

## Términos y Condiciones Generales

- Para la reservación de cupos se requiere un **depósito de \$800.000 por persona**, que se descontaran del pago total.
- **EL PASAJERO** es el responsable de facilitar sus datos correctamente en los procesos de compra establecidos por Gente Mayorista de Turismo, debiendo prestar especial atención en la introducción de datos bancarios y de carácter personal.
- Previa confirmación de la compra, **EL PASAJERO** reconoce haber revisado y aceptado las características y condiciones del mismo, el número de cupos a adquirir, el valor del viaje, la fecha, los conceptos incluidos y no incluidos.
- **Personas con alguna discapacidad de movilidad (bastón, silla de ruedas, etc.) debe viajar con un familiar acompañante.**
- El pago total del programa se realizará 15 días calendario antes de la fecha del viaje. Las salidas son garantizadas con un mínimo de 25 pasajeros por fecha.
- Gente Mayorista de Turismo informará al **PASAJERO** la fecha, hora y lugar de encuentro. Si por algún motivo el **PASAJERO** no se presenta en el lugar y hora establecida, debe llegar por sus propios medios al destino donde se llevará a cabo el recorrido. Gente Mayorista de Turismo no reconocerá económicamente los gastos de transporte en los que incurra el **PASAJERO**.
- El itinerario y los hoteles pueden variar por situaciones ajenas a nuestra voluntad, tales como ferias, fiestas nacionales, eventos especiales, huelgas o algún factor natural. Los hoteles pueden cambiar de acuerdo a disponibilidad, por similares y de la misma categoría.
- Las habitaciones triples se confirman bajo solicitud previa. Sujetas a confirmación.
- Las habitaciones en el destino estarán disponibles **a partir de las 3:00 de la tarde** hora local, independientemente de la hora de llegada y el check-out se realizará sobre **las 12 del mediodía**. Esto según políticas de los hoteles.
- Cualquier visita y/o servicio no tomado por parte del pasajero no será reembolsado.
- Si por fuerza mayor el pasajero necesitara usar la tarjeta médica en destino, deberá regirse por las condiciones impuestas por ésta; y en caso de hospitalización, contar con un acompañante.
- La tarjeta de asistencia médica únicamente funcionará desde que se aborda el medio de transporte contratado por Gente Mayorista de Turismo, hasta el día que se deja al **PASAJERO** en el lugar establecido.
- Si el **PASAJERO** sufre de enfermedades preexistentes deberá llevar sus medicamentos de control y tomarlos según la indicación de su médico. Gente Mayorista de Turismo no se hace responsable por el incumplimiento de la medicación recomendada.

- **EL PASAJERO** durante la duración del viaje padece de enfermedades respiratorias, deberá utilizar tapabocas para su protección y el de los demás asistentes.
- **EL PASAJERO es el único responsable de portar y velar por sus documentos de viaje.** Los gastos que se generen como consecuencia de su pérdida u olvido correrán como gastos extra del cliente y deberá ser asumidos por el mismo, así como los servicios no tomados. Gente Mayorista de Turismo no se hace responsable.
- Los tours opcionales en cada destino son manejo directamente del guía local y es decisión de cada **PASAJERO** si los toma. Gente Mayorista de Turismo no se hace responsable de dicha compra.
- **EL PASAJERO** acepta las condiciones aquí estipuladas desde el momento de hacer su reserva.

## Cláusula gastos de cancelación y reembolsos

- De acuerdo con el artículo 47 de la ley 1480 de 2011, los usuario que adquieran el servicio, podrán ejercer su derecho de retracto dentro los (5) días hábiles contados a partir de la fecha de la compra. Aplica restricciones.
- Una vez recibido el **depósito inicial de \$800.000 por persona** para reservación del cupo; El pago total del programa se realizará 15 días calendario antes de la fecha del viaje. De lo contrario Gente Mayorista de Turismo entenderá por **DESISTIDO** el viaje por parte del **PASAJERO** y sin lugar a reembolso de los anticipos dados.
- En caso de que se haya realizado algún consumo de lo adquirido no habrá reintegros de dinero.
- Gente Mayorista de Turismo puede rechazar una solicitud de reembolso si da a lugar; si se encuentra evidencia de fraude, abuso de reembolso u otro comportamiento manipulador.
- Para hacer reembolso de dinero, **EL PASAJERO** debe enviar la siguiente documentación: Certificación bancaria, copia de la cédula, documento firmado donde autoriza que se le haga la transferencia del dinero. Este proceso de devolución de dinero tarda 30 días calendario a partir de la entrega de la documentación.

## Cláusula de responsabilidad

### Art. 4 decreto 2438 de 2010 compilado art. 2.2.4.3.2.4. Decreto 1074 de 2015

1. Responsabilidad del organizador del plan o paquete turístico ante los usuarios por la prestación y calidad de los servicios descritos de conformidad con los términos y condiciones establecidos en el programa, indicando claramente la responsabilidad en el caso del transporte, de acuerdo con lo previsto en el artículo 3 del presente decreto.
2. Los términos y las condiciones en que se efectuará el reintegro de los servicios

turísticos no utilizados y que puedan ser objeto de devolución, cuando el viaje o la participación del usuario en el mismo se cancele con anterioridad a su inicio o cuando una vez iniciado el viaje deba interrumpirse, por razones tales como, caso fortuito o fuerza mayor, enfermedad del viajero, retiro del viajero por conductas que atenten contra la realización del viaje, problemas legales y otras causas no atribuibles a las agencias de viajes. Para este efecto, se tendrán en cuenta las deducciones o penalidades previamente establecidas que los proveedores efectúen, cuando los servicios no son utilizados.

**3.** Salvo manifestación expresa contrario a las condiciones del plan turístico, el organizador, sus operadores y agentes no asumen responsabilidad por eventos tales como accidentes, huelgas, asonadas, terremotos, fenómenos climáticos o naturales, condiciones de seguridad, factores políticos, asuntos de salubridad y cualquier otro caso de fuerza mayor que pueda ocurrir durante el viaje y sólo se comprometerá prestar los servicios y hacer las devoluciones de qué trata este decreto, según el caso.

**4.** Circunstancias en las cuales la agencia de viajes se reserva el derecho de hacer cambios en el itinerario, fechas de viaje, hoteles de similar o superior categoría, transporte y los demás que sean necesarios para garantizar el éxito del viaje.

**5.** La obligación a cargo de la agencia de viajes de informar al viajero sobre la documentación requerida para facilitar su desplazamiento en los destinos nacionales, siendo obligación del usuario el cumplimiento de los requisitos informados.

**6.** Cuantía del anticipo y plazo para el pago de esta suma por parte del usuario, con el objeto de asegurar su participación en el viaje. Este valor será abonado al costo total del plan turístico. Las reservaciones y boletas para la participación en diferentes actividades se sujetarán a las condiciones que señalen las empresas organizadoras de tales eventos, las cuales deben ser claramente informadas al usuario.

**Parágrafo.** Las devoluciones del dinero a los usuarios en los casos previstos en los artículos **63, 64 y 65 de la ley 300 de 1996** y en el presente artículo, deberán efectuarse a más tardar en los **treinta (30) días calendario** siguientes a la fecha en que se efectuó la reclamación ante la agencia o a la fecha la ejecutoria de la decisión proferida por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo en la que imponga dicha obligación al prestador.

En el evento previsto en el **artículo 65 de la ley 300 de 1996**, la devolución establecida en este parágrafo, procederá cuando el usuario haya pagado total o parcialmente al prestador de servicios turísticos los servicios contratados.

“Para efectos de lo establecido en el **artículo 17 de la Ley 679 de 2001** sobre la prevención de la prostitución, la pornografía y el abuso sexual de menores de edad, la Compañía no realiza contacto directo con menores, y en consonancia, se han establecido políticas específicas en la selección de nuestros proveedores y en la contratación del personal; así mismo, advierte al turista que la explotación y el abuso sexual de los menores de edad en el País son sancionados penal y administrativamente, conforme a las leyes vigentes.” La explotación y el abuso sexual de menores de edad es sancionada con pena privativa de la libertad, de conformidad con lo previsto en la **Ley 679 de 2001**. Promovemos y respetamos nuestra biodiversidad, según la ley 17 de 1981 para prevenir, castigar todo acto que maltrate y atente con la vida de los animales del país especialmente los que están en peligro de

extinción, además se desarrolla medidas efectivas para la prevención de la fauna silvestre y la **ley 1333 de 2009** para evitar la continua realización de actos que pongan en peligro el medio ambiente. Valore las costumbres y tradiciones locales. Apoye la economía local y sea responsable al visitar áreas silvestres, patrimoniales, arqueológicas u otras que le parezcan frágiles y/o valiosas. Sea responsable en proteger y salvaguardar el patrimonio cultural en el destino a fin de identificar y valorar sus manifestaciones culturales, de conformidad con lo previsto en la **Ley 1185 de 2008**.