



DESTINOFT

AGENCIA DE VIAJES

DESTINOFT SAS

TÉRMINOS Y CONDICIONES

VUELOS, PLANES TURÍSTICOS, TRANSPORTE, MANEJO DE EQUIPAJE, OBJETOS PERSONALES Y CLÁUSULAS DE RESPONSABILIDAD

Favor leer cuidadosamente el siguiente documento, mediante el cual ejerce su derecho y deber de conocer los términos generales de su viaje (servicios, paquetes turísticos, transporte, manejo del equipaje, objetos personales, asistencia y cláusulas de responsabilidad), a las que adquiere usted como viajero; así como acepta haber sido informado y por consiguiente adquiere nuestros servicios turísticos.

En primer término, aclaramos que la Agencia de Viajes DESTINOFT S.A.S está sujeta al régimen de responsabilidad que establece la Ley 1558 del 2012, el Decreto 2438 del 2010 y demás decretos reglamentarios. La Agencia de Viajes DESTINOFT SAS presta servicios de paquetes turísticos para el viajero que incluyen servicios, paquetes turísticos, transporte, manejo del equipaje, objetos personales, asistencia y cláusulas de responsabilidad, entre otros, de manera conjunta y/o independiente. Sin embargo, DESTINOFT SAS se responsabiliza de forma limitada ante los viajeros por cada uno de los servicios ofrecidos en el programa. DESTINOFT SAS siendo identificado como el operador de cada plan turístico tiene la responsabilidad de velar por el bienestar de los pasajeros y el cumplimiento de todos los servicios ofrecidos, así como de brindar la asistencia necesaria (dudas, orientaciones, horarios, asistencia remota, información) a cada uno de los pasajeros. DESTINOFT SAS se compromete a velar por la calidad de los servicios prestados con cada uno de nuestros pasajeros.

INFORMACIÓN DE VIAJE: DESTINOFT SAS ofrecerá en todos los viajes la información necesaria y las recomendaciones para tener en cuenta para su viaje. Es responsabilidad del pasajero leer cuidadosamente las recomendaciones para ejercer su derecho y deber de estar informado de cada detalle de su viaje. **SALIDAS:** DESTINOFT SAS maneja salidas familiares y / o grupales, el pasajero debe tener en cuenta que las salidas grupales se logran con un mínimo de personas y al no completar esa cantidad mínima DESTINOFT SAS está en facultad de hacer modificaciones sobre el viaje, poniendo por supuesto como prioridad la comodidad y tranquilidad de cada uno de los pasajeros. Es importante tener en cuenta que, en caso de no completar el mínimo de personas para efectuar la salida, las condiciones de viaje pueden cambiar ya que se puede realizar el servicio privado o cambio de destino, en caso de ser así se informará con antelación al pasajero las nuevas condiciones y





DESTINOFT

AGENCIA DE VIAJES

precios del programa y en caso de aceptar dichos cambios estos costos son responsabilidad del pasajero.

SERVICIOS ADICIONALES: Algunos receptivos y/o servicios adicionales pueden ser adquiridos directamente en la agencia el cual tendrá un precio que puede variar de forma estimada dentro del programa, debido a las condiciones y planes turísticos solicitados. DESTINOFT SAS no se responsabilizará de los servicios adicionales adquiridos por el cliente(s) fuera de la agencia de viajes. **NOTA:** Tenga en cuenta que al adquirir el opcional en el lugar de destino los precios pueden variar y DESTINOFT SAS no garantiza un precio estándar.

EQUIPAJE: El pasajero es el ÚNICO responsable por el manejo de sus objetos personales, dinero, objetos de valor, documentación personal, aparatos electrónicos que lleve durante el viaje. Debe tener en cuenta que durante todo el recorrido están bajo su custodia, por lo cual DESTINOFT SAS no se hace responsable en ninguna circunstancia por pérdidas, hurtos, olvidos en hoteles, en lugares de visita o parques y/o buses, vans o cualquier medio de transporte etc.

ALOJAMIENTO: Los servicios prestados por los hoteles están determinados según la categoría turística correspondiente y se entiende que el pasajero ha sido informado y acepta las condiciones de alojamiento brindadas en el programa seleccionado. En cualquier caso, estos deben tener en cuenta que internacionalmente se maneja el check-in a las 03:00 pm y el check-out a las 12:00 pm del día para evitar sobrecostos e inconvenientes. La acomodación según todos nuestros planes turísticos puede ser doble, triple, cuádruple o quíntuple; en caso de preferir acomodación sencilla debe consultar con uno de nuestros asesores el valor adicional que aumenta la misma el cual deberá ser asumido por el cliente. No obstante, es obligación del cliente confirmar las programaciones de check-in y check-out del servicio hotelero según la categoría turística.

CONDICIONES DE LOS PROGRAMAS: Es responsabilidad y obligación del cliente leer cuidadosamente los servicios que *incluye* y *no incluye* el valor del plan turístico. Los impuestos y tarifas administrativas generalmente están incluidos en el precio del programa, en caso contrario deben ser asumidos por el pasajero en caso de cancelar su viaje (leer penalidades generadas por el mismo dentro del plan turístico, vuelo, asistencia, etc).

PAGOS Y RESERVAS: DESTINOFT SAS garantiza los precios de los programas únicamente en el momento que se haga efectivo un depósito, ya que con este se garantiza el o los cupos; antes de dicho depósito cualquier tarifa está sujeta a disponibilidad. Las condiciones de pago que estipula DESTINOFT SAS se explican en sus términos y condiciones y el pasajero al firmar este documento las acepta y se compromete a cumplirlas. El pasajero acepta que al no cumplir estas condiciones de





DESTINOFT

AGENCIA DE VIAJES

pago DESTINOFT SAS no garantizara el cabal cumplimiento de los servicios, precios, itinerarios, disponibilidad y/o condiciones del lugar de destino.

REEMBOLSOS Y CANCELACIONES: En caso de que el pasajero cancele por cualquier motivo su viaje debe tener en cuenta los siguientes términos. 1. El derecho de retracto, el pasajero tiene un plazo límite de retracto de 5 días calendario siguientes a la fecha de la firma de este siempre y cuando el viaje este a más de 10 días de realizarse y este generará un cobro del 5% a la tarifa de abono que haya realizado el cliente por concepto de gastos administrativos, según el decreto 774 del 2010. Cuando se trate de cancelación de servicios de transporte (vuelos, tiquetes terrestres, etc.), deberá el cliente verificar las políticas de cancelación de cada prestador de servicios, sujeto a las políticas de reclamación, retracto o cancelación de estos; tratándose de servicios hoteleros, la cancelación del servicio contendrá una tarifa administrativa del 20% por el valor del servicio más el 5% de cobro sancionatorio por parte del proveedor. Respecto a los abonos realizados por el cliente para la realización de compra de un bien o servicio de los prestados por la agencia de viajes, en los cuales, no sea exitosa, el cliente tiene derecho a reclamar el dinero entregado en el término de 30 días calendario desde la fecha del abono, generando el cobro del 20% de tarifa administrativa por parte de la agencia. Los abonos entregados por parte del cliente en una compra realizada, son destinados principalmente para la adquisición de los tiquetes aéreos, en busca de mantener el precio de los planes turísticos. **NOTA:** Se refiere a una compra no exitosa aquella compra que no permitió realizar la reserva de los vuelos y/o reservación hotelera dentro de los 10 días calendarios desde la entrega del abono. 2. En caso de cancelación después de los 5 días siguiente a la firma del contrato no se hará la devolución del dinero ya que a partir de la fecha que cancela tiene un año para reprogramar su viaje puesto que DESTINOFT SAS incurrió en gastos de reservas (abono a hoteles, alimentación, asistencia médica, transporte) y en gastos administrativos de la agencia, que no podrán ser reembolsados al cliente puesto que implican penalidades por cancelación impuestas por nuestros proveedores de cada destino. Cuando se trate de cancelación de servicios de transporte, deberá el cliente verificar las políticas de cancelación de cada aerolínea; tratándose de servicios hoteleros, la cancelación del servicio contendrá una tarifa administrativa del 20% por el valor del servicio más el 5% de cobro sancionatorio por parte del proveedor. 3. Si pasado el plazo máximo para cancelar o aplazar (20 días hábiles antes de la fecha de salida) el cliente no ha manifestado que debe o quiere cancelar su viaje por algún motivo se entiende que se continúa normalmente con el proceso y por ende no se hará ningún tipo de devolución, esto con el fin de garantizar un servicio de calidad y completo acorde al programa adquirido. 4. Es responsabilidad del pasajero seguir las indicaciones, horarios e itinerarios que son informados día a día por el Coordinador de Viaje en el destino, en caso de incumplir los horarios estipulados DESTINOFT SAS no garantiza el cumplimiento de las actividades descritas en el paquete turístico y no habrá lugar a reembolso alguno por dichas





DESTINOFT

AGENCIA DE VIAJES

actividades perdidas. 5. Los reembolsos que se deban realizar se debe hacer dentro de los 30 días hábiles siguientes a la solicitud y aprobación, en caso de que el trámite tome más tiempo DESTINOFT SAS no reconocerá ningún interés sobre el valor a reembolsar. 6. Las políticas de reembolso de los servicios no prestados debido a situaciones de fuerza mayor serán definidas por cada operador y las mismas serán confirmadas una vez se reserven y expidan los documentos del viaje, DESTINOFT SAS no es responsable solidario por las sumas solicitadas de reembolso (Deberá presentar por escrito y soportes su caso de fuerza mayor). NOTA: Una vez entregado el depósito el pasajero acepta las condiciones aquí descritas convirtiéndose en un contrato para la prestación de un servicio.

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 aplican para el programa.

ITINERARIOS: En caso de fuerza mayor o caso fortuito antes o durante el viaje (accidentes, huelgas, derrumbes, factores climáticos, asuntos de salubridad, entre otros) o simplemente con el fin de garantizar el éxito del plan, la agencia podrá modificar, reemplazar o cancelar itinerarios, fechas, hoteles, servicios opcionales, lo cual es aceptado por el pasajero al momento de adquirir los servicios. El pasajero es responsable de cumplir los horarios y citas establecidas por el guía en el destino, en caso de incumplimiento el pasajero tiene la obligación de llegar al lugar donde se encuentre el grupo y los costos que esta situación acarrea correrán por su cuenta. En caso de que el pasajero tenga familiares y/o amigos en el lugar de destino y desee no realizar alguna actividad del programa o distinta al mismo deberá informar de la situación al Coordinador de Viaje que los acompañe en su momento.

Es responsabilidad exclusiva del pasajero presentarse en el aeropuerto (sala de espera) para vuelos nacionales desde 2H antes de la salida programada del vuelo y para vuelos internacionales desde 3H antes de la salida del programada del vuelo (consultar itinerarios de vuelo); cambios de horario, cancelación o modificación de los vuelos contratados es responsabilidad de la compañía aérea. Por este motivo, recomendamos confirmar horarios y reservas con la aerolínea. El horario establecido en las estadías hoteleras, para la realización del check-in es a las 15:00 y check-out a las 12:00 (consultar políticas hoteleras); en caso de que el cliente se retire hotel antes de que termine la estancia (salida anticipada), o el cliente no se presente al hotel (conocido como no show) se





DESTINOFT

AGENCIA DE VIAJES

considera como cancelación y no aplican reembolsos. Si existiera reducción del número de huéspedes una vez pagada la reserva, es decisión del hotel aplicar penalidades o reembolsos.

DOCUMENTACIÓN: DESTINOFT SAS está en la capacidad de brindarle la respectiva asesoría necesaria para el porte de documentos durante todo el viaje, sin embargo, le recomendamos que en caso de presentar alguna situación particular le informe a su asesor comercial para que este pueda guiarlo oportunamente y evitar inconvenientes de último momento que no será en tal caso responsabilidad de DESTINOFT SAS y el pasajero será el exclusivo responsable del porte de sus documentos. Todos los pasajeros deberán llevar consigo la documentación personal necesaria. El Operador declina toda responsabilidad por la información, retiro y por rechazo de las visas. Son responsabilidad del usuario los documentos que le fueron entregados por el Operador.

EQUIPAJE: En el transporte terrestre, el Operador 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. 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, siempre son voluntarias. Presentación en los aeropuertos La presentación para embarque en los Aeropuertos debe obedecer al margen establecido por las Compañías Aéreas.

RECLAMACIONES: Deberán ser hechas por escrito o, vía e-mail. La información la encontrará en nuestra sección de Servicio al Cliente.

CONTRA LA PORNOGRAFÍA INFANTIL: De acuerdo con la Ley 679 del 3 de Agosto de 2001 expedida por El Congreso de la República, con la cual se dictan disposiciones para prevenir y contrarrestar la explotación, la pornografía y el turismo sexual con menores de edad.

De acuerdo con lo establecido en dicha Ley, todas las personas deben prevenir, bloquear, combatir y denunciar la explotación, alojamiento, uso, publicación, difusión de imágenes, textos, documentos, archivos audiovisuales, uso indebido de redes globales de información, o el establecimiento de vínculos telemáticos de cualquier clase relacionados con material pornográfico o alusivo a actividades sexuales de menores de edad.





DESTINOFT

AGENCIA DE VIAJES

En desarrollo de lo dispuesto en el artículo 17 de la Ley 679 de 2001, la agencia advierte al turista que la explotación y el abuso sexual de menores de edad en el país son sancionados penal y administrativamente, conforme a las leyes vigentes. Así mismo y con el fin de dar cumplimiento a la Resolución 3840 del 24 de diciembre de 2009 y según el Artículo 1 de la Ley 1336 del 21 de julio de 2009 con el fin de prevenir e impedir la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes en la actividad turística.

LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO: DESTINOFT SAS declara que no se encuentra en ninguna lista de las establecidas a nivel local o internacional para el control de lavado de activos y financiamiento del terrorismo; así mismo en aplicación del Sistema de Prevención de Lavado de Activos, verificará que sus subcontratistas, proveedores, miembros de la junta directiva o junta de socios, sus representantes legales, su revisor fiscal, clientes y pasajeros, tampoco se encuentren en dichas listas.

NORMA: La agencia de viajes DESTINOFT SAS rechaza la explotación, la pornografía, el turismo sexual y demás formas de abuso sexual contra menores de edad contribuye al cumplimiento de la ley 679 de 2001, ley 1336 del 2009, ley 1236 de 2008 y acuerdo 373 del 2009. Se aplicará las sanciones de ley quien incurra con ánimo de lucro para sí o para un tercero, organice, facilite o participe de cualquier forma en el comercio carnal o la explotación sexual de otra persona menor de 18 años de acuerdo los lineamientos de la ley 329 del 2009. DESTINOFT SAS promueve la protección y conservación del medio ambiente, flora y fauna de acuerdo con los lineamientos del decreto 2811 de 1974, decreto 1594 de 1984 y decreto 1076 de 2015.

EL PRESENTE DOCUMENTO REPRESENTA: De conformidad con lo previsto en Decreto 2438 del 2010, el suscrito comprador declara haber sido informado y haber recibido, entendido y aceptado la totalidad de las condiciones y restricciones de los servicios, productos propios y demás proveedores, asistencia, transporte y otros que ofrece DESTINOFT SAS. El usuario se obliga con la agencia operadora a pagar el valor de los servicios contratados y prestados, a cumplir con los horarios de salida y regreso previstos por la agencia operadora. De igual forma se compromete a aceptar las instrucciones, inducciones y recomendaciones impartidas.

CLÁUSULA DE RESPONSABILIDAD

Esta Agencia de Viajes está sujeta al régimen de responsabilidad que establece la ley 300/96, D.R. 1075/97, Decreto 2438 de 2010 y las normas que los modifiquen, adicionen o reformen. La





DESTINOFT

AGENCIA DE VIAJES

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.

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. La Agencia de Viajes no es responsable por las sumas solicitadas en reembolso. Los reembolsos a que hubiere lugar se realizarán dentro de los términos y condiciones específicos del plan elegido. 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 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 pudiese 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 y según los términos y condiciones específico del plan.

En los términos y 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.

El pasajero será el único 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





DESTINOFT

AGENCIA DE VIAJES

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.

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 por el usuario durante la realización de la reserva, así mismo sobre los documentos de viaje, según las características que apliquen a cada uno.

Todos los precios, tarifas, impuestos, tasas o contribuciones, presentados en este boletín o cotización 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.

Las tarifas hoteleras dependen de la acomodación seleccionada. Las políticas de cancelación, penalidades, restricciones y condiciones particulares del paquete serán informadas al pasajero al momento de la expedición de los documentos de viaje.

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.

