

## **TERMINOS Y CONDICIONES TOUREXITO SAS**

### **1. TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES APLICABLES A TODOS LOS SERVICIOS:**

- En calidad de Agencia de Viajes, declaramos que actuamos como intermediario entre los pasajeros y operadores de los servicios prestados, responsabilizándonos del cumplimiento de los servicios mencionados en cada programa, pero declinando toda la responsabilidad por retrasos, huelgas, terremotos, huracanes, avalanchas o demás causas de fuerza mayor, así como cualquier pérdida, daño, accidente o irregularidad que pudiera ocurrir a los pasajeros y sus pertenencias, cuando estos sean motivados por terceros, y por tanto ajenos a la Agencia de viajes.
- Como intermediaria entre los pasajeros y los prestadores de los servicios, TOUREXITO SAS realizará todas las gestiones comerciales, administrativas y operativas relacionadas con los servicios de viaje que el pasajero desee contratar, poniendo a disposición de éste todas las opciones que cumplan con las características requeridas en cuanto a tipo de servicio, categoría, proveedor, presupuesto, ubicación, facilidades, etc., pero siendo el cliente quien tome la decisión final de los productos que desea adquirir, acogiéndose en su totalidad a las políticas y condiciones de los prestadores directos de los servicios. Con lo anterior queda entendido que el cliente no responsabilizará a la TOUREXITO SAS por las reservas y servicios que tengan que ser cancelados por causas de fuerza mayor, tales como condiciones climatológicas, inundaciones, temblores, huelgas, cierre de aeropuertos, cierre de fronteras, revueltas, medidas preventivas, cuarentenas, epidemias, etc. Esta cláusula aplicará igualmente en los casos en los que exista una alerta oficial sanitaria por parte de la Organización Mundial de la Salud y/o por parte de los Gobiernos de los países para la cancelación de la operación turística o asistencia a actos o lugares públicos, por el caso específico de posible propagación de enfermedades.

- Es responsabilidad del cliente informar con anterioridad a la agencia si presenta alguna situación que le impida viajar (problemas de salud u otras situaciones) ya que una vez entrados en vigencia los servicios turísticos, no se garantiza devolución de dinero, esto teniendo en cuenta las condiciones de cada operador.
- Los protocolos de bioseguridad implementados por aeropuertos, aerolíneas, operadores turísticos, transporte terrestre, entre otros, deberán cumplirse a cabalidad, de lo contrario estas entidades tendrán la potestad de cancelar el viaje sin que el cliente obtenga devolución del dinero.
- Si por algún motivo el cliente no cumple con las normas de bioseguridad exigidas y debe permanecer en cuarentena en el destino, a su llegada o al regreso, la agencia no se hace responsable por los gastos de alojamiento, transporte, alimentación, entre otros, que puedan resultar por los días adicionales a la estadía inicialmente contratada. Así mismo si el cliente presenta quebrantos de salud y no le es permitido su retorno, la agencia no será responsable por gastos adicionales que se puedan presentar. En todos los casos se sugiere la compra de asistencia al viajero.
- Cualquier información que se suministre sobre precios, tarifas o cotizaciones, está sujeta a cambios o disponibilidad en el momento de la reserva y confirmación por parte de la aerolínea u operador turístico, por tanto se debe tratar como un dato preliminar y debe estar sujeto a nuestra confirmación escrita y al pago de los servicios que así lo ameriten.
- Adicionalmente los precios pueden variar debido a la fluctuación de monedas internacionales, solo regirán las tasas vigentes en el momento de expedición de los tiquetes aéreos y voucher terrestres.
- El cliente deberá suministrar toda la información para la realización de la reserva según aplique (fecha de viaje, ruta, acomodación, nombres correctamente escritos, edades, nacionalidades, correo electrónico, celular, teléfono fijo, contacto en caso de emergencia, entre otros) y verificar que la misma, esté correcta en la confirmación de los servicios entregados por el asesor, ya sea de manera física o a través de correo electrónico.
- En caso que la información de los datos personales suministrada por el cliente sea errónea, incompleta o inexacta, no será obligación de la agencia de viajes, aerolínea u otro proveedor, informar al pasajero sobre

los cambios que ocurran en los vuelos, itinerarios y/o servicios contratados.

- Así mismo, el cliente deberá informar al asesor cualquier condición especial que pueda ser relevante para el buen desarrollo de su viaje (enfermedades, discapacidades, embarazos, dietas, entre otros), sin que esto garantice que TOUREXITO SAS, pueda confirmar algún servicio puntual relacionado con dicha condición.
- El cliente deberá informar en el momento de su reserva (en el campo de observaciones cuando se trata de una reserva efectuada en este sitio web), cualquier condición especial que pueda ser relevante para el buen desarrollo de su viaje (enfermedades, discapacidades, embarazos, dietas, entre otros), sin que esto garantice que TOUREXITO SAS, pueda confirmar algún servicio puntual relacionado con dicha condición.
- Es responsabilidad del cliente cumplir con todos los requisitos exigidos en el territorio nacional y en otros países, para ingreso, salida y estadía, teniendo en cuenta el tipo de pasajero (adulto o menor de edad). Algunos de estos requisitos pueden ser: documento de identidad, pasaporte, visas, certificados, permisos de salida, vacunas, cartas de invitación, entre otros.
- El cliente deberá aceptar las condiciones y restricciones de la reserva confirmada según aplique (penalizaciones por cambios y/o cancelaciones, no presentación en la fecha de viaje sin previa cancelación (No Show), pagos en destino, documentación requerida, entre otros).
- Cuando la reserva no se vaya a utilizar, el pasajero deberá cancelarla (para evitar No Show) con antelación no inferior a 24 horas a la iniciación del servicio, en los horarios de atención de la oficina en la cual haya sido atendido. Para fechas de viaje en fines de semana el pasajero deberá cancelarla con antelación superior a las 72 horas. En cualquier caso, TOUREXITO SAS no garantiza que aun haciendo esta cancelación previa, haya lugar a reembolsos, dado que, estamos sujetos a las condiciones de cada uno de los proveedores que intervienen en el servicio contratado, incluso cuando la causa de la cancelación sea fuerza mayor, enfermedad y/o fallecimiento del cliente o un miembro de su familia.
- TOUREXITO SAS, no asumirá ninguna responsabilidad frente a los asuntos legales u otros inconvenientes en que pueda verse involucrado el cliente, en caso de que el cliente se vea obligado a suspender su viaje por tales motivos, y así mismo frente a los gastos personales en que el pasajero incurra.

## **1.2. Pagos de servicios contratados:**

El pago de cualquier servicio adquirido por la página WEB de TOUREXITO SAS se realizara directamente a través de la plataforma de pagos de PLACETOPAY siguiendo las indicaciones allí establecidas.

Nota: Ningún funcionario de la agencia está autorizado para recibir pagos en efectivo, ni hacer préstamos de las tarjetas de crédito de la empresa o sus tarjetas de crédito personales, para realizar pagos en nombre de los clientes.

## **1.3 Reclamaciones:**

**Antes del viaje:** para reclamaciones por inconsistencias en los servicios confirmados, el cliente deberá dirigirse al asesor u oficina de TOUREXITO SAS, en la cual haya realizado la compra.

**Durante el viaje:** para las eventualidades que se presenten durante el viaje, el cliente deberá en primera instancia dirigirse al personal de la aerolínea, hotel, tour operador o barco, según sea el caso. De no recibir respuesta por parte de éstos, deberá comunicarse desde el destino con TOUREXITO SAS, para dar el manejo correspondiente.

**Después del viaje:** las reclamaciones no reportadas durante el viaje, deberán presentarse en un lapso de tiempo no superior a treinta (30) días a partir de la fecha de finalización de los servicios adquiridos en TOUREXITO SAS. TOUREXITO SAS podrá solicitar al cliente los soportes necesarios para la verificación e investigación de los cargos presentados. La validez de los documentos será verificada a su vez, por cada uno de los proveedores, quienes posteriormente enviarán la respuesta a dicha reclamación.

## **1.4 Reembolsos:**

El proceso de reembolso está condicionado a la autorización de nuestros proveedores de servicio, por tal motivo TOUREXITO SAS, no se compromete a entregarlo de manera inmediata y no se hace responsable por cualquier penalidad que el proveedor disponga para casos específicos.

**Nota:** La tarifa administrativa en ningún caso será reembolsable.

## 2. TIQUETES AÉREOS

- El servicio de transporte aéreo en Colombia y en el mundo tiene condiciones especiales que se establecen en los reglamentos aeronáuticos y son avalados y vigilados por los diferentes entes de gobierno que legislan la prestación de servicios en cada país, por esta razón, al adquirir un tiquete aéreo el cliente acepta que se constituye un contrato de transporte con la aerolínea y que todas políticas y condiciones para uso del servicio, incluyendo cambios, cancelaciones, No Show, entre otras situaciones voluntarias e involuntarias por parte del cliente, serán definidas por la aerolínea, de acuerdo con las atribuciones que por ley le sean otorgadas.
- Los tiquetes aéreos solo se podrán anular el mismo día de la expedición por política de las Aerolíneas, de lo contrario entran en un proceso de reembolso, si las regulaciones de la tarifa lo permiten, aplicando las penalidades correspondientes a dicha tarifa, más los cargos administrativos por reembolso estipulados por TOUREXITO SAS. La tarifa administrativa en ningún caso será reembolsable.
- Para cambios y cancelaciones antes o después de iniciar el viaje, se aplicará la reglamentación de la tarifa confirmada en el momento de la compra de su tiquete.
- En caso de NO SHOW (no presentación para el vuelo confirmado sin cancelación previa), el reembolso o los cambios de fecha, ruta, nombre u otros, estarán condicionados por la autorización de la aerolínea, aún en casos de fuerza mayor comprobada.
- **En caso de retracto o desistimiento**, TOUREXITO SAS se remitirá a la resolución de La Aeronáutica Civil vigente en la fecha de compra del tiquete.
- Los tiquetes aéreos que hagan parte de un paquete turístico estarán regidos por las condiciones pactadas entre la aerolínea y el proveedor del paquete.
- TOUREXITO SAS queda exento de cualquier perjuicio por modificación o retraso en los trayectos aéreos que se incluyan en los diferentes

programas, cuando estos sean motivados por terceros y por tanto ajenos a la agencia de Viajes.

- **Horarios de presentación en el aeropuerto:** el cliente, deberá presentarse en el aeropuerto dos horas (2) antes para vuelos nacionales y tres horas (3) antes para vuelos internacionales. Para vuelos nacionales con conexión internacional, el cliente deberá presentarse dos horas y media (2 1/2) antes.
- **Web check in:** recomendamos realizar con la anticipación requerida por cada aerolínea el respectivo web check in. En caso de tener alguna inquietud al respecto, por favor comunicarse con el asesor u oficina de TOUREXITO SAS.

### 3. HOTELES

- La mayoría de los hoteles, solicitan información de tarjeta de crédito como depósito de garantía, por un monto establecido directamente por el hotel, con el fin de cubrir gastos o consumos adicionales (minibar, servicio de lavandería, llamadas telefónicas, servicio a la habitación, internet, posibles daños, entre otros).
- Las solicitudes especiales en los hoteles, están sujetas a la disponibilidad de cada uno de ellos al momento de la llegada de los pasajeros (habitaciones ubicadas en pisos altos o bajos, cunas, camas separadas, entre otros).
- Normalmente las habitaciones triples cuentan solo con dos camas (una cama doble más una cama adicional de menor medida, sofá cama o rollaway). Así mismo para habitaciones cuádruples, los hoteles cuentan solo con dos camas dobles, excepto cuando hablamos de habitaciones de categoría superior como suites, apartamentos u otros.
- **Horarios de check in y check out:** cada hotel establece los horarios para la entrega de la habitación a los clientes el día de llegada y la devolución de la misma el día de En la mayoría de los casos el horario de entrega es a las 15:00 horas, independiente de que el registro se haya realizado más temprano y el horario de devolución es a las 12:00m o antes.

#### 4. CRUCEROS

- La información que suministre el asesor en la promoción y venta de cruceros, será la establecida y proporcionada por cada compañía naviera, para lo cual se le indicará al cliente adicionalmente, **la página web en la cual puede consultar los términos y condiciones de realización del crucero.**
- Los cruceros hacen parte de los servicios turísticos más restrictivos, por lo cual recomendamos en cualquier caso adquirir el seguro de cancelación.
- Las navieras solicitan a los clientes un depósito en garantía al momento del check in, con el fin de cubrir gastos o consumos adicionales en el barco (bebidas, spa, servicios médicos, entre otros). Este depósito se pagará con tarjeta de crédito o en efectivo, según lo establezca la naviera.
- **Web check in:** recomendamos realizar con la anticipación requerida por cada naviera, el respectivo web check in. En caso de tener alguna inquietud al respecto, por favor comunicarse con el asesor en las oficinas de TOUREXITO SAS.

#### 5. PAQUETES TURÍSTICOS (Conjunto de dos o más servicios turísticos, como alojamiento, alimentación, transporte, etc., que están contenidos dentro de un precio global):

- Cada paquete tiene condiciones especiales, ya que varían de acuerdo a muchos aspectos (salidas grupales con bloqueos previos, salidas individuales, circuitos en servicios compartido, traslados en servicio privado o compartido, entre otros). Dependiendo de la clase del paquete, se aplicarán las condiciones y/o restricciones de cada uno de los proveedores que intervienen en el mismo.
- El proveedor u organizador del plan, tendrá la facultad de efectuar modificaciones al plan o servicio turístico contratado, en eventos de fuerza mayor o caso fortuito, sin que se requiera aceptación del usuario.
- Los tiquetes aéreos que hagan parte de un paquete turístico estarán regidos por las condiciones pactadas entre la aerolínea y el proveedor del paquete.

**Importante:** TOUREXITO SAS recomienda a sus clientes adquirir para todos sus viajes la tarjeta de asistencia y en aquellos servicios con mayores restricciones el seguro de cancelación. \* Para todos los casos **aplican las condiciones establecidas en el Numeral 1 de este documento.**

## **AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES Y CESIÓN DE DERECHOS DE IMAGEN**

Con el fin de cumplir con nuestro proceso de venta y comercialización de productos y/o servicios y garantizar el cumplimiento de los requisitos legales aplicables a la fecha en lo referente a la LEY DEL HABEAS DATA, en la empresa TOUREXITO SAS deseamos continuar con la opción de comunicarnos directamente con usted en forma efectiva, mediante el uso de correo físico, electrónico, dispositivos móviles, mensajes de texto o a través de cualquier medio físico y/o digital de comunicación conocido y por conocer.

Con este firme propósito y de forma paralela dando cumplimiento a la reglamentación de protección de datos personales (Ley 1581 del año 2.012 y Decreto 1377 del 2.013), le manifestamos que sus datos personales, de identificación (que incluye pero no se limita a copia de pasaporte, copia de documento de identidad y en general todo tipo de dato que permita la individualización del titular de la información), de ubicación, socioeconómicos, sensibles y financieros, previamente brindados por usted a nuestra compañía se encuentran en nuestras bases de datos de Clientes de manera física y digital.

Así mismo, le informamos que contamos con una Política de tratamiento y protección de datos personales con la que garantizamos la confidencialidad y buen manejo de su información, igualmente le informamos que tenemos a disposición herramientas tecnológicas adecuadas para un correcto almacenamiento de datos minimizando la vulnerabilidad a tener un acceso no deseado por terceros.

Si usted desea que sus datos sean suprimidos de nuestras bases de datos, le solicitamos informarlo de manera expresa, enviando un correo electrónico a esta dirección: [tourexito@tourexito.travel](mailto:tourexito@tourexito.travel), comunicando el motivo por el cual desea ejercer este derecho. Los datos recolectados son utilizados con el propósito de lograr una comunicación eficiente relacionada con nuestras ventas y comercializaciones de productos y/o servicios. Le recordamos que





usted tiene la posibilidad de acceder en cualquier momento a sus datos personales y el derecho a solicitar expresamente su corrección, actualización o supresión, en los términos establecidos por la ley 1581 del 2.012, dirigiendo una comunicación escrita al correo: [tourexito@tourexito.travel](mailto:tourexito@tourexito.travel) o contactándonos al teléfono: (601) 7560333.

Finalmente, el cliente declara que por medio del presente documento cede de manera gratuita, a nivel nacional e internacional y sin límite de tiempo, a TOUREXITO SAS el derecho a reproducir, adaptar, distribuir y realizar la comunicación pública de su imagen o imágenes, en todos los medios conocidos y por conocer, dentro de los propósitos establecidos por TOUREXITO SAS en la Política para el Tratamiento de datos personales, la cual puede encontrar en nuestra página.

**¡BIENVENIDOS A TOUREXITO SAS, GRACIAS POR UTILIZAR NUESTROS SERVICIOS!**