únicamente se efectuará parada para pernoctar o como escala intermedia hacia el siguiente destino. Por razones de distancia y tiempo, no se contemplarán recorridos turísticos ni visitas en dichas ciudades.

EQUIPAJE

Durante el itinerario, los autocares transportarán gratuitamente una maleta por persona. El exceso de equipaje se aceptará de acuerdo con el criterio de los guías y conductores acompañantes siempre y cuando la capacidad de carga del vehículo así lo permita. No se garantiza que se pueda acomodar más equipaje del autorizado, siendo de la exclusiva responsabilidad del pasajero, el manejo del equipaje que no se pueda embarcar.

Es muy importante que los pasajeros no descuiden su equipaje y supervisen su entrega a los operadores de estos servicios. En cualquier servicio de traslado, los extravíos y/u olvidos por parte de los pasajeros de objetos personales en el transporte no dará lugar a responsabilidad por parte del prestatario del mismo o de Nuestro operador, es únicamente responsabilidad del pasajero.

GUÍAS

Cuando se habla de guía, nos referimos a guías locales del país que se visita para las excursiones o guía correo que le acompañaran durante el circuito terrestre. Nunca se refiere a un guía acompañante desde Colombia. El guía es personal suministrado por el operador de destino para acompañar en las excursiones incluidas en este programa, no son asistentes permanentes del grupo, y hablan español con un nivel aceptable.

HOTELES

Las habitaciones publicadas disponen de 1 o 2 camas, independiente del número de pasajeros que ocupe la misma. Los servicios, actividades e instalaciones complementarias de los hoteles (minibar, gimnasio, parqueadero, piscina, caja fuerte, guardería, etc.) son publicados exclusivamente a título informativo y pueden tener cargos adicionales con pago directo a los hoteles por su utilización.

La asignación de habitaciones dobles matrimoniales o twin estará sujeta a la disponibilidad de los hoteles, por lo que no podrá ser garantizada con antelación.

ACOMODACIÓN EN HABITACIONES TRIPLES Y NIÑOS

Los hoteles no disponen de una gran oferta de habitaciones triples, por lo general la cama adicional es un catre, es muy importante que el pasajero tenga conocimiento para evitar problemas en el destino, se debe conocer el peso y la altura de la persona adicional para hacer una buena recomendación.

La disponibilidad de habitaciones triples es limitada y deberá ser confirmada en el momento de la reserva. (En esta acomodación, a la cama doble se adicionará una cama supletoria, la cual podrá corresponder a un catre o sofá cama).

POLÍTICA DE INGRESO Y SALIDA DE LOS HOTELES

El registro de llegada o Check in del hotel inicia a las 15 horas (3 pm) del día de llegada. Si un pasajero quiere ocupar la habitación del hotel antes del horario indicado, el hotel puede cobrar por un día adicional y lo considera como una estancia de un día anterior. Ahora bien, si el huésped desea entrar a la habitación (siempre que haya disponibilidad de habitaciones) puede pagar por ello.

El día de la salida o check-out el huésped dispone de un tiempo máximo para dejar la habitación, de lo contrario el hotel puede cargar una noche más. La hora tope usada internacionalmente son las 12 del mediodía. Es importante destacar que el late check out nunca se considerará como un derecho de los clientes, sino un privilegio que puede ser otorgado por el jefe de recepción sobre la disponibilidad de las habitaciones. Puede que sea de forma gratuita o pagar por el uso de la habitación con un late check out.

ATENCIONES ESPECIALES

Determinados establecimientos ofrecen valores agregados o atenciones especiales a los pasajeros. La NO utilización no tiene ningún tipo de reembolso, estas están sujetas a disponibilidad, no están incluidas en los precios publicados.

PROPINAS

La propina es parte de la cultura en casi todas las ciudades y países del mundo como una bonificación voluntaria por el buen servicio. En los precios no están incluidas las propinas en hoteles, aeropuertos, guías, conductores, restaurantes.

Recomendamos preguntar a los guías para una mayor seguridad de los valores que se sugieren pagar. Valores aproximados: restaurantes 10 a 15%, maleteros USD 1 o 2 dólares por maleta, guías USD 5 diarios por persona, conductores USD 2 diarios por persona, camareras USD 1 ó 2 dólares por noche por habitación.

DÍAS FESTIVOS

Durante la celebración de los días de fiesta propios de cada país y/o ciudad, es posible que los transportes, museos, comercio, medios de elevación, teatros, etc.; se vean afectados en sus horarios y funcionamiento, inclusive no operar o permanecer cerrados sin previo aviso. Recomendamos consultar con los operadores locales para evitar contratiempos por la suspensión o interrupción de estos servicios.

INCONFORMIDADES EN EL DESTINO

En caso de anomalías o inconformidades en algunos de los servicios deberá informar inmediatamente al prestatario de los mismos, corresponsal local o bien directamente a Nuestro operador en su canal de WhatsApp +57 312 4470822.

GARANTÍA CON TARJETA DE CRÉDITO

A la llegada a los hoteles en la recepción se solicita a los pasajeros dar como garantía la Tarjeta de Crédito para sus gastos extras.

Es muy importante que a su salida revise los cargos que se han efectuado a su tarjeta ya que son de absoluta responsabilidad de cada pasajero.

RESERVACIONES

Pueden ser solicitadas vía email, indicando destino, fecha de viaje, nombres completos de los pasajeros (como aparecen en el pasaporte), acomodación, nacionalidad y moneda en que realizaran el pago del paquete turístico

POLÍTICA DE RESERVAS

- Para mayor seguridad solicitamos que todo sea enviado vía correo electrónico. No aceptamos solicitudes de reserva vía WhatsApp.
- Enviar nombres de los pasajeros y copia del pasaporte.
- A partir del 1° de junio de 2019 entró en vigor la nueva Resolución 830d de IATA (Asociación Internacional de Transporte Aéreo) que pretende ofrecer un mejor servicio al viajero a través de notificaciones a los clientes en los casos de alteraciones en los vuelos. De acuerdo con esta resolución y con los procedimientos de emisión de billetes y reservas de las aerolíneas, los pasajeros deben proporcionar el número de teléfono móvil y la dirección de correo electrónico con el fin de ingresar sus datos al PNR, por sus siglas en inglés Passenger Name Record (Registro de Nombres del Pasajero), con el fin que los usuarios estén enterados de cambios o modificaciones de su vuelo.

TRATAMIENTO DE DATOS

Nuestro operador solicitará los datos personales de los beneficiarios del servicio para gestionar las reservas del viaje, asuntos fiscales o de facturación, tales como datos de identificación y de contacto, estos datos se compartirán con aerolíneas, y otros operadores. El pasajero deberá firmar los formularios de autorización de tratamiento de datos personales dispuestos por Nuestro operador. Así mismo, los intermediarios que adquieran el programa deberán obtener autorización expresa de los beneficiarios para compartir sus datos con Nuestro operador, aerolíneas y demás operadores. Los intermediarios deberán entregar diligenciada el formato de autorización de tratamiento de datos personales dispuesto por Nuestro operador.

Así mismo, teniendo en cuenta la normativa de la IATA la agencia solicitará obligatoriamente el número de móvil y la dirección de correo electrónico del pasajero para brindarlo a la línea aérea, para que estas puedan contactar al pasajero en caso de interrupción o una novedad operativa.

El tratamiento de datos se hará conforme a la Política de Protección de Datos Personales adoptada por Nuestro operador, que se ajusta a lo prescrito en la ley 1581 de 2012

NUEVA NORMATIVA IATA – RESOLUCIÓN 830D

La IATA ha reestructurado la resolución 830d que define los procedimientos que deben seguir todas las agencias de viajes acreditadas al crear reservas de tiquetes.

Esta resolución que rige desde el 1 de junio de 2019 indica que los agentes están en la obligación de registrar en las reservas los datos de contacto de los pasajeros para informarles cualquier novedad en la reserva de su vuelo.

Estos son los procedimientos implementados con esta norma, de obligatorio cumplimiento para la operación de este programa:

- La agencia debe preguntar a los pasajeros si están dispuestos a compartir su información de contacto con las aerolíneas.
- Si los pasajeros están de acuerdo en compartir su información de contacto con la aerolínea relacionada, el agente debe registrar la información de contacto del pasajero en la reserva.
- Si los pasajeros no aceptan compartir su información de contacto, la agencia de viajes debe informar a los pasajeros que no recibirán ninguna información de las aerolíneas en caso de cambios o cancelaciones en el horario de los vuelos.

Por este motivo, desde la fecha de entrada en vigencia de la resolución es obligatorio conocer y proporcionar el número de móvil y/o la dirección de correo electrónico del pasajero a la Compañía Aérea para que las aerolíneas puedan contactar en caso de interrupción operativa.

En caso de que el pasajero no desee facilitar esta información, deberá comunicarse por escrito para así poder notificarlo a IATA de acuerdo con la normativa establecida. En el caso de ejercer esta opción tenga en cuenta que se dificultará el proceso de notificación de los cambios operacionales de la aerolínea y los pasajeros podrán no recibir notificaciones relativas a cancelaciones o cambios en el horario de los vuelos.

COMUNICADO IMPORTANTE PARA GARANTIZAR UNA BUENA ASESORÍA A LOS PASAJEROS

Para garantizar la calidad y el cumplimiento de los servicios, los horarios de cada uno de los circuitos son muy estrictos y Nuestro operador no asume ninguna responsabilidad en caso de retrasos generados por los pasajeros. Nuestro operador no asume ninguna responsabilidad en el caso en que la omisión de cualquier información relevante para el viaje, por parte del pasajero, genere retrasos o inconvenientes en el normal desarrollo del circuito.

Para poderle asesorar correctamente, Nuestro operador requiere de esa información. Por tratarse de datos personales sensibles, daremos aplicación a nuestra Política de tratamiento de datos personales que podrá consultar en nuestro sitio web. La información aquí solicitada únicamente será utilizada para evaluar la conveniencia del plan turístico respecto a las necesidades de sus clientes y en ningún momento será suministrada a terceros.

Nuestro operador no asume ninguna responsabilidad, en el caso de que la información del cliente no sea suministrada, no sea cierta o se omitan circunstancias reales.

CLÁUSULA DE RESPONSABILIDAD

Nuestro operador, con Registro Nacional de Turismo 2434 Agencia de Viajes y Turismo, 30445 Agencia de Viajes Operativa y 72976 Agencia de Viajes Mayorista, expedidas por el Ministerio de Comercio Industria y Turismo, está regulada por el régimen de responsabilidad que establece la ley 300/96, modificada por la Ley 1558 de 2012, Decreto 2438 de 2010, ley 1480 de 2011 referente al Estatuto del Consumidor y demás decretos reglamentarios, así como por las normas que las modifiquen o reemplacen. De igual manera, su responsabilidad está definida por las determinaciones propias que adopte al respecto, las cuales se enmarcan dentro de los límites y autorizaciones establecidas por la legislación vigente. Manifestamos que actuamos únicamente como intermediarios entre el viajero y las entidades o personas que prestan u operan los servicios de turismo anunciados que se indican en

itinerarios, folletos o cualquier medio impreso, correspondiente a empresas de transporte, hoteles, restaurantes, etc. Por tanto, no tenemos injerencia en las decisiones o políticas de los mismos. Cualquier información adicional relativa a impuestos, condiciones, vigencias, tasas, cargos y demás pagos obligatorios deben ser consultados con el asesor de viajes, sitio web

Nuestra responsabilidad como organizador del plan o paquete turístico se limita a los términos y condiciones definidos en cada programa en relación con la prestación y calidad de los servicios.

En las condiciones específicas de cada plan reservado se definirá la forma de pago, plazo y demás condiciones de contratación. 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 informarán al momento de la compra.

El pasajero será el exclusivo responsable de la custodia de su equipaje y documentos de viaje. La Agencia de Viajes le informará al pasajero las restricciones que establezcan las aerolíneas siempre y cuando sean previamente publicadas por estas, en cuanto a prohibiciones, peso máximo y número de piezas por pasajero, limitaciones o impedimentos de acceso por cupo máximo. No obstante, será de la 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 deben ser consultados con un asesor de viajes o en el sitio web de la Agencia de Viajes en el momento de realizar la reserva, así mismo serán informados al pasajero en los documentos de viaje, según las características que apliquen a cada uno.

Todos los precios, tarifas, impuestos, tasas o contribuciones, que cotice o anuncie nuestra empresa están sujetos a cambio, disponibilidad y vigencia sin previo aviso, los cuales deben ser asumidos por el pasajero al momento de la expedición de los documentos de viaje. Aplican restricciones y condiciones para cada tarifa publicada según su vigencia, solicitamos revisar las condiciones particulares establecidos para cada plan.

Las tarifas hoteleras dependen de la acomodación seleccionada. Las políticas de cancelación, penalidades, restricciones y condiciones particulares del paquete serán debidamente informadas al cliente al momento de solicitar el servicio. 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.

De ser permitido por la legislación vigente, Nuestro operador no será responsable frente al pasajero por el servicio de transporte aéreo, salvo que se trate de vuelos fletados, según las condiciones del contrato de transporte aéreo. Tampoco será responsable de la decisión que tome el viajero en la categoría de hoteles y servicios escogidos, teniendo en cuenta que ha sido una decisión voluntaria.

Nuestro operador no es responsable solidario por los valores solicitados en reembolso por el usuario, quien estará sujeto a las deducciones que realice el prestador del servicio en los siguientes eventos; a) Por fuerza mayor o caso

fortuito: sobreviniente antes o durante el viaje (huelgas, asonadas, terremotos, accidentes, huracanes, avalanchas, factores políticos, negación de ingreso, asuntos de salubridad, o cualquier tipo de desastre natural), en este caso, el prestador del servicio podrá modificar, reemplazar o cancelar itinerarios, fechas, horas, vuelos, hoteles, servicios opcionales a fin de garantizar el éxito del tour o viaje. Los reembolsos que logran presentarse por los servicios no utilizados y descritos anteriormente son definidos por cada prestador de servicio y será informado en el momento de ocurrir cualquier suceso, y b) Por razones de índole personal: cuando el viajero no pueda salir del país por motivos como; presentar documentos incompletos o falsos, omitir requisitos exigidos para la salida del país, o prohibición de salida por las autoridades competentes, o homónimos, no será responsabilidad de Nuestro operador, el no cumplimiento de los requisitos exigidos para el desarrollo del itinerario previamente pago. Los reembolsos que se pudiesen presentar por servicios no prestados en estas situaciones son definidos por cada prestador de servicio y serán informados en caso de ocurrir en cualquiera de las situaciones descritas.

Si el pasajero no se presenta al abordaje de los servicios o si durante la prestación de los servicios previamente adquiridos por el usuario, este debe retirarse por motivos de índole personal o de salud previamente comprobados, aplicarán las políticas de reembolso definidas por el operador o prestador del servicio, debido a que son condiciones económicas especiales de contratación o el tipo de servicio contratado como (cruceiros, ferias, eventos especiales, congresos, grupos, fechas de temporada alta, etc.), en las cuales Nuestro operador no tiene ningún tipo de control o injerencia.

Por regla general, Nuestro operador conservará el 100% del anticipo entregado por el cliente y/o el 100% del valor pagado, salvo que se pacte de otra manera en las condiciones especiales de cada programa o contrato, cuando el cliente no se presente a disfrutar el servicio, o la solicitud de cancelación se realice por fuera de los términos establecidos en cada programa, o, las razones invocadas por el cliente para cancelar no estén definidas como un evento de cancelación, o cuando el pasajero decida retirarse del tour. De presentarse alguna de estas circunstancias, Nuestro operador gestionará ante los operadores del programa una solicitud de reembolso, lo cual no implica que Nuestro operador se comprometa a obtener de su parte una respuesta positiva y un monto determinado. En caso tal que los operadores accedan a realizar un reembolso al cliente, Nuestro operador tendrá derecho a retener los valores que correspondan a costos administrativos, financieros y márgenes de ganancia estimada.

Nuestro operador y/o las compañías prestadoras de servicios se reservan el derecho de alterar el itinerario de viaje y servicios si fuese imprescindible para una mejor organización del mismo o alguna circunstancia de fuerza mayor que lo obligara a ello, en el evento que el viajero por deseo expreso accediera a introducir alguna modificación en el itinerario o cambio de hotel para mejorar su categoría deberá pagar la diferencia de gastos ocasionados por los cambios solicitados, quedando claro que la decisión sobre variación es por voluntad propia del viajero. Los cambios solicitados están sujetos a disponibilidad.

Los reembolsos que tuviera lugar por algún motivo, y previamente comprobado se realizarán dentro de los 30 días siguientes a solicitud o el máximo establecido legalmente, si el trámite toma más tiempo por causas ajenas a Nuestro operador, ésta no reconocerá ningún interés sobre las sumas a reembolsar.

En el hecho de requerir visa para alguno de los itinerarios, Nuestro operador informará y prestará asesoría al cliente, pero no será responsable del trámite que hagan directamente las agencias de viajes, siendo de exclusiva autonomía de las autoridades consulares todo lo relativo al trámite, documentos, tiempo, costos, estudio y

aprobación o rechazo del mismo. En el efecto de negación de la Visa no habrá lugar a reembolso por las sumas pagas por el viajero. Si la Visa otorgada, y las autoridades aeroportuarias del país de destino no le permiten el ingreso al pasajero, no existirá responsabilidad por esas decisiones. Las políticas de reembolso por los servicios no tomados en el hecho que existan, serán únicamente definidas por el prestador de servicio, debido a que están establecidas a condiciones económicas especiales de contratación o el tipo de servicio contratado.

Será responsabilidad exclusiva de cada pasajero cumplir los requisitos exigidos por cada aerolínea para el embarque, así como los requisitos exigidos por las autoridades migratorias de cada país para la salida, ingreso y estadía. Más allá de las obligaciones de información y asesoría al pasajero, Nuestro operador no asume ningún tipo de responsabilidad con el pasajero por el embarque, ni por la salida del país o el ingreso a países extranjeros ya que su autorización depende de las autoridades migratorias. Advertimos que el ingreso y estadía en países extranjeros es completamente discrecional por parte de las autoridades migratorias, en consecuencia, en caso de denegaciones de ingreso o deportaciones, no seremos responsables frente al pasajero.

En relación con los perjuicios, de ser permitido por la legislación vigente y salvo que se establezca de otra manera en las condiciones especiales de cada programa, Nuestro operador únicamente responderá por el daño emergente derivado de las acciones u omisiones que le sean directamente imputables. En ningún evento responderá por lucro cesante, daños indirectos, consecuenciales, y/o pérdida de oportunidad. En todo caso, su responsabilidad por los perjuicios, en ningún evento excederá el cien por ciento (100%) del valor del contrato, orden de compra, o paquete turístico adquirido. De igual manera, Nuestro operador no será responsable de los daños o perjuicios que sufran los usuarios cuando exista culpa directa de estos, o desatiendan las instrucciones y recomendaciones impartidas por los operadores para el disfrute del servicio, o sea producto de un comportamiento negligente.

Para garantizar los derechos que como consumidor le asisten a los clientes o usuarios, las agencias que adquieran nuestros productos se comprometen a brindar información clara, oportuna y suficiente a los usuarios sobre los programas turísticos que ofrezcan, incluyendo todos aquellos aspectos necesarios que le permitan a los usuarios definir su decisión de compra, como las calidades del servicio, los términos de la garantía, los términos de cancelaciones y penalidades, forma de pago, responsabilidad de los operadores y demás.

DERECHO AL RETRACTO. Nuestro operador respetará el derecho al retracto consagrado en favor del pasajero, y dará aplicación de acuerdo a los lineamientos establecidos por la Aeronáutica Civil en su resolución 1375 de 2015, en cuanto a los demás servicios de turismo diferentes al transporte aéreo, en los que opere el derecho de retracto por corresponder a ventas no tradicionales, se dará cumplimiento a lo establecido por el estatuto de protección al consumidor.

CONDICIONES Y FORMA DE PAGO El valor y forma de pago de depósitos, anticipos y saldos para garantizar la participación de los viajeros en las excursiones, eventos especiales, Cruceros, Ferias, Congresos, salidas de alta temporada, eventos deportivos, culturales o similares son atinentes a condiciones y políticas del organizador y/o las empresas prestadoras de estos servicios, éstas serán informadas a través de nuestro material impreso o sitio web o asesor comercial o confirmación de servicios.

El valor de los itinerarios ha sido calculado con base en la diversidad de cambio de monedas (Dólar, Euros, Yuan, etc.), tarifas de transporte, costo de carburante y tasas e impuestos aplicables a la fecha de la impresión de

nuestros manuales o de elaboración de cotizaciones. Por tal motivo, estos pueden sufrir variación en cualquier momento por comportamientos de las diferentes monedas, con el fin de evitar que la pérdida de valor de la moneda local genere un desequilibrio económico. Estas variaciones en precios serán notificadas al viajero o agencia de viajes por escrito o por cualquier medio, debido a que estas diferencias deben ser asumidas por el viajero.

Los impuestos, tasas y contribuciones que afecten las tarifas aéreas, hoteleras y demás servicios ofrecidos por Nuestro operador pueden sufrir variación en cualquier momento por decisión de los prestadores de servicios involucrados en los itinerarios o en los servicios ofrecidos. Los valores y tarifas presentadas en las cotizaciones, manuales o sitio web están sujetos a cambio, disponibilidad y realización de grandes eventos en los destinos. Los precios o valores hoteleros están sujetos a su ubicación, categoría, servicios y ofertas en el momento de realizar la reserva.

El transporte terrestre que se utilice hacia el destino, el viajero se somete expresamente a la legislación en materia de accidentes por carretera de la nación en que se halla matriculado el vehículo. Las indemnizaciones serán pagas a los interesados, beneficiarios o sus representantes legales en el país de matrícula del vehículo en la moneda legal del mismo. El pago de las posibles indemnizaciones en acaecimiento de accidente corresponde únicamente a las compañías de seguros excluyéndose cualquier responsabilidad de terceros tales como compañías aéreas, marítimas, operadores, etc. De ser permitido por la legislación vigente, Nuestro operador no asume responsabilidad alguna por los daños y perjuicios sufridos por el pasajero por la prestación del servicio de transporte terrestre utilizado por los operadores locales.

Nuestro operador hará entrega de la lista de prestadores de servicios, hoteles y demás operadores que se utilizarán en cada paquete, junto con un documento de recomendaciones al usuario. En el evento en que el viajero desee realizar por su cuenta algún cambio o modificación en su viaje, Nuestro operador no será responsable por las modificaciones realizadas, ni por reembolso alguno de servicios no tomados. Nuestro operador no será responsable solidario por los valores solicitados en reembolso por el usuario, quien estará sujeto a las deducciones que realice el prestador del servicio. Será prerrogativa del operador o del organizador del tour, el retiro de quien, por causa grave de carácter moral o disciplinario debidamente comprobada, atente contra el éxito del mismo. Si faltaren servicios por prestar al momento del retiro del viajero, se dará estricta aplicación a las normas establecidas por el prestador del servicio en lo relativo a reembolsos.

Nuestro operador, no será responsable por gastos adicionales en que incurra el viajero, por asuntos Judiciales o de otra índole en que se vea involucrado a causa de su retiro. Con relación a los servicios no prestados al momento del retiro del viajero, se aplicarán las políticas de reembolso del operador, si hubiere lugar a ello.

El pasajero será el exclusivo responsable de la custodia de su equipaje y documentos de viaje. Bajo ninguna circunstancia Nuestro operador responderá por el extravío, daño, deterioro o pérdida de elementos del pasajero.

Nuestro operador informará al pasajero las restricciones que establecen las aerolíneas en cuanto a prohibiciones, peso, cupo máximo y número de piezas por pasajero, siempre y cuando estos sean organizados por Nuestro operador. No obstante, será de exclusiva responsabilidad del usuario el cumplimiento de dichas políticas, las que podrán variar por autonomía de las aerolíneas sin previo aviso. El usuario podrá solicitar a la compañía de Seguros de su elección la adquisición de póliza que cubra aspectos como; pérdida, sustracción, deterioro o daño de sus pertenencias.

Las políticas de restricción, cancelación, penalidades y condiciones particulares de los servicios a prestar serán debidamente informadas al viajero al momento de solicitar nuestros servicios, por la agencia de viaje que atienda directamente al cliente, nuestros asesores, o en nuestros manuales, material impreso o sitio web. Una vez recibidos los dineros por depósitos o pagos totales, se entiende que el viajero conoce y acepta todas las políticas de pagos y cancelaciones del itinerario o servicios que está adquiriendo.

El viajero o usuario declara que conoce y acepta en su integridad estas condiciones, que constituyen un 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 suscrito comprador declara haber sido informado y haber recibido, entendido y aceptado la totalidad de las condiciones y restricciones de los servicios y productos propios y demás proveedores, prestadores de servicios turísticos, de asistencia, de transportes y otros que ha adquirido en Nuestro operador.

Con el fin de contrarrestar la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes en viajes y turismo, Nuestro operador, da estricta aplicación a la Ley 679 de 2001, con el fin de hacer efectivas las obligaciones contempladas en los artículos 16 y 17 de la presente Ley, así como a prevenir las conductas tipificadas en el artículo 19 de la misma ley, en concordancia con la resolución 3480 de 2009.

Nuestro operador está comprometida a un ambiente sano y a un desarrollo sostenible, como así lo establece nuestra C.N. en sus artículos 79 y 80 en concordancia con la Ley 99 del 1993 y 1549 de 2012, en el entendido al crecimiento económico, elevación de calidad de vida y al bienestar social, sin agotar la base de recursos naturales renovables en que se sustenta, ni deteriorar el medio ambiente o el derecho de las generaciones futuras a utilizarlo para la satisfacción de sus propias necesidades. Nuestro operador precisa lo anterior en la siguiente frase "Cuidar el planeta es tarea de todos."

Con el fin de mitigar los riesgos asociados a lavado de activos, financiación del terrorismo, Nuestro operador implementará mecanismo de debida diligencia para un conocimiento adecuado de los clientes. De igual manera, las agencias de viajes que adquieran los paquetes de Nuestro operador deberán implementar procesos de conocimiento del cliente adecuados, que permitan el análisis de estos riesgos frente a cada cliente, a manera de ejemplo, consulta en listas OFAC, ONU. En caso de advertir cualquier riesgo, la agencia deberá hacer la valoración jurídica respectiva y abstenerse de hacerla la venta al cliente. Nuestro operador podrá requerir a las agencias el análisis de cada cliente para soportar su sistema de gestión de riesgos de LA/FT.

En materia de datos personales, Las Agencias que adquieran nuestros servicios deberán solicitar autorización previa y expresa a los usuarios para el tratamiento de sus datos personales, conforme a los requerimientos de la ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, incluyendo las finalidades necesarias para la prestación efectiva del servicio, indicando que los datos serán compartidos con Nuestro operador y demás operadores. En caso de requerirlo, Nuestro operador podrá solicitar a las Agencias copia de la autorización concedida por el usuario.

Actualización:
06-01-23

Revisada parte legal.

DERECHOS DE AUTOR

Nuestro operador. es propietario exclusivo de los derechos de autor de este material, cualquier reproducción, copia, venta, publicación o difusión sin su consentimiento, dará lugar al inicio de las acciones judiciales o administrativas que correspondan.