

# ESPAÑA Y PORTUGAL

**Visitando: Madrid, Segovia, Ávila, Salamanca, Santiago de Compostela, Viana do Castelo, Oporto, Aveiro, Fátima, Lisboa, Mérida, Sevilla, Córdoba, Granada**

**14 DÍAS**

**Incluye: Tiquetes aéreos con impuestos – traslados – alojamiento – visitas – alimentación de acuerdo itinerario – tarjeta de asistencia médica con beneficio de cancelación.**

## **FECHAS DE VIAJE 2026**

**14 de junio al 27 de junio**

**12 de julio al 25 de julio**

**20 de septiembre al 03 de octubre**

**08 de noviembre al 21 noviembre**

Un recorrido cautivador por las grandes ciudades históricas y culturales de España y Portugal. Desde la cosmopolita Madrid, corazón del viaje, hasta ciudades monumentales como Segovia, Ávila y Salamanca, pasando por la espiritual Santiago de Compostela. El itinerario continúa entre paisajes atlánticos y urbes llenas de carácter como Oporto, Aveiro, Fátima y Lisboa, para regresar a España y descubrir la esencia del sur en Sevilla, Córdoba y Granada, culminando nuevamente en Madrid tras una experiencia rica en historia, tradición y diversidad ibérica.

## RUTA DE VIAJE

### DÍA 01 DOMINGO BOGOTÁ – MADRID

Hoy iniciamos un viaje que nos llevará al corazón de la península ibérica. Nos presentamos en el Aeropuerto Internacional El Dorado con al menos tres horas de antelación para tomar el vuelo con destino a Madrid. A bordo, la noche transcurre entre expectativas, descanso y la emoción del inicio de esta gran travesía.

### DÍA 02 LUNES MADRID

Tras la llegada a Madrid, somos recibidos y trasladados al hotel para el alojamiento. Al caer la tarde, **OPCIONALMENTE** podremos tomar contacto con la ciudad a través de un recorrido panorámico por el Madrid iluminado, una experiencia que revela su carácter elegante y vibrante; durante primavera y verano, el recorrido se realiza aún con luz solar debido al anochecer tardío. De manera **OPCIONAL**, se propone disfrutar de una degustación de tapas en alguno de sus tradicionales mesones, una invitación a saborear la gastronomía local (no incluida) (cena y visita Madrid Iluminado incluida en el paquete opcional especial). Regresamos al hotel para el descanso.

### DÍA 03 MARTES MADRID

Después del desayuno, salimos para descubrir Madrid en una visita panorámica que recorre sus principales monumentos y las áreas que reflejan el pulso del Madrid moderno. Al finalizar, se dispone de tiempo para el almuerzo (no incluido) (Almuerzo incluido en el paquete opcional especial). Por la tarde, se sugiere de forma **OPCIONAL** una excursión a la ciudad imperial de Toledo, donde es posible recorrer sus calles cargadas de historia, apreciar su catedral y acercarse a la obra de El Greco, respirando el inconfundible ambiente medieval que la caracteriza (no incluida) (Visita incluida en el paquete opcional especial). Alojamiento en el hotel.

### DÍA 04 MIÉRCOLES MADRID – SEGOVIA – ÁVILA – SALAMANCA (272 KILÓMETROS)

Con el desayuno, iniciamos una jornada de transición entre ciudades históricas. La primera parada es Segovia, donde admiramos su imponente acueducto, símbolo del ingenio romano. Continuamos hacia Ávila para contemplar sus murallas perfectamente conservadas, antes de llegar a Salamanca, reconocida por su tradición universitaria. Por la tarde, realizamos una visita panorámica por su centro histórico, de notable belleza monumental. De manera **OPCIONAL**, se ofrece una cena típica (no incluida) (Cena incluida en el paquete opcional especial). La noche invita a pasear por su cuenta por la Plaza Mayor y disfrutar del ambiente local. Alojamiento en el hotel.

## **DÍA 05 JUEVES SALAMANCA – SANTIAGO DE COMPOSTELA (434 KILÓMETROS)**

Tras el desayuno, nos dirigimos hacia Santiago de Compostela, uno de los centros de peregrinación más importantes del mundo. Por la tarde, realizamos una visita panorámica guiada que recorre la emblemática Plaza del Obradoiro y su majestuosa catedral, epicentro espiritual y cultural de la ciudad. **OPCIONALMENTE**, se propone la cena (no incluida) (Cena incluida en el paquete opcional especial). Alojamiento en el hotel.

**Nota:** En algunas salidas, el alojamiento podrá realizarse en la ciudad de Vigo.

## **DÍA 06 VIERNES SANTIAGO – VIANA DO CASTELO – OPORTO (294 KILÓMETROS)**

Después del desayuno, salimos hacia las Rías Baixas, continuando nuestra ruta rumbo a Portugal. Visitamos Viana do Castelo, ubicado en la desembocadura del río Limia, donde se aprecia su casco histórico y su castillo. Posteriormente, continuamos hacia Oporto, capital del norte portugués, situada a orillas del río Duero. Llegada y alojamiento en el hotel.

## **DÍA 07 SÁBADO OPORTO**

Desayuno en el hotel. Por la mañana, realizamos una visita panorámica de Oporto, ciudad de gran riqueza histórica y arquitectónica, reconocida internacionalmente por sus vinos. Durante el recorrido, visitamos una de sus bodegas, con entrada incluida. Se dispone de tiempo para el almuerzo (no incluido) (Almuerzo incluido en el paquete opcional especial). La tarde queda libre para disfrutar la ciudad a ritmo personal. Sin embargo, podrá realizar **OPCIONALMENTE** un paseo en barco acabando en una de sus famosas bodegas. (Paseo y bodega incluidos en el paquete opcional). Alojamiento en el hotel.

## **DÍA 08 DOMINGO OPORTO – AVEIRO – FÁTIMA – LISBOA (341 KILÓMETROS)**

Luego del desayuno, partimos hacia Aveiro, conocida como la “ciudad de los canales” y frecuentemente llamada la Venecia portuguesa. Continuamos hacia Fátima, uno de los principales centros de peregrinación de la cristiandad, donde se dispone de tiempo libre para visitar la basílica y almorzar (no incluido) (Almuerzo incluido en el paquete opcional especial). Más tarde, seguimos hacia Lisboa. De forma **OPCIONAL**, se ofrece la posibilidad de disfrutar una cena acompañada de un espectáculo de fados, expresión musical tradicional portuguesa (no incluido) (Cena y espectáculo incluido en el paquete opcional especial). Alojamiento en el hotel.

## **DÍA 09 LUNES LISBOA**

Tras el desayuno, realizamos una visita panorámica por Lisboa, ciudad situada junto a la desembocadura del río Tajo. Recorreremos sus principales avenidas y monumentos, entre ellos la Torre de Belém y el Monasterio de los Jerónimos. La tarde queda libre, con la opción de realizar una visita **OPCIONAL** a las cercanas localidades de Sintra y Cascaís, conocidas por sus palacios y villas señoriales (visita incluida en el paquete opcional especial). Alojamiento en el hotel.

## **DÍA 10 MARTES LISBOA – MÉRIDA – SEVILLA (648 KILÓMETROS)**

Después del desayuno, salimos hacia la frontera española con una parada en Mérida. Se dispone de tiempo libre para el almuerzo (no incluido) (Almuerzo incluido en el paquete opcional especial). Por la tarde, visitamos el Teatro y Anfiteatro romanos, con entrada incluida, testimonio del legado romano en la región. Continuamos el viaje hacia Sevilla. Llegada y alojamiento en el hotel.

## **DÍA 11 MIÉRCOLES SEVILLA**

Desayuno en el hotel. Salimos para una visita panorámica por Sevilla, recorriendo sus principales monumentos. Tiempo libre para el almuerzo (no incluido) (Almuerzo incluido en el paquete opcional especial). La tarde queda libre para pasear y disfrutar de la ciudad. De manera **OPCIONAL**, se puede asistir a un espectáculo de tablao flamenco acompañado de un vino andaluz (Espectáculo flamenco incluido en el paquete opcional especial). Alojamiento en el hotel.

## **DÍA 12 JUEVES SEVILLA – CÓRDOBA – GRANADA (306 KILÓMETROS)**

Tras el desayuno, partimos hacia Córdoba para visitar su famosa Mezquita, con entrada incluida, uno de los monumentos más representativos del legado andalusí. Se dispone de tiempo libre para el almuerzo (no incluido). Posteriormente, continuamos hacia Granada. Llegada y alojamiento en el hotel.

## **DÍA 13 VIERNES GRANADA – MADRID (450 KILÓMETROS)**

Después del desayuno, realizamos la visita de la Alhambra y los jardines del Generalife, un conjunto monumental que refleja la riqueza histórica y artística de la ciudad. Finalizada la visita, salimos en autobús hacia Madrid. Llegada y alojamiento en el hotel.

## **DÍA 14 SÁBADO MADRID – BOGOTÁ**

Tras el desayuno, a la hora indicada, realizamos el traslado al aeropuerto para tomar el vuelo de regreso con destino a Bogotá, dando cierre a un recorrido lleno de historia, cultura y memorias imborrables.

**Nota:** Por motivos operacionales, el orden de visitas y ciudades de alojamiento podrá modificarse sin previo aviso, pudiendo sustituirse algunas de ellas por otras, respetando siempre todas las visitas previstas en el programa.

## **FIN DE NUESTROS SERVICIOS**

## PRECIOS POR PERSONA EN USD

Fechas de salida	En acomodación doble	En acomodación sencilla
29 de marzo al 11 de abril	3080	3945
14 de junio al 27 de junio	3310	4175
12 de julio al 25 de julio	3210	4075
20 de septiembre al 03 de octubre	3100	3965
08 de noviembre al 21 de noviembre	2935	3625

- No incluye City Tax (USD 35 neto por persona, a pagar junto con la reserva). 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.
- 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 – Madrid – Bogotá.
- Impuestos del tiquete aéreo.
- Traslado aeropuerto – hotel – aeropuerto únicamente en Madrid.
- Transporte terrestre como lo indica el itinerario: Madrid – Segovia – Ávila – Salamanca – Santiago de Compostela – Viana do Castelo – Oporto – Aveiro – Fátima – Lisboa – Mérida – Sevilla – Córdoba – Granada – Madrid.
- 3 noches de alojamiento en Madrid.

- 1 noche de alojamiento en Salamanca.
- 1 noche de alojamiento en Santiago de Compostela.
- 2 noches de alojamiento en Oporto.
- 2 noches de alojamiento en Lisboa.
- 2 noches de alojamiento en Sevilla.
- 1 noche de alojamiento en Granada.
- Desayuno diario. (si los itinerarios aéreos lo permiten).
- Visitas panorámicas y excursiones con guía en español.
- Transporte en autobús de turismo.
- Acompañamiento de un guía durante todo el recorrido del autobús.
- Visitas panorámicas guiadas de Madrid, Salamanca, Santiago de Compostela, Oporto, Lisboa, Mérida, Sevilla, Córdoba, Granada.
- Entrada Bodega Oporto.
- Entrada Teatro y Anfiteatro romanos en Mérida.
- Entrada a la Alhambra en Granada.
- Entrada a la Mezquita en Córdoba.
- Seguro turístico durante el recorrido por España y Portugal, este es ofrecido por el operador en destino.
- Impuestos hoteleros.
- Tarjeta de asistencia médica con beneficio de cancelación, hasta 75 años y beneficio de 1 GB de navegación gratuita (disponible únicamente para smartphones compatibles con tecnología e SIM). Debe ser expedida 25 días antes de iniciar el viaje. Condiciones y beneficios de la tarjeta favor consultarlas.

## NO INCLUYE

- City Tax, tasas de alojamiento de 35 USD por persona, se debe pagar junto con la reserva.
- 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.

\* 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, ALL REPS 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 – Madrid	Iberia 152	17:30	10:00 (+1)
Día 14	Madrid – Bogotá	Iberia 153	16:25	19:30

- 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 All Reps 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

De acuerdo con la ciudad de destino, los hoteles pueden estar ubicados en su zona céntrica o por fuera de esta, dentro del perímetro urbano o en ciudades circundantes, con acceso para desplazamientos en las ciudades. Recomendamos revisar la calidad de los hoteles en los sitios web de cada hotel.

Ciudad	Hoteles previstos	Categoría
Madrid	Praga	Turista Superior
	Rafael Piramides	Turista Superior
	Muralto	Turista Superior
	NH Ribera del Manzanares	Turista Superior
	Eurostars Gran Madrid	Turista
Salamanca	Gran Hotel Corona Sol	Primera
	Zenit Hall 88	Turista
Santiago de Compostela	Santiago Plaza by Meliá	Turista Superior
	Eurostars San Lázaro	Turista Superior
Oporto	Star Inn	Turista Superior
	Holiday Inn Express Exponor	Turista Superior
Lisboa	Ibis Sta Justa	Turista
	Ma Congreso	Turista
Sevilla	Macia Condor	Turista
Granada	Macia Condor	Turista Superior
	B&B Granada Estación	Turista

**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.

## VALOR PAQUETE OPCIONAL ESPECIAL POR PERSONA

Valor estimado	Dólares
Paquete especial	380

- El paquete se debe solicitar con un mínimo de 30 días de antelación al viaje y deben estar pago antes de iniciar el viaje.
- 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 bajo 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

- Día 2 Cena de Tapas en Madrid. No incluye bebidas.
- Día 2 Visita Madrid Iluminado.
- Día 3 Almuerzo en Madrid o Toledo. No incluye bebidas.
- Día 3 Visita a Toledo.
- Día 4 Cena en Salamanca. No incluye bebidas.
- Día 5 Cena en Santiago. No incluye bebidas.
- Día 7 Almuerzo en Oporto. No incluye bebidas.
- Día 7 Paseo en barco y visita a bodegas en Oporto.
- Día 8 Almuerzo en Fátima. No incluye bebidas.
- Día 8 Cena en Lisboa. No incluye bebidas.
- Día 8 Espectáculo de Fados Portugueses. No incluye bebidas.
- Día 9 Excursión de Sintra y Cascáis.
- Día 10 Almuerzo en Mérida. No incluye bebidas.
- Día 11 Almuerzo en Sevilla. No incluye bebidas.
- Día 11 Espectáculo Flamenco en Sevilla. No incluye bebidas.

## 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.

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.

Trámite y autorización electrónica de ingreso a Corea (Enlace K-ETA). (incluida en el precio).

Visa vigente tipo turismo que permite el ingreso a Japón. (incluida en el precio).

La visa para Japón exige unos requisitos estrictos de expedición, el cual el aplicante debe cumplir. Recomendamos antes de realizar la reserva revisar con nuestros asesores la documentación de viaje y los requisitos de visado exigidos por cada país. Nuestro operador tramitará la visa del usuario, pero, será responsabilidad exclusiva de cada usuario cumplir todos los requisitos exigidos para la obtención de la visa. En caso de negación de la visa aplicarán las condiciones establecidas en este programa para reembolsos y penalidades.

El trámite de visado requiere la presentación y entrega del pasaporte físico del usuario, el cual debemos disponer 30 días antes del viaje.

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.

SOLO EN SEÚL: Si el número de pasajeros es entre 1 y 9 pasajeros, los tours del día 2 y día 3 podrán realizarse en transporte público. En el resto de ciudades, se usará vehículo privado sin importar el número de participantes.

## **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.

## **ATENCIÓNES 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.