



UZBEKISTÁN, AZERBAIYÁN, GEORGIA

“Un viaje por la antigua ruta de la seda y el Cáucaso”

SALIDAS 2026

13 de noviembre al 29 de noviembre

25 de diciembre 2026 al 10 de enero 2027

agentür
turismo amigable

ruta de viaje

DÍA 1 VIERNES 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 SÁBADO ESTAMBUL – TASHKENT (VUELO INCLUIDO)

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

DÍA 3 DOMINGO TASHKENT

Llegada a Tashkent, Uzbekistán. Recibimiento y traslado al hotel, con habitaciones disponibles desde el momento de la llegada. Después del desayuno, iniciaremos la excursión por la parte antigua de la ciudad: Complejo arquitectónico Hasti Imam, incluyendo la Madrasa Barak Kan, Madrasa Kafal Shohi, Madrasa Kukeldash y el Bazar Chorsu. Continuaremos con las visitas panorámicas de la ciudad de Tashkent: Museo de Artes Aplicadas, Plaza de la Independencia y de la Eternidad, fuentes y monumentos modernos de la ciudad, Plaza de Amir Temur, Plaza de la Ópera y Ballet, y el Monumento del Terremoto. Almuerzo incluido. Regreso al hotel y alojamiento.

DÍA 4 LUNES TASHKENT – SAMARCANDA

Después del desayuno en el hotel (07:00 horas), nos dirigiremos a la estación para abordar el moderno tren de alta velocidad Afrosiyob, que parte a las 08:00 horas. Durante el trayecto de poco más de dos horas, el paisaje de Uzbekistán se despliega entre llanuras y pueblos que anuncian la grandeza de Samarkand, donde llegaremos a las 10:20 horas aproximadamente.

Comenzaremos la jornada con las visitas panorámicas al majestuoso Mausoleo Gur-Emir, donde descansa Tamerlán, el gran conquistador de los siglos XIV y XV. La travesía continúa en la legendaria Plaza Registán, joya arquitectónica del mundo islámico, rodeada por tres imponentes madrazas: Ulugbek (siglo XV), Chiktor (siglo XVII) y Tila-Kori (siglo XVII), que con sus cúpulas y mosaicos azules nos transportan a la época dorada de la Ruta de la Seda.

Luego exploraremos la monumental Mezquita Bibi-Khanum, símbolo de amor y poder, y nos dejaremos envolver por la vida cotidiana en el colorido Bazar Syab, lleno de aromas, especias y artesanías. Por la tarde, visitaremos el Observatorio de Ulugbek, un hito científico del siglo XV, el Museo de la ciudad antigua de Afrosiyab, que guarda los secretos de más de dos milenios de historia, y finalmente el místico complejo arquitectónico Shakhi-Zinda (siglos IX–XV), un conjunto de mausoleos sagrados que parecen un collar de azulejos turquesa. Almuerzo incluido. Alojamiento en el hotel.

DÍA 5 MARTES SAMARCANDA – SHAKHRISABZ – BUKHARA

Después del desayuno, partiremos hacia Shahrisabz, la ciudad natal de Tamerlán. Sus palacios y mausoleos en ruinas guardan los ecos de su grandeza. El Palacio Ak-Saray, los complejos Dor-ut Saodat y Dor-ut Tillovat nos mostrarán la huella de siglos pasados. Almuerzo incluido. Continuaremos nuestra ruta hacia Bukhara, donde llegaremos al final de la tarde. Alojamiento en hotel.

DÍA 6 MIÉRCOLES BUKHARA

Después del desayuno. Salida hacia Bukhara, una ciudad que late con historia. Hoy recorreremos sus tesoros: el Mausoleo de los Samani, la Mezquita Bolo Hauz, la imponente Ciudadela Ark y el famoso Minarete Kalyan, testigo de caravanas y conquistas. Pasearemos por madrazas, mezquitas y antiguas cúpulas comerciales, hasta llegar al encantador conjunto Lyabi Hauz y el singular Chor Minor. Almuerzo incluido. Alojamiento en el hotel.

DÍA 7 JUEVES BUKHARA – JIVA

Desayuno en el hotel. Salida con destino Jiva, el viaje nos lleva por paisajes infinitos del desierto Kyzyl-Kum, siguiendo la huella de las antiguas caravanas de la Ruta de la Seda. Un trayecto largo pero fascinante hasta Jiva (550 kilómetros, aproximadamente de 8 – 9 horas). Almuerzo incluido. Llegada a Jiva y alojamiento en el hotel.

DÍA 8 VIERNES JIVA – URGENCH – TASHKENT (VUELO INCLUIDO)

Desayuno en el hotel. Hoy exploraremos Jiva, una joya amurallada que parece detenida en el tiempo. Pasearemos por Ichan-Kala, declarada Patrimonio de la Humanidad, con sus minaretes, madrasas y palacios. Descubriremos Kalta Minor, la Madrasa Amin Khan, el Palacio Kunya Ark, la Madrasa Mohammed Rahim Khan, la Mezquita Juma y el Mausoleo de Pahlavan Mahmud. Almuerzo incluido. Al finalizar, traslado al aeropuerto para tomar el vuelo a Tashkent. Por la noche, disfrutaremos de una cena de despedida en un restaurante tradicional uzbeko. Al finalizar, llegada al hotel de Tashkent, alojamiento.

DÍA 9 SÁBADO TASHKENT – BAKU (VUELO INCLUIDO)

Desayuno en el hotel. A la hora indicada traslado al aeropuerto para tomar el vuelo a Bakú, Azerbaiyán, la capital a orillas del Caspio. Recibimiento y traslado al hotel. Alojamiento.

DÍA 10 DOMINGO BAKU

Después del desayuno, iniciaremos un recorrido por Bakú con una vista panorámica desde el Cementerio de los Mártires, ubicado en las laderas más altas del extremo oeste de la ciudad, este es el mejor lugar para ver el panorama de la ciudad y la Bahía de Bakú. Luego, recorreremos el casco antiguo "Icheri Sheher", donde nos esperan el Palacio de los Shirvanshah, la Torre de la Doncella y calles repletas de historia, tiendas de alfombras y antigüedades.

Visitaremos también la Sinagoga de los judíos Ashkenazí y georgianos y la Villa Petrolea, residencia de los Hermanos Nobel, pioneros de la industria petrolera mundial. Almuerzo incluido. Regreso al hotel y alojamiento.

DÍA 11 LUNES BAKU – ABSHERON – BAKU

Después del desayuno. Hoy nos dirigimos a la península de Absheron para descubrir el místico Templo del Fuego Ateshgah y la Montaña Ardiente Yanar Dag. El Templo de los Fieles del Fuego ubicado en el pueblo de Surakhany. Fue construido en tierra donde el gas natural ardía eternamente por los creyentes zoroastrianos que viajaban desde la provincia de Multan en la India para rendir culto. Se cree que estos fuegos antiguos le dieron a Azerbaiyán su nombre, algunos investigadores piensan que significa "Tierra de fuego". Luego visitará Yanar Dag (montaña del fuego). La palabra 'Yanar' en idioma azerí significa "quemar", y "Dagh" - "montaña".

Más tarde, conoceremos la fortaleza de Mardakan y, de regreso a la ciudad, visitaremos el futurista Centro Cultural Heydar Aliyev y el tradicional Yashil Bazar, que es un mercado antiguo que nos sorprenderá el colorido de frutas, verduras y sobre todo sus afamados frutos secos. Almuerzo incluido. Alojamiento en el hotel.

DÍA 12 MARTES BAKU – GOBUSTAN – BAKU

Desayuno en el hotel y excursión a la Reserva de Gobustán, un museo natural al aire libre con petroglifos neolíticos en roca de hasta 12.000 años de antigüedad. Los bocetos bien conservados muestran antiguas poblaciones que viajaban en barcos de caña; la caza de antílopes y toros salvajes. Allí también veremos los sorprendentes volcanes de barro. Continuaremos hacia la Mezquita Bibiheybet y el Museo de la Alfombra. Después de continuar con una visita turística por la ciudad. También se puede tomar un bote y hacer un viaje de 30 minutos a lo largo de la bahía de Bakú. (no incluido, sujeto al clima). Almuerzo incluido. Regreso al hotel y alojamiento.

DÍA 13 MIÉRCOLES BAKU – SHAMAKHI – SHEKI

Después del desayuno. Partiremos hacia Sheki, una ciudad de montaña rodeada de robles. En el camino visitaremos el Mausoleo Diri-Baba y la mezquita más antigua del Cáucaso en Shamakhi. En Sheki nos esperan el Palacio de Verano del Khan, los talleres de vidrieras Shabaka, tiendas tradicionales, la iglesia albanesa de Kish y el ambiente único de la antigua Ruta de la Seda. Almuerzo incluido. Alojamiento en el hotel.

DÍA 14 JUEVES SHEKI – LAGODEJI – TBILISI (GEORGIA)

Tras el desayuno nos dirigiremos hacia la frontera con Georgia. Cambio de guía y de vehículo, y se realizarán las respectivas formalidades fronterizas. Luego visitaremos el complejo de Gremi que durante siglos fue la residencia real., la catedral de Alaverdi fundada por uno de los 13 Santos monjes sirios que llegaron a Georgia en el siglo VI. y la villa de Tsinandali, famosa por su bodega de vino y elegantes jardines. Por la tarde llegada a Tbilisi, la vibrante capital georgiana. Almuerzo incluido. Alojamiento en el hotel.

DÍA 15 VIERNES TBILISI

Desayuno en el hotel. Un día para enamorarse de Tbilisi. Recorreremos las calles antiguas, la fortaleza Narikala del siglo IV, con sus casas de madera con los balcones decorados, con los baños sulfurosos que fueron visitados por famosos escritores, poetas, compositores e incluso reyes. La ciudad antigua es impresionante por la mezcla de culturas. Aquí coexisten mezquitas, sinagogas, iglesias armenias y católicas con las iglesias georgianas ortodoxas en una envidiable armonía. Visitaremos también los baños sulfurosos, la iglesia de Meteti y la monumental Catedral de la Santísima Trinidad. Almuerzo en un restaurante tradicional. Por la tarde visitaremos el Museo Nacional de Georgia, con tesoros arqueológicos y joyas históricas. Traslado al hotel y alojamiento.

DÍA 16 SÁBADO TBILISI – MTSJETA – GORI – UPLISTIJE – TBILISI

Desayuno y salida hacia Mtsjeta, antigua capital y ciudad santa de Georgia. Conoceremos el Monasterio Jvari y la Catedral de Svetitskhoveli, ambos Patrimonio de la Humanidad. Continuaremos hacia Gori, ciudad natal de Stalin dónde visitaremos el museo y la casa natal del histórico dirigente comunista, y luego hacia Uplistsije, una impresionante ciudad – cueva de más de 3.000 años de antigüedad. Es una de las obras maestras arquitectónicas más impresionantes y antiguas de Georgia. Aquí se hallan conservadas cientos de habitaciones, salas, calles, un teatro, y una gran sala para rituales paganos, así como un sistema de conducción de aguas.

Almuerzo incluido. Regreso a Tbilisi y alojamiento.

Nota: La visita a Uplistsije implica una caminata de aproximada de 1 hora 30 minutos sobre terreno irregular, con cuestas, escaleras y túneles poco iluminados. Se recomienda calzado cerrado.

DÍA 17 DOMINGO TBILISI – ESTAMBUL – BOGOTÁ (VUELO INCLUIDO)

A la hora indicada traslado al aeropuerto para tomar el vuelo de TURKISH AIRLINES con destino Estambul donde se conectará con el vuelo hacia Bogotá. Solicitamos por favor pasar por el área de conexiones (no realizar Inmigración en Estambul ni salir del aeropuerto).

FIN DE NUESTROS SERVICIOS

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.

PRECIOS POR PERSONA EN USD

Fechas de salida	En acomodación doble y triples	En acomodación sencilla
13 de noviembre al 29 de noviembre	5.800	6.565
25 de diciembre al 10 de enero	5.810	6.575

- 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 – Tashkent // Tbilisi – Estambul* – Bogotá, vía Turkish Airlines, con tarifa negociada para grupos.
- Tiquete aéreo en la ruta Urgench – Tashkent.
- Tiquete aéreo en la ruta Tashkent – Baku.
- Impuestos del tiquete aéreo.
- Servicios de transporte con aire acondicionado según el programa.
- 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 Uzbekistán:

- Visa de Uzbekistán. (incluye asesoría, el trámite y pago de tasas oficiales).
- Traslado aeropuerto – hotel en Tashkent.
- Traslado hotel – estación del tren en Tashkent.
- Billete de tren Tashkent – Samarcanda.
- Transporte terrestre como lo indica el itinerario: estación de tren Samarcanda – Bukhara – Jiva – aeropuerto Urgench.
- Traslados aeropuerto – hotel – aeropuerto en Tashkent.
- 3 noches de alojamiento en Tashkent.
- 1 noche de alojamiento en Samarcanda.
- 2 noches de alojamiento en Bukhara.
- 1 noche de alojamiento en Jiva.
- Desayuno diario en los horarios establecidos por los hoteles (si los itinerarios aéreos lo permiten).
- 6 almuerzos en restaurantes locales (sin bebidas).
- 1 cena de despedida en un restaurante tradicional en Uzbekistán.
- Entradas (billetes) para los museos, monumentos y sitios históricos.
- Visita de día completo de Tashkent.
- Visita de Samarcanda.
- Visita de Shakhrisabz.
- Visita de día completo de Bukhara.
- Visita de Jiva.
- Visita al complejo arquitectónico Ichan-Kala en Jiva.
- Guía de habla hispana para todas las excursiones.

Servicios en Azerbaiyán:

- Visa de Azerbaiyán. (incluye asesoría, el trámite y pago de tasas oficiales).
- Traslado aeropuerto – hotel en Baku.
- Transporte terrestre como lo indica el itinerario: Baku – Sheki – Tbilisi.
- 4 noches de alojamiento en Baku.
- 1 noche de alojamiento en Sheki.
- Desayuno diario en los horarios establecidos por los hoteles (si los itinerarios aéreos lo permiten).
- 4 almuerzos en restaurantes locales (sin bebidas).
- Entradas (billetes) para los museos, monumentos y sitios históricos.
- Guía de habla hispana para todas las excursiones.
- Visita de día completo de Baku.
- Visita del Gran Baku (península de Absheron).
- Visita de la Reserva de Gobustan.
- Visita de Shamakhi y Sheki.

Servicios en Georgia:

- Traslado hotel – aeropuerto en Tbilisi.
- 3 noches de alojamiento en Tbilisi.
- Desayuno diario en los horarios establecidos por los hoteles (si los itinerarios aéreos lo permiten).
- 3 almuerzos en restaurantes locales (sin bebidas).
- Entradas (billetes) para los museos, monumentos y sitios históricos.
- Guía de habla hispana para todas las excursiones.
- Visita del complejo arquitectónico de Gremi, la catedral de Alaverdi y la aldea de Tsinandali.
- Visita de Tbilisi.
- Visita de Mtsjeta, Gori Y Uplistije.

NO INCLUYE

- 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 2	Estambul – Tashkent	Turkish 370	18:15	00:50 (+1)
Día 17	Tbilisi – Estambul	Turkish 387	2:05	4:25
Día 17	Estambul – Bogotá	Turkish 800	9:40	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 tickets, 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 tickets internos.

HOTELES PREVISTOS O SIMILARES

Ciudad	Hoteles previstos	Categoría
Tashkent	Navruz Hotel	Turista Superior
Samarcanda	Dilimah Hotel	Primera
Bukhara	Sahid Zarafshan Hotel	Turista Superior
Jiva	Zarafshon Hotel	Turista Superior
Baku	Baku Midtown Hotel	Primera
Sheki	Sheki Macara Hotel	Primera
Tbilisi	Tbilisi Ibis Style 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.

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 ticket 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 tickets 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 tickets 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 tickets 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 tickets 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.
- Se recomienda llevar el certificado Internacional de Vacuna contra la fiebre amarilla y vacuna contra la Malaria.
- 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 Uzbekistán.
- Visa vigente tipo turismo que permite el ingreso a Azerbaiyán.
- 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 pago el 60% del valor total del paquete turístico.
- 60 días antes de la fecha de salida debe estar pago 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, 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 minibús 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.

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 (cruceros, 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.

Viajes Agentur se compromete en mantener y apoyar el turismo sostenible. Conozca nuestra política de sostenibilidad en: <https://goo.gl/CP3ZLA>

Compartimos la guía del turista responsable, recuerde que cada acción cuenta: <https://goo.gl/7RZzj7>

Si va a salir del país necesita: cédula de ciudadanía, pasaporte de lectura mecánica o electrónica, visados necesarios con vigencia mínima por el tiempo que dure el viaje, vacuna de fiebre amarilla, según destino. Los menores de edad deben viajar con el permiso de los padres autenticado en notaría, registro civil tomado directamente del folio y autenticado y fotocopia autenticada de la cédula de los padres Si el pasaporte tiene identificación de menor de edad, y en el momento del viaje se identifica con cédula de ciudadanía, deberá tramitar un nuevo pasaporte.. La agencia no se hace responsable por la aceptación o negación de visas. Las autoridades de emigración de cada país son autónomas en autorizar o no la entrada al mismo.

VIAJES AGENTUR S.A.S. | RNT 489 | MAYORISTA RTN 105039

LA EXPLOTACIÓN Y EL ABUSO SEXUAL DE MENORES DE EDAD SON SANCIONADOS CON PENA PRIVATIVA DE LA LIBERTAD, DE CONFORMIDAD CON LA LEY 679 DE 2001 Y LA LEY 1336 DE 2009.

WWW.VIAJESAGENTUR.COM



Manizales
Pereira
Bogotá

Tel. (606) 8874100 Cel. +57 (323)280 11 11
Cel. +57 (316) 693 15 81 +57 (316) 371 61 08
Cel. +57 (318) 793 28 86



@viajesagentur

www.viajesagentur.com

