

CLAUSULAS DE RESPONSABILIDAD, TERMINOS Y CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS TURISTICOS

VIAJAR LIMITADA L'ALIANXA - NIT 890.100.705-2

Registro Nacional de Turismo N° 1752 - 1745 - 9655 - 15475- 31239 - 31240

Agencia de Viajes y Turismo - Empresa Intermediaria de la Prestación de Servicios Turísticos

Las cláusulas de responsabilidad, términos y condiciones presentes en este documento se encuentran desarrollados de acuerdo a la Ley 300 de 1996, Decreto Reglamentario 1075/97, Decreto 53 de enero 18 de 2002, Circular 001 de febrero 25 de 2009, Decreto 2438 de 2010 y las demás normas que los modifiquen, adicionen o reformen.

ATENCIÓN:

Viajar Limitada L'alianxa condena todas las formas de explotación sexual con niños y apoya todas las acciones legales para prevenir y castigar estos delitos. La explotación y el abuso sexual de menores de edad es sancionado con pena privativa de la libertad, de conformidad con lo previsto en la ley 679 de 2001 y la ley 1336 de 2009.

Somos una organización con orientación sostenible. No apoyamos el comercio ilegal de especies de flora y fauna y promovemos la conservación de nuestra biodiversidad. Consulte nuestra política de sostenibilidad, código de conducta, la normativa que nos rige e información de nuestro Sistema de Gestión de Sostenibilidad a través del link [SOSTENIBILIDAD TURISTICA](#)

Viajar Limitada L'alianxa, también identificada comercialmente como Viajar Olimpica, en adelante la agencia de viajes, es una empresa intermediaria de la prestación de servicios turísticos. Está sujeta al régimen de responsabilidad que establece la ley 300/96, D.R. 1075/97, Decreto 2438/10 y las normas que los modifiquen, adicionen o reformen. La responsabilidad del organizador del plan o paquete turístico se limita a los términos y condiciones del programa en relación con la prestación y calidad de los servicios. La agencia no asume ninguna responsabilidad frente al usuario por el servicio de transporte aéreo, salvo que se trate de vuelo fletado y de acuerdo con las condiciones del contrato de transporte.

GLOSARIO

ACOMODACIÓN: La forma como quedaran distribuidos y/o acomodados los huéspedes en la habitación del hotel. ***CHECK IN:** Fecha y hora en que un pasajero hace el registro ante una aerolínea, hotel u otro prestador de servicio turístico. ***DEPÓSITOS O ANTICIPOS:** Dinero que el cliente debe entregar a la Agencia de Viajes para garantizar una reserva. ***MOTOR DE BÚSQUEDA:** Mecanismo que se ofrece a los clientes para que a través de la Oficina Virtual de la agencia de viajes www.viajarttda.com el cliente realice reservas y compre tiquetes. ***PENALIDAD:** Valor en dinero que se cobra por cancelaciones, cambios, reembolsos u otros conceptos. ***RESERVA:** Garantizar un cupo en un medio de transporte, hotel, crucero, restaurante según solicitud del cliente. ***SITIO WEB:** Oficina Virtual de la agencia de viajes www.viajarolimpica.com. ***TARIFA:** Valor que se paga por un cupo en un medio de transporte, hotel, crucero, restaurante según solicitud del cliente. ***VIA E-MAIL:** Comunicación virtual a través del envío de un correo electrónico. ***VIGENCIA:** El periodo durante el cual la reserva, evento, oferta u otro, es válida. ***VOUCHER DE TARJETA DE CRÉDITO:** Pagaré o comprobante que debe firmar el cliente cuando paga con tarjeta de crédito. ***VUELO FLETADO o CHARTER:** Vuelo aéreo en el que previamente se planea viajar a un destino en un día y fecha determinada, el cual ordinariamente es operado por una aerolínea comercial en horario nocturno; en el cual pueden volar muchos pasajeros así entre ellos no conformen grupo conocido. ***VUELO PRIVADO:** Vuelo aéreo en el que previamente se planea viajar a un destino en un día y fecha determinada, el cual no es operado por una aerolínea comercial; normalmente viajan pasajeros que conforman un grupo y que entre ellos son conocidos.

COTIZACIONES

- Todas las cotizaciones son realizadas por escrito o por el medio pactado con el cliente, detallando la información de los servicios cotizados al cliente.
- Las cotizaciones no representan una reserva, ni garantizan disponibilidad en los hoteles, circuitos, cruceros o cualquier otro servicio turístico.
- La responsabilidad del organizador del plan o paquete turístico se limita a los términos y condiciones del programa en relación con la prestación y calidad de los servicios.
- En las condiciones específicas de cada plan se definirá la forma de pago y plazo. 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.
- 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 al momento de realizar la reserva, así mismo serán informados al pasajero en los documentos de viaje, según las características que apliquen a cada uno.

TARIFAS

- Todas las reservas, son realizadas por escrito con la información completa, vía email, o entregadas en documentos físicos.
- Preferiblemente informar el nombre de todos los pasajeros, sobre todo cuando comparten habitaciones personas del mismo sexo.
- Para realizar las reservas de cruceros, deben enviar físicamente, escaneado o vía fax, copia de la hoja de los datos biográficos del pasaporte de cada pasajero.
- Todas las reservas se realizan con la garantía de un depósito, el cual se abonará al precio final del paquete turístico.
- La agencia de viajes no acepta reclamos de solicitudes que se realicen vía telefónica.

AEROLÍNEAS

- El tiquete es un contrato con la aerolínea para la hora y fecha pactada, por lo tanto, debe acogerse estrictamente a las condiciones de la tarifa.
- Para consultar el contrato de transporte, debe remitirse al sitio web de cada aerolínea. De [Click aquí](#).
- Los tiquetes internacionales no aceptan cambios de nombre del pasajero.
- Al hacer cambios antes de iniciar el viaje y/o durante el mismo aplican penalidades establecidas por la aerolínea en las condiciones de cada tarifa, estos pueden ser desde cambios sin penalidad hasta pérdida del valor total del tiquete si no se usa como se compró inicialmente.
- Existen tarifas que no permiten ningún tipo de cambio.
- En el caso en que los pasajeros no puedan viajar, deben cancelar la reserva con 5 horas de anticipación, el no hacerlo generará pérdida total de los tiquetes.
- No se garantiza cupos ni tarifas hasta no emitir los tiquetes.
- En el caso de no iniciar viaje, el tiquete tendrá vigencia dependiendo las condiciones de uso y cambios de la aerolínea, pagando las respectivas penalidades y diferencias de tarifa si existen.
- Después de iniciado el viaje, la tarifa tendrá la vigencia de la tarifa pagada (1 mes - 2 meses, un año etc.)
- El tiquete solo se podrá anular el mismo día de su emisión, mínimo 5 horas antes del inicio del vuelo.
- Cuando un tiquete tiene las condiciones de "no endosable, no reembolsable", quiere decir que no se puede usar como pago en otra aerolínea y que no se devuelve el dinero.
- En caso en que la tarifa permita reembolso se aplicarán las condiciones de la respectiva tarifa y se causarán gastos administrativos y penalidades a los que hubiera lugar.
- La tarifa administrativa no es reembolsable.
- Cada aerolínea maneja reglamentación de piezas y/o pesos particulares, a las cuales se debe acoger el pasajero, de lo contrario puede aplicar pagos extras.
- Recuerde estar 3 horas antes en el aeropuerto para vuelos internacionales, y 2 horas antes para vuelos nacionales, excepto San Andrés que requiere de 3 horas.
- No olvide el pasaporte vigente (6 meses después de la fecha de regreso), cedula de ciudadanía y la documentación requerida para el destino. Si se trata de menores de edad debe portar copia autenticada del registro civil de nacimiento con fecha de expedición no mayor a 30 días calendario. En caso que el menor de edad no viaje con ambos padres, deberá presentar adicionalmente permiso de salida del país autenticado del padre que no está viajando con el menor de edad.
- Las autoridades de cada país tienen la absoluta autonomía para autorizar o negar visados en el momento que así lo consideren. Estas demoras pueden obligar a reexpedir tiquetes por cambio de fecha, cuyos gastos y/o diferencias de tarifas y penalidades corren por cuenta directa del pasajero.
- Todos los países son autónomos en sus normas de inmigración y aduanas. Si el país llegare a negar su entrada, el pasajero debe asumir todos los costos que la aerolínea indique para tales efectos, eximiendo de toda responsabilidad a la agencia de viajes como intermediario.
- En horarios fuera de oficina cualquier modificación puede ser directamente con la aerolínea.
- La agencia de viajes no se responsabiliza por cambios de fechas, cancelaciones, cambios de horarios, cambios de tarifas de las aerolíneas involucradas en nuestros programas. La aerolínea asume esta responsabilidad.
- La agencia no asume ninguna responsabilidad frente al usuario por el servicio de transporte aéreo, salvo que se trate de un vuelo fletado y de acuerdo con las condiciones del contrato de transporte.

HOTELES

- La agencia de viajes no se responsabiliza por el incumplimiento en los servicios de los hoteles. Seremos intermediarios en las reclamaciones y velaremos para que los hoteles respondan y cumplan con los servicios solicitados.
- La agencia de viajes realiza la reserva de las habitaciones en los hoteles de acuerdo con lo solicitado por el cliente. La asignación de las habitaciones es responsabilidad total del hotel. En la mayoría de los hoteles, tienen las habitaciones adecuadas con dos camas dobles o una cama King Size, las mismas quedan sujetas a confirmación al momento del check in.
- Las camas o cunas adicionales en algunos hoteles están disponibles por un costo adicional y debe ser pagado por el pasajero directamente al hotel.
- Las habitaciones conectadas se pueden solicitar, pero los hoteles no lo garantizan 100%. De acuerdo a esto, la solicitud se registra en la reserva y se asigna en el momento de check in, si las tienen disponibles.
- En la mayoría de los hoteles al momento de registrarse se solicita una tarjeta de crédito en garantía, o si no posee tarjeta de crédito, un depósito en efectivo, para consumos extras, daños o pérdida de objetos del hotel y demás. A su salida, si usted no tuvo consumos adicionales o paga en efectivo, le recordamos solicitar la devolución del voucher de tarjeta de crédito firmado en garantía. Recuerde que un voucher de tarjeta de crédito firmado es como un cheque al portador.
- Para llamadas telefónicas en los hoteles, recomendamos verificar primero las tarifas del hotel o comprar tarjetas de llamadas.
- En los hoteles hay horario establecido para la entrega de la habitación, tanto a la llegada, como a la salida. Horario de llegada (de 14:00 a 15:00 horas), si el pasajero llega antes de esta hora, queda a opción del hotel su aceptación. Horario de Salida (de 12:00 a 13:00 horas), si el pasajero quiere entregar la habitación más tarde, debe arreglarlo directamente con el hotel. De no hacerlo es posible que el hotel le cobre un costo o noche adicional, esto es de acuerdo a las políticas que tenga establecido el hotel.
- Si el huésped por motivos de índole personal decide no tomar todas las noches que prepago en la agencia de viajes y requiere reembolso, debe previamente avisarlo al hotel y al tiempo por escrito solicitarle al Hotel la exoneración de penalidad por reembolso; si obtiene la orden de reembolso, tal documento debe ser suministrado a la Agencia de viajes para efectos del reembolso de las noches no utilizadas.
- Si las noches de alojamiento se pierden por motivo de retraso o incumplimiento del transporte aéreo, terrestre o fluvial, éstas se deben pedir en reembolso al transportador.
- El huésped está obligado a tener buen comportamiento dentro del hotel, está sujeto a las políticas y condiciones establecidas en cada hotel; si existiere violación alguna dentro o fuera de la habitación, el hotel puede solicitar el retiro del hotel y/o expulsión del mismo. Si se diera el caso, el reembolso de las noches no utilizadas quedan sujetas a las políticas que tenga cada hotel, situación que deberá definir directamente el Huésped con el Hotel.
- Para llamadas telefónicas desde el hotel, recomendamos que el huésped previamente verifique las tarifas dispuestas por el hotel.

TRASLADOS

- En caso que el pasajero sea no show (es decir no se presente) en el aeropuerto u otro punto de recogida, porque no se avisó con anterioridad de cambio de vuelo o cancelación, se considerará el servicio como prestado y no habrá ningún tipo de reembolso.

FUERZA MAYOR

- La agencia de viajes no será responsable por la falla o falta en la prestación de un servicio y/o reserva hotelera si es causada por una contingencia más allá del control de nuestra parte, incluyendo: actos divinos, adversidades climáticas, huracanes, terremotos, inundaciones, incendios, explosiones, guerra, actos de terrorismo, huelgas de líneas aéreas, aeropuertos, compañía de buses, trenes, etc., o cualquier otro acto no directamente relacionado con nuestra mediación. En caso que el pasajero tuviese reservas efectuadas en el destino afectado y debe cambiar de destino, ciudad u hotel, correrá por cuenta y orden de el mismo. Ante el evento de huracanes, los reembolsos se tramitarán 30 días pasado el siniestro y luego de tener toda la documentación requerida en nuestro poder. Se reembolsarán las porciones no utilizadas, en caso que aplique por parte del Hotel / prestador.
- La agencia no asume responsabilidad frente al usuario o viajero por eventos tales como accidentes, huelgas, asonadas, terremotos, fenómenos climáticos o naturales, condiciones de seguridad, factores políticos, negación de permisos de ingreso o visados, asuntos legales del viajero, asuntos de salubridad y cualquier otro caso de fuerza mayor o caso fortuito que pudiere ocurrir antes o durante el viaje.
- En caso de fuerza mayor o caso fortuito antes o durante el viaje (accidentes, huelgas, asonadas, terremotos, factores climáticos, condiciones de seguridad, factores políticos, negación de permisos de ingreso, asuntos de salubridad, entre otros), o simplemente con el fin de garantizar el éxito del plan, el operador y/o la agencia podrán modificar, reemplazar o cancelar itinerarios, fechas, vuelos, hoteles, servicios opcionales, lo cual es desde ahora aceptado por el pasajero al momento de adquirir los servicios.
- La agencia de viajes no se hará responsable ante la evacuación obligatoria del área afectada por un huracán. Esto corre por cuenta u orden del pasajero y el hotel donde este alojado, quien sugerirá el alojamiento alternativo o los refugios provistos por la ciudad.

DOCUMENTACIÓN

- En caso de requerirse visa, la Agencia de Viajes podría prestar la asesoría del caso, siendo de la exclusiva autonomía de la autoridad consular, todo lo relativo al trámite, los documentos solicitados, el estudio, costos, duración del trámite y la aprobación o rechazo. En caso de negativa de visa, no habrá lugar a reembolso de las sumas pagadas por el solicitante. En todo caso será de la exclusiva responsabilidad del pasajero, el trámite y cumplimiento de los requisitos informados.
- Es responsabilidad del pasajero cumplir con los requisitos de viaje y todo lo referente a la documentación y su vigencia (pasaporte, visados, vacunas, autorizaciones de viaje y otros). La agencia de viajes no se hará responsable de los daños o perjuicios que puedan ocasionarse por la falta de alguno de ellos. Consulta visas y documentación de viaje en <https://www.iatatravelcentre.com/passport-visa-health-travel-document-requirements.htm>. En todo caso, el contenido del link es una guía de referencia, la Agencia de viajes no se hace responsable de la información allí publicada ni de daños o perjuicios que puedan generarse.
- Al comprar un tiquete aéreo o terrestre, crucero, porción terrestre o paquete turístico, el viajero declara que conoce y que cumplirá con los requisitos gubernamentales de documentación de salida, entrada y otros, para colombianos, dispuestos por Migración Colombia en <https://www.migracioncolombia.gov.co/index.php>. Si es extranjero consulte con la embajada de su país. En caso de duda, antes de realizar cualquier compra solicite ayuda a través de nuestro canal de atención web, telefónico o presencial a los asesores integrales de viaje de cualquiera de nuestras oficinas.
- Todos los pasajeros deberán llevar consigo la documentación personal necesaria. La agencia de viajes declina toda responsabilidad por la información, retiro y por rechazo de las visas.
- Son responsabilidad del usuario los documentos que le fueron entregados por la Agencia de Viajes.
- Todos los pagos de la tarifa de solicitud de visa de no inmigrante (también conocida como tarifa MRV) realizados a partir del 1 de octubre de 2022 son válidos durante 365 días a partir de la fecha en que se emite un recibo por el pago de la tarifa MRV. Los solicitantes deben programar una cita para la entrevista o presentar una solicitud de exención de entrevista durante este periodo de 365 días. Tenga en cuenta que los solicitantes solo deben programar su entrevista o enviar su solicitud de exención dentro del periodo de 365 días. No hay ningún requisito para la entrevista ocurra durante el periodo de 365 días. Todos los recibidos de pago de cuotas MRV emitidos antes del 1 de octubre de 2022, fueron prorrogados hasta el 30 de septiembre de 2023, y continúan vigentes hasta esta fecha.

CAMBIOS Y CANCELACIONES

- Verificar con su Asesor de Viajes los cargos de cancelación del hotel que va reservar.
- Si el pasajero se retira antes de un hotel, el reembolso estará sujeto a la política del hotel donde realizó su alojamiento.
- En cualquier momento el usuario podrá cancelar los servicios solicitados y contratados, y tendrá derecho a la devolución del depósito siempre y cuando el programa contratado no tenga condiciones que indiquen lo contrario. En caso de cancelación de pasajes aéreos, se observarán las normas de las compañías aéreas y los organismos competentes (IATA). En el caso de operaciones en vuelos fletados las cláusulas de cancelación son las que aplica para el programa y cualquier cargo originado por esto, es sujeto a las políticas de los hoteles y/u operadores.

OBJETOS PERSONALES Y EQUIPAJE

- Todos los objetos personales que sufran pérdida o daño en cualquier medio de transporte: Avión, tren, carro, bus, barco, crucero, lancha o en la instancia del hotel, es responsabilidad del pasajero el cuidado de estos.

- El pasajero será el exclusivo responsable de la custodia de su equipaje y documentos de viaje. La Agencia de Viajes podrá orientar al pasajero en los eventos de extravío de su equipaje o documentos de viaje, sin embargo, en ninguna circunstancia responderá por el extravío, daño, deterioro o pérdida de dichos elementos. La Agencia de Viajes le informará al pasajero las restricciones que establezcan las aerolíneas en cuanto a prohibiciones, peso máximo y número de piezas por pasajero, personas permitidas en los atractivos o sitios turísticos, 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.
- La agencia de viajes no se hace responsable por los daños o perjuicios que puedan ocasionarse.
- En el transporte aéreo será aplicado el reglamento IATA (International Air Transport Association).

Aclaraciones:

1. El servicio de maletero, cuando es incluido en el programa, es prestado en los aeropuertos y en otros lugares de embarque. Los hoteles disponen de personal propio para este fin.
2. Las propinas representan el agradecimiento por la eficiencia de un servicio recibido, y como tal, son voluntarias con excepción de los cruceros donde son obligatorias y su monto está establecido por la naviera en las condiciones del programa.
3. La presentación para embarque en los Aeropuertos debe obedecer al margen establecido por las Compañías Aéreas.

La agencia de viajes niega expresamente toda responsabilidad en caso de extravío, daños o hurtos por cualquier circunstancia. Recomendamos a los pasajeros que presencien el manejo, carga y descarga del equipaje.

MENORES NO ACOMPAÑADOS

www.viajarolimpica.com no acepta en su motor de búsqueda la posibilidad de generar tarifas para menores no acompañados; estos deben ser manejados única y exclusivamente vía telefónica, por tratarse de manejos especiales que implican restricciones diferentes para cada aerolínea y tipo de viaje. La manipulación de la información en el buscador realizando búsquedas para menores haciéndose pasar como adultos, ocasionará penalidades por reembolso o diferencias en tarifas y cobros adicionales. Es responsabilidad única y exclusiva de la persona que generó la reserva y el pago, asumir las diferencias a que haya lugar.

POLÍTICAS DE REEMBOLSOS

- Las políticas de reembolso de los servicios no prestados en razón a situaciones de fuerza mayor o caso fortuito, acción u omisión de terceros o del pasajero, no atribuibles a la agencia de viajes, antes o durante el viaje, que puedan ser objeto de devolución, serán definidas por cada operador y las mismas serán confirmadas al usuario una vez se reserven y expidan los documentos de viaje, así como los porcentajes de penalidades o deducciones a que hubiere lugar.
- www.viajartlda.com no es responsable solidario por las sumas solicitadas en reembolso. Los reembolsos a que hubiere lugar, se realizarán dentro de los 30 días calendario siguientes a la solicitud. No obstante en caso que el trámite tome más tiempo por causas ajenas a www.viajartlda.com, ésta no reconocerá ningún interés sobre las sumas a reembolsar. El porcentaje de reembolso dependerá de las condiciones del proveedor y de los gastos de administración de la agencia.
- Ante el evento de huracanes, los reembolsos se tramitarán 30 días pasado el siniestro y luego de tener toda la documentación requerida en nuestro poder. Se reembolsarán las porciones no utilizadas, en caso que aplique por parte del Hotel / prestador.
- La Agencia de Viajes no es responsable solidario por las sumas solicitadas en reembolso. Los reembolsos a que hubiere lugar, se realizarán dentro de los 30 días calendario siguiente a la solicitud. No obstante en caso que el trámite tome más tiempo por causas ajenas a la Agencia de Viajes, ésta no reconocerá ningún interés sobre las sumas a reembolsar. El porcentaje de reembolso dependerá de las condiciones del proveedor y de los gastos de administración de la agencia.
- La agencia de viajes no será responsable de reembolso por ningún cargo de hotel, extras o adicionales que el pasajero haya efectuado por alguno de los anteriores conceptos.

ASISTENCIA

- La agencia de viajes está en la obligación de darle toda la asesoría necesaria para que su viaje sea lo más placentero posible y que ningún evento imprevisto afecte la continuidad del mismo. Es importante que usted viaje seguro y sobre todo que sepa a quien acudir en caso de necesitar asistencia integral, sea esta legal, médica, traslado de un familiar, pérdida de equipaje, entre otros. Nuestros Asesores pueden especificar las implicaciones de una eventualidad de este tipo en el exterior.
- La agencia de viajes ofrece todo el apoyo y la confianza que da viajar con una tarjeta de asistencia integral al viajero, que le permitirá acceder a una atención las 24 horas del día, durante los 365 días del año, con una sola llamada a la central de asistencias más cercana.
- En caso de que el pasajero no tome la asistencia dejamos constancia que durante este viaje la agencia de viajes queda eximida de parte del pasajero de toda responsabilidad por localización e indemnización a causa de pérdida de equipaje, asistencia médica, medicamentos, exámenes de laboratorio, radiografías, hospitalización, cirugía, traslados en caso de emergencia por enfermedad o accidente, repatriación sanitaria en cuidados intensivos, atención odontológica de emergencia, traslado de un familiar en caso de ser necesario, pago de diferencia de tarifa aérea por incapacidad médica o fallecimiento de un familiar, asistencia en caso de pérdida de pasajes o documentos y todo lo que pueda amparar la tarjeta de asistencia, siendo de su entera responsabilidad y cargo, viajar sin los mencionados amparos asumiendo personalmente y en su totalidad los riesgos y costos que se puedan ocasionar en el viaje, al no adquirir dicho producto.

PASAJES TERRESTRES

- El CONSUMIDOR es responsable de facilitar sus datos correctos, especialmente la dirección de entrega de los pedidos y documentos, así como los nombres de los pasajeros que deben coincidir exactamente con los que aparecen en su documento de identificación o Pasaporte. VIAJAR LIMITADA L'ALIANXA no se hace responsable de los problemas o gastos generados por errores de esta índole.
- Si cualquier cláusula incluida en estas condiciones generales fuese declarada, total o parcialmente, nula o ineficaz, tal nulidad o ineficacia afectará tan sólo a dicha disposición o a la parte de la misma que resulte nula o ineficaz, subsistiendo las condiciones generales en todo lo demás, teniéndose tal disposición, o la parte de la misma que resultase afectada, por no puesta.
- Al haber efectuado la reserva el CONSUMIDOR acepta expresamente que conoce todas y cada una de las condiciones indicadas en la presente página y en la correspondiente a cada uno de las páginas escogidas.
- En los casos en que sea legalmente aplicable y la creación y naturaleza de la información contenida en las bases de datos así lo exija, Viajar Ltda. L'alianxa se encuentra sujeto a las normas y preceptos contenidos en la ley estatutaria 1266 de 2008 (Hábeas Data) y demás normas en la materia.
- Todos los precios y tarifas presentadas por Viajar Limitada L'alianxa, están sujetos a disponibilidad, cambios y vigencia sin previo aviso. Aplican restricciones y condiciones para cada tarifa publicada según su vigencia y demás particularidades de la oferta.

Condiciones de las ofertas con pago online

Cuando se pretenda modificar la reserva, presente, pasada o futura y ésta haya sido confirmada, Viajar Limitada L'alianxa cobrará los respectivos gastos de gestión equivalentes. La modificación deberá comunicada por e-mail al funcionario correspondiente, con 5 días hábiles de antelación a la fecha de viaje. También se entiende como modificación el cambio de nombre del cliente y la modificación de las fechas del viaje. De igual manera, las cancelaciones supondrán unos gastos de gestión de Viajar Limitada L'alianxa.

Condiciones generales de las tarifas de los pasajes terrestres

A continuación, se relacionan las condiciones generales del Contrato de viaje que el cliente acepta explícitamente al hacer una pre-reserva en Viajar Limitada L'alianxa. Cuando el viaje incluya condiciones particulares que no se encuentran incluidas en las condiciones generales, se remitirá vía correo electrónico al CONSUMIDOR registrado la constancia para que las acepte activamente al contratar su viaje si así lo desea.

Transporte

- El pasajero deberá presentarse en el lugar indicado para la salida del bus, con la antelación indicada por el prestador de servicios de transporte terrestre. Por regla general en el caso de transporte terrestre la antelación mínima es de una (1) hora sobre el horario de salida previsto.
- Si el pasajero no pudiera realizar el viaje por no haberse presentado con la antelación requerida, se aplicará el sistema previsto en el ítem de “falta de presentación a la salida” o, lo contemplado en el ítem de “desistimiento del pasajero”.
- La pérdida y/o daño que se ocasione con el equipaje u otros objetos que el pasajero lleva consigo y tiene bajo la órbita de su custodia son de su exclusiva cuenta y riesgo.
- El prestador de servicios de transporte terrestre se compromete a hacer todo lo posible para transportar al pasajero y equipaje con celeridad razonable. Las horas especificadas en los horarios o en cualquier otra parte no se garantizan ni forman parte de este contrato. En caso de que así sea necesario, y sin previo aviso, el transportista puede hacerse sustituir por otros transportistas y/o utilizar otros buses incluso de otras compañías. Los horarios están sujetos a modificación sin previo aviso.

Modificación del contrato

- Si en cualquier instante anterior a la salida el pasajero desea solicitar cambios respecto a los destinos, al calendario, al itinerario del viaje contratado o a cualquier otra situación concerniente a las prestaciones y el prestador de servicio de transporte puede efectuarlos, ésta podrá exigir el pago de los gastos adicionales justificados que hubiese causado dicha modificación así como una indemnización por modificación de la reserva que será establecida por cada empresa prestadora de servicio de transporte a su discreción.
- Antes de la salida, el prestador de servicio de transporte sólo puede realizar los cambios que sean necesarios para el buen fin del viaje y que no sean significativos. Se considera que los cambios necesarios son significativos si impiden la realización del viaje.
- En el supuesto de que el prestador de servicios de transporte terrestre se vea obligado a realizar cambios significativos lo pondrá inmediatamente en conocimiento del pasajero. Este podrá aceptar la modificación del contrato en el cual se precisan los cambios introducidos y su repercusión en el precio, o desistir del contrato. El pasajero deberá comunicar la decisión tomada al prestador de servicios de transporte terrestre dentro de los cinco (5) días siguientes desde que se notifica la modificación. Si el pasajero no comunica su decisión en el plazo indicado, se entenderá que opta por desistir del mismo.
- Viajar Limitada L'alianxa actúa como intermediario entre los pasajeros y las sociedades prestadoras del servicio de transporte terrestre. En este sentido no comprometemos únicamente a cumplir con los servicios de intermediación mencionados.
- Viajar Limitada L'alianxa, no se responsabiliza por el incumplimiento de las empresas de servicio de transporte terrestre en la ejecución de sus obligaciones, ni por imprevistos ocasionados, pero no limitado a modificaciones unilaterales, huelgas, condiciones climáticas, atrasos, terremotos, cuarentenas, así como por los perjuicios materiales, personales o morales que pueda sufrir el pasajero por pérdida, daño o hurto de equipaje, ni por accidentes, enfermedades o fallecimientos.
- El pasajero acepta que de ocurrir alguno de los eventos enunciados en el punto anterior deberá reclamar directamente ante las empresas prestadoras del servicio incumplido, prestaremos nuestra colaboración en cuanto nos sea posible.

Derecho de desistimiento del pasajero

Dentro de los cinco (5) días siguientes a la compra del tiquete la persona podrá cancelar los servicios solicitados y contratados, y tendrá derecho a la devolución del dinero.

Las políticas de cancelación y derecho de retracto se podrán ejercer dentro de los cinco (5) días siguientes a la compra del tiquete.

Derecho de retracto:

1. Aplica para ventas por Internet.
2. En caso de retracto se adelantará el trámite de reembolso ante el prestador de servicios de transporte terrestre
3. Se aplican las penalidades y descuentos establecidos por el prestador de servicios de transporte terrestre”

Cancelación del viaje por parte del prestador de servicios de transporte terrestre

1. La cancelación del viaje, por cualquier motivo que no sea imputable al pasajero, le da derecho a desistir del contrato y que se le reembolse el 100% de lo cancelado al momento de la reserva.
2. No existe obligación de indemnizar en los siguientes supuestos:
3. Cuando la cancelación se debe a que el número de personas inscritas es inferior al exigido.
4. En este caso, el prestador de servicios de transporte terrestre debe comunicar por escrito la cancelación al pasajero antes de la fecha límite fijada de salida.
5. En su defecto, la agencia debe notificar la cancelación con una antelación mínima de diez días a la fecha de salida.
6. Cuando la cancelación del viaje se debe a motivos de fuerza mayor. Son causas de fuerza mayor las circunstancias ajenas al prestador de servicios de transporte terrestre, anormales e imprevisibles cuyas consecuencias no habrían podido evitarse, a pesar de haber actuado con la diligencia debida.

Falta de presentación a la salida

1. Existirá falta de presentación a la salida si el pasajero no comunica su voluntad de no llevar a cabo el viaje y no se presenta en el tiempo y lugar previstos para la salida. En este caso, pierde el derecho a la devolución de las cantidades entregadas y continúa obligado a abonar las que estuvieran pendientes de pago.
2. No obstante, si la falta de presentación tiene lugar por causa de fuerza mayor, el pasajero tendrá derecho a que se le devuelvan las cantidades entregadas, deducidos los gastos de gestión y los gastos de anulación.
3. estos efectos, se considerará causa de fuerza mayor la muerte, el accidente o enfermedad graves del pasajero o de alguna de las personas con quien conviva o cualquier supuesto análogo que le impida participar en el viaje y comunicar a la agencia esa imposibilidad antes de la salida.

Responsabilidades de limitada L'alianxa y el prestador de servicios de transporte terrestre

1. Viajar Limitada L'alianxa y el respectivo prestador de servicios de transporte terrestre responderán frente al pasajero del correcto cumplimiento del contrato de viaje en función de las obligaciones que les correspondan por su ámbito respectivo de gestión del viaje.
2. El prestador de servicios de transporte terrestre, responde de los daños causados al pasajero por la no ejecución o ejecución deficiente de las prestaciones comprendidas en el viaje, así como de los daños que procedan del incumplimiento de cualquier otra obligación que corresponda a su ámbito de gestión de acuerdo con la legislación aplicable.
3. Viajar Limitada L'alianxa, por ser la que vende u ofrece en venta el viaje propuesto por el prestador de servicios de transporte terrestre, responde de los daños causados al pasajero por los errores que haya cometido al informarle sobre el viaje, por haber omitido la información que debía proporcionarle y, en general, por haber incumplido cualquier otra obligación que corresponda a su ámbito de gestión del viaje.
4. Viajar Limitada L'alianxa, simplemente cumple funciones de intermediación entre el cliente y el prestador de servicio de transporte terrestre, por lo que se le exime de cualquier responsabilidad debido a cancelaciones, cambios de horario, prestación deficiente, entre otras, por parte del prestador de servicios de transporte terrestre.

Causas de exoneración de responsabilidad

La responsabilidad de Viajar Limitada L'alianxa, www.viajarexpres.com cesará cuando concurra alguna de las siguientes circunstancias:

1. Que los defectos observados en la ejecución del contrato sean imputables al pasajero.
2. Que dichos defectos sean imputables a un tercero ajeno al suministro de las prestaciones previstas en el contrato y revistan un carácter imprevisible o insuperable
3. Que los defectos aludidos se deban a motivos de fuerza mayor, entendiéndose por tales aquellas circunstancias ajenas a quien las invoca, anormales e imprevisibles cuyas consecuencias no habrían podido evitarse, a pesar de haber actuado con la diligencia debida.

4. Que los defectos se deban a un acontecimiento que Viajar Limitada L'alianxa o el prestador de servicios de transporte terrestre a pesar de haber puesto toda la diligencia necesaria, no podía prever ni superar.

Versión 1. septiembre 13 de 2016.

LEY DE RETRACTO (Estatuto del Consumidor. Ley 1480 de 2011. "Artículo 47. - modificada por la Resolución 01375 de junio 11 de 2015) Retracto.

El pasajero o quien actúe en su nombre tiene derecho a saber sobre:

- vuelos disponibles, si se trata de vuelo directo y sin escala, vuelos con escala o con conexión, hora y lugar de las mismas, si se trata de un vuelo en código compartido.
- tipos de tarifas en diferentes aerolíneas y su vigencia, restricciones y condiciones de reembolso.
- valor del tiquete discriminado.
- aeropuertos y terminales, tipo y capacidad de la aeronave. e) limitaciones de equipaje, elementos que no deban transportarse, en general los deberes y derechos; informado directamente al pasajero o disponer de los medios necesarios para que el cliente pueda consultarla

Deber especial de información ventas por internet o a distancia.

Suministrar al pasajero o quien haga sus veces, de información suficiente y clara, sobre las condiciones en que los pasajeros pueden presentar desistimiento o retracto a la compra, haciendo especial énfasis en las condiciones para el ejercicio de los referidos derechos

Facultades del pasajero para ejercer el desistimiento o retracto

Desistimiento:

- El pasajero puede desistir del viaje 24 horas antes a la realización del vuelo.
- La agencia podrá retener el porcentaje pactado siempre y cuando no exceda del 10% de la tarifa.
- El desistimiento no aplica para tarifas promocionales. (las promocionales deben ser registradas por la aerolínea ante la oficina de transporte Aéreo de la UAEAC.) 30 días es el plazo máximo para reembolsar al cliente una vez éste haga la solicitud de desistimiento

Parágrafo: las tasas o impuestos que por regulación no sean reembolsables NO se reembolsaran al pasajero. La tarifa administrativa no es reembolsable

Retracto en caso de ventas efectuadas a través de métodos no tradicionales o a distancia según decreto 1499 de 2014. aplican las siguientes reglas:

- El retracto debe ser ejercido dentro de las 48 horas corrientes siguientes a la operación de la compra (puede hacerlo a través de cualquier canal de atención de la agencia)
- Para operaciones nacionales sólo podrá ser ejercido con una anterioridad igual o mayor a 8 días calendario antes de la fecha de la prestación del servicio con una retención de 60.000 pesos y
- Para operaciones internacionales podrá ser ejercido con una anterioridad igual o mayor a 15 días calendario antes de la fecha de la prestación del servicio, con una retención de 50 dólares americanos a la tasa de cambio del día que el pasajero manifestó su deseo de retractarse.
- En todo caso el valor retenido no podrá ser mayor diez 10% de la tarifa. el valor de las retenciones se actualizará el 01 de febrero de todos los años con el índice de precios al consumidor (IPC) del año inmediatamente anterior.
- 30 días es el plazo máximo para reembolsar al cliente una vez éste haga la solicitud de retracto.

Parágrafo: las tasas o impuestos que por regulación no sean reembolsables NO se reembolsaran al pasajero. La tarifa administrativa no es reembolsable

Cumplimiento de promociones.

Las promociones ofrecidas deben ser absolutamente claras y sus tarifas aéreas debidamente registradas por el transportador ante la Oficina de Transporte Aéreo de la UAEAC. El ofrecimiento de tarifas promocionales debe ir acompañado de sus condiciones de uso, así como también las condiciones en las que procede el desistimiento o retracto del viaje. y cuando se trate de ventas a través de métodos o canales no tradicionales o a distancia la confirmación de aceptación del pasajero de lo relacionado con la ruta, el valor, los horarios, condiciones de reembolso, cambios y las deducciones deberá hacerse a través de una doble aceptación (doble click). Aerolíneas y agencias cuentan con 3 meses a partir de la presente resolución para implementar el doble click .

Conozca más de la Ley 1480 de 2011. "Artículo 47 (http://www.viajarltda.com/emails/Archivo_Legal/LEY_1480_DE_2011_LEY_DEL_CONSUMIDOR.pdf) Y la Resolución 01375 de junio 11 de 2015) Retracto (http://www.viajarltda.com/emails/Archivo_Legal/RESOLUCION_N_01375_JUN_11_de_2015.pdf).

CÓDIGO DE CONDUCTA

En cumplimiento de la ley 679 de 2001, La ley 1336 y la resolución 3840 de 2009, la agencia de viajes VIAJAR LIMITADA LALIANXA, se acoge al código de conducta con el fin de proteger a los menores de edad de la explotación sexual.

Reconocemos que la explotación sexual de niños es un problema mundial. Para combatir el problema estamos adoptando las siguientes medidas:

- Todas nuestras actividades y operaciones, rechazan activamente cualquier clase de explotación sexual de niños.
- Todas nuestras actividades y operaciones, rechazan activamente cualquier clase de explotación sexual de niños.
- Los empleados de la agencia de viajes VIAJAR LIMITADA LALIANXA, no promueven establecimientos, donde los menores están expuestos para el comercio sexual (los ingresos de las entradas, bebidas etc. son una fuente de ingresos para los proxenetas y/o otros adultos que están involucrados en el comercio sexual con niños).
- Los casos obvios de comercio sexual con niños son comunicados a la Policía local y/o Autoridades competentes.
- La comercialización de nuestros productos no se realiza utilizando retratos de menores con un sentido sexual.
- Creamos conciencia entre nuestros empleados, usando la formación y la información como las mejores herramientas para resaltar que la explotación sexual de menores es un delito.
- La política de la agencia de viajes VIAJAR LIMITADA LALIANXA, estipula que no está permitido buscar pornografía infantil usando Internet. Está también prohibido buscar contactos con niños con propósitos sexuales a través de „chat rooms“, grupos de discusión o similares.
- Si se encuentra en el ordenador de un empleado material de pornografía infantil se debe informar a la Policía. La posesión de pornografía infantil es un delito y el material podría ser utilizado como prueba en un futuro juicio, por eso, no debe ser en ningún caso eliminado.

La agencia de viajes VIAJAR LIMITADA LALIANXA condena todas las formas de explotación sexual con niños y apoya todas las acciones legales para prevenir y castigar estos delitos. Pide a sus clientes, socios y todo su personal que rechacen la participación en la explotación sexual de menores y de informar sobre todos los casos de explotación sexual de niños de los que tienen conocimiento.

POLÍTICA DE PRIVACIDAD

VIAJAR LIMITADA L'ALIANXA comunica a sus grupos de interés la Política de Privacidad que ha sido adoptada en cumplimiento del régimen legal vigente contenido en la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y 1266 de 2008 en lo pertinente.

VIAJAR LIMITADA L'ALIANXA, trata datos personales de sus grupos de interés en ejecución de las actividades relativas a su objeto social como agencia de viajes y turismo.

Versión 05, Fecha de aprobación: 02/09/2020

Página 5 de 6

Los datos personales en custodia de VIAJAR LIMITADA L'ALIANXA, en su condición de responsable y/o Encargado según el caso, serán tratados cumpliendo los principios y regulaciones previstas en las leyes colombianas y las buenas prácticas aplicables al régimen de protección de datos personales. En consecuencia, serán tratados conforme las siguientes finalidades de carácter general:

- Gestionar la relación con las personas interesadas en adquirir los productos y/o servicios que en materia de turismo ofrece y/o presta esta organización en ejecución de su objeto social como Agencia de Viajes y Turismo.
- Coordinar con los operadores y/o prestadores de servicios turísticos nacionales o internacionales, la prestación de los servicios y/o productos adquiridos por los clientes; así como cotizar la prestación de los mismos.
- Cumplir con las obligaciones y/o compromisos derivados de las relaciones, contractuales o no, existentes con sus grupos de interés.
- Gestionar la relación de crédito y cartera originada en el marco de una relación legal y/o contractual.
- Evaluar las preferencias, gustos, tendencias para ofrecer productos turísticos acorde al interés de cada uno de nuestros clientes.
- Comunicar a sus grupos de interés información comercial y publicitaria sobre los bienes y/o servicios ofertados en razón del objeto social, sea que estos se coordinen de forma directa o en colaboración con terceros, usando canales virtuales y/o tradicionales.
- Desplegar hacia sus grupos de interés acciones de responsabilidad social empresarial.
- Gestionar la seguridad de las personas, bienes y activos de información en custodia de la organización.
- Gestionar los riesgos relacionados con la prevención del terrorismo, lavado de activos, narcotráfico y corrupción.
- Cumplir con las obligaciones de ley.
- Realizar comunicaciones públicas a través de medios de comunicación tradicionales y/o virtuales.

En cada proceso empresarial, y acorde con los datos personales recolectados y tratamientos a realizar, en el respectivo aviso de privacidad se informarán de forma previa las finalidades particulares; nombre o razón social y datos de contacto del Responsable o Encargado del tratamiento, si el tratamiento se efectuará por un encargado, caso en el que tal encargado estará bajo la dirección de VIAJAR LIMITADA L'ALIANXA, los derechos que le asisten al titular y los mecanismos dispuestos por VIAJAR LIMITADA L'ALIANXA para dar a conocer la Políticas de Privacidad. Así mismo, cumpliendo las normas vigentes, se informa que los datos personales podrán ser tratados directamente y/o a través de terceros, en condición de encargados del tratamiento de datos, en centros de datos ubicados dentro o fuera de Colombia, en territorios como Estados Unidos, Europa, Latinoamérica u otros territorios.

Cualquier persona que haga parte de uno de los grupos de interés, en su condición de titular o legítimamente autorizado, en relación con tratamiento de sus datos personales tiene derecho a:

- Ejercer su derecho de Habeas Data consistente en conocer, actualizar, rectificar su información de carácter personal. También podrá oponerse y cancelar sus datos e información personal en aquellos casos en que proceda.
- Evidenciar la existencia del consentimiento otorgado, salvo que exista autorización legal para el tratamiento o el mismo se realice en el marco de un contrato.
- Ejercer las acciones que la ley reconoce en materia de protección de datos personales y habeas data.

El ejercicio del Habeas Data puede realizarlo a través de los siguientes canales: correo electrónico protecciondedatospersonales@viajarltda.com o enviando un comunicado físico a la oficina principal ubicada en la Carrera 59 # 75 - 172 de Barranquilla.

Quien ejerza el habeas data deberá suministrar con precisión los datos de contacto solicitados para efecto de tramitar, atender y responder su solicitud y desplegar las cargas para el ejercicio de sus derechos. Recibida la solicitud de ejercicio de Habeas Data, VIAJAR LIMITADA L'ALIANXA dará respuesta en los términos de ley.

Esta política ha sido aprobada por la Gerencia de VIAJAR LIMITADA L'ALIANXA. Esta política se encuentra vigente desde el 28 de Febrero de 2019.

Viajar Limitada L'alianxa lo invita a REPORTAR QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES acerca de nuestros servicios, llamando a los siguientes números telefónicos Barranquilla: (5) 3851313 - Bogotá: (1) 7454343 o ingresando en el siguiente enlace: https://docs.google.com/forms/d/1_1eMxN4K65ZeF8bE7HB5NWash6QThw41OBWs-XOIVA4/viewform?edit_requested=true

NOMBRE DEL CLIENTE: _____

FECHA: _____

N.º DE TIQUETE: _____

FIRMA: _____

POLITICA DE FIDELIZACION, VENTAS, GARANTIA, PAGO Y CREDITO:

http://marcolegal.viajarltda.com/Políticas_Pago.pdf