

Términos y Condiciones de Prestación de Servicios Turísticos

1. Marco Legal

El presente contrato se rige por la Ley 300 de 1996, la Ley 1558 de 2012 y el Decreto 2438 de 2010, los cuales regulan la responsabilidad de las agencias de viajes en Colombia. La agencia se encuentra debidamente inscrita en el Registro Nacional de Turismo (RNT).

2. Obligaciones de la Agencia

- **Información Veraz:** Suministrar información clara sobre destinos, hoteles, transporte y servicios incluidos.
- **Gestión de Reservas:** Tramitar ante los prestadores finales (aerolíneas, hoteles) los servicios contratados por el cliente.
- **Auxilio al Turista:** Prestar asistencia en caso de presentarse inconvenientes con los proveedores de servicios.

3. Obligaciones del Usuario (Pagos y Tiempos)

- **Veracidad de Datos:** Proporcionar información exacta para las reservas (nombres, documentos, fechas).
- **Cronograma de Pagos:** El cliente se compromete a cumplir con las fechas estipuladas en la cotización.
 - **Reserva inicial:** Se requiere un abono del 30% para garantizar el cupo.
 - **Pago Total:** El saldo restante debe estar cubierto al menos 30 días antes del inicio del viaje.
- **Mora en el Pago:** El incumplimiento en los plazos de pago facultará a la agencia para cancelar la reserva sin derecho a devolución de los abonos iniciales, destinados a cubrir gastos administrativos y bloqueos de cupos.

4. Políticas de Cancelación y Retenciones

De acuerdo con el **Artículo 65 de la Ley 300 de 1996**, cuando el usuario incumpla por no presentación o cancelación tardía, la agencia podrá retener una parte o la totalidad del depósito.

Causa del Incumplimiento	Porcentaje de Retención (Penalidad)
Cancelación > 30 días antes	Gastos administrativos (10%)

Causa del Incumplimiento	Porcentaje de Retención (Penalidad)
Cancelación 15-29 días antes	Gastos administrativos + 50% del valor total siempre y cuando no se trate de cupo en tiquete aéreo.
Cancelación < 72 horas o No-Show	100% del valor pagado (No reembolsable)

Nota Importante: Los tiquetes aéreos suelen ser no reembolsables según la tarifa de la aerolínea. La agencia no se hace responsable por las políticas internas de terceros proveedores.

5. Derecho de Retracto y Desistimiento

Bajo la Ley 1480 de 2011, el cliente tiene derecho al retracto si la compra se realizó por medios no tradicionales (internet/teléfono):

- **Término:** 5 días hábiles después de la compra.
- **Excepción:** Si el servicio comienza antes de los 5 días, el retracto no aplica.

6. Documentación y Requisitos

Es responsabilidad exclusiva del usuario contar con los documentos de identidad, pasaportes, visas y certificados de vacunación vigentes. La agencia no reembolsará valores en caso de que las autoridades migratorias nieguen el ingreso al viajero o este no cuente con la documentación requerida.

7. Cláusula de Exención de Responsabilidad

La agencia no se hace responsable por:

1. Retrasos o cancelaciones por causas de fuerza mayor (clima, huelgas, desastres naturales).
2. Accidentes o enfermedades del usuario durante el viaje (se recomienda adquirir seguro de viaje).
3. Pérdida de equipaje gestionado por la aerolínea.

8. Aceptación

El pago del depósito o abono inicial para cualquier plan turístico implica la aceptación total de estos términos y condiciones por parte del usuario