

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LOS PLANES TURÍSTICOS TERRESTRES VIAJES TURISMAURO SAS 2024**

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 TURISMAURO SAS** 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 **TURISMAURO** presta servicios de paquetes turísticos para el viajero que incluyen transporte, alimentación, visitas, alojamiento y etc. Sin embargo, **TURISMAURO** se responsabiliza de forma limitada ante los viajeros por cada uno de los servicios ofrecidos en el programa. **TURISMAURO** 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, etc.) a cada uno de los pasajeros. **TURISMAURO** se compromete a velar por la calidad de los servicios prestados con cada uno de nuestros pasajeros.

**INFORMACIÓN DEL VIAJE:** **TURISMAURO** ofrecerá en todos los viajes una reunión de despedida donde se encuentran todos los viajeros, ofreciendo la información necesaria y las recomendaciones para tener en cuenta en su viaje. La fecha de la reunión es el mismo día de la salida en el punto de encuentro y el lugar se informará un día antes de la fecha de salida del 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:** **TURISMAURO** 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 **TURISMAURO** 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 informara con antelación al pasajero las nuevas condiciones y precios del programa y en caso de aceptar dichos cambios estos costos son responsabilidad del pasajero. **ACOMPAÑAMIENTO:** Todas las salidas que maneja **TURISMAURO** tiene acompañamiento de un Guía turístico, Coordinador de Viajes y/o Conductor desde Bogotá D.C., y durante todo el recorrido; sin embargo, el pasajero debe tener en cuenta que dicho acompañante no se hace responsable por objetos personales, de valor o dinero de ningún pasajero. En caso de que el Guía turístico, Coordinador de Viajes y/o Conductor por su propia voluntad acceda a guardar dichos objetos es 100% responsabilidad del Guía turístico, Coordinador de Viajes y/o Conductor y **TURISMAURO** no se hace responsable por daños o pérdidas de ningún tipo, ni objetos dejados en el transporte y/u hoteles. **SERVICIOS ADICIONALES:** Algunos receptivos y/o servicios adicionales pueden ser adquiridos directamente en la agencia el día de salida del tour el cual tendrá un precio establecido de forma estimada dentro del programa, siempre y cuando se pertenezca a una salida de grupo, de lo contrario **TURISMAURO** recomienda adquirir el servicio deseado directamente en el destino. **NOTA:** Tenga en cuenta que al adquirir el opcional en el lugar de destino los precios pueden variar y **TURISMAURO** 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 **TURISMAURO** no se hace responsable en ninguna circunstancia por pérdidas, hurtos, olvidos en hoteles, en lugares de visita, 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, de salidas grupales, 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. **TARJETA DE ASISTENCIA AL VIAJERO:** Es disposición general que cualquier viajero este amparado por una asistencia médica es por esto por lo que **TURISMAURO** incluye en todos sus planes turísticos la tarjeta de asistencia médica que cubre: Asistencia médica por accidente o por enfermedad, asistencia en hotel por accidente o enfermedad, remuneración por robo de documentos (Hurto Calificado) no completo, etc., todo esto que llegue a ocurrir durante el viaje adquirido. Es obligación de todo pasajero tomar la tarjeta de asistencia médica que brinda **TURISMAURO** de lo contrario no se le permitirá adquirir un plan turístico. **CONDICIONES DE LOS PROGRAMAS:** **1.** 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). **2.** Es importante que el pasajero tenga en cuenta que no se asignan puestos con anterioridad o se garantiza una ubicación específica en el transporte ya que los mismos se entregan de acuerdo con el orden de llegada al punto de encuentro de salida de cada viaje, en caso de tener alguna condición de salud especial donde deba viajar en un puesto específico debe presentar una certificación médica válida para realizar la excepción al momento de realizar la reserva. **PAGOS Y RESERVAS:** **TURISMAURO** 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 **TURISMAURO** se explican a continuación y el pasajero al firmar este documento las acepta y se compromete a cumplirlas. **1. SEPARAR CUPOS;** Cada cupo del programa se garantiza cancelando un valor de doscientos mil pesos por persona (\$200.000) M/cte., para realizar el contrato. **2. SALDOS;** Los valores restantes el cliente los puede ir pagando como desee, y el saldo total del viaje debe estar pago **10 días hábiles** antes de la fecha de salida del tour. **3.** Cada pago debe ser soportado con el comprobante entregado por el banco correspondiente el cual el cliente lo debe hacer llegar en copia o foto legible a la agencia vía WhatsApp o vía correo electrónico. **4.** El pago en efectivo puede ser realizado **ÚNICAMENTE** en nuestra oficina y con alguno de nuestros asesores autorizados, que le hará entrega de una factura o recibo de pago con sello que le garantiza la adquisición de nuestros servicios. **TURISMAURO** no se hace responsable por dineros entregados a terceros o fuera de nuestras instalaciones y que no estén directamente vinculados con nosotros. El pasajero acepta que al no cumplir estas condiciones de pago **TURISMAURO** no garantizará 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.** Derecho de retracto, el pasajero tiene un plazo límite de retracto 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 del valor total del contrato

que haya el cliente firmado por concepto de gastos administrativos, según el decreto 774 del 2010. **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 **TURISMAURO** 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. **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 Guía turístico y/o Coordinador de Viaje en el destino, en caso de incumplir los horarios estipulados **TURISMAURO** no garantizará el cumplimiento de las actividades descritas en el paquete turístico y no habrá lugar a reembolso alguno por dichas actividades perdidas. **5.** Los reembolsos que se deban realizar se deben hacer dentro de los 30 días hábiles siguientes a la solicitud y aprobación, en caso de que el trámite tome más tiempo **TURISMAURO** 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, **TURISMAURO** no es responsable solidario por las sumas solicitadas de reembolso (Deberá presentar por escrito y soportes en 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. **PENALIDADES EN CASO DE CAMBIO O CANCELACIÓN:** Si se cancela 20 días hábiles antes de la fecha no hay penalidad de ningún tipo, si se cancela de 19 a 11 días hábiles antes de la fecha de viaje tendrá una penalidad del 10% valor total del contrato, si se cancela 11 a 6 días hábiles antes de la fecha de viaje aplica penalidad del 30%, si se cancela de 5 a 3 días hábiles antes de la fecha de viaje tendrá penalidad del 60% valor total del contrato y si se cancela 2 días antes del viaje o el mismo día, tendrá penalidad del 100% valor total del contrato. **JUSTIFICACION:** **1.** Frente a esta cancelación si es por infortunio de salud solo aplica para las personas registradas en la reserva y deben presentar soporte médico directamente por una entidad promotora de salud (**EPS**) y su certificado de afiliación, de lo contrario no se aceptarán cartas o actas diferentes a las indicadas y su entrega no debe superar los 3 días hábiles siguientes a la fecha de aviso, si no se recibe documentación en el lapso de esos días se hará válida la penalidad dependiendo a la gravedad de la situación y será escalada con el área encargada para su oportuna respuesta. **2.** Esta incapacidad acobijara únicamente a las personas registradas en la reserva que tengan el primer grado de consanguinidad con la persona incapacitada. **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 y/o Coordinador de viaje en el destino y 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 Guía Turístico y/o Coordinador de Viaje que los acompañe en su momento y no habrá lugar a reembolso de ningún receptivo o actividad que no realice. **DOCUMENTACIÓN:** **TURISMAURO** 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 **TURISMAURO** y el pasajero será el exclusivo responsable del porte de sus documentos. En caso de viajar menores de edad sin ningún adulto responsable deben informar a **TURISMAURO** y solicitar el modelo de carta de Autorización para que sea autenticado por los padres o tutores de dichos menores. **AUTORIZACIONES:** **1.** De conformidad con lo dispuesto en la Constitución Política de Colombia (artículo 15), Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013 y demás normas concordantes, declaro que AUTORIZO DE FORMA LIBRE Y VOLUNTARIA a **VIAJES TURISMAURO S.A.S**, para que realice el tratamiento de datos personales para las siguientes finalidades: Manejo interno y gestión de relación comercial de sus clientes, distribuidores y proveedores de los distintos segmentos para la prestación del servicio turístico y **TURISMAURO** garantiza que no entregará información parcial o total de los datos personales sobre los usuarios del servicio de turismo, a terceros que no tengan ninguna relación directa con el proceso de los viajeros. **2.** Autorizo a **TURISMAURO** utilizar el material audiovisual recolectado durante la prestación del servicio para efectos publicitarios y fines comerciales, también eximo a **TURISMAURO** de toda obligación de tipo económico. **NORMA:** La agencia de viajes **TURISMAURO** 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. **TURISMAURO** 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 **TURISMAURO**. 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 como; permanecer siempre en grupo, cuidar personalmente sus pertenencias, no portar armas de ningún tipo, municiones, material explosivo, corrosivo y/o inflamable, u objetos que constituyan un peligro para el grupo o el destino turístico, a no incursionar en zonas o en áreas no permitidas, a no exceder los límites de sus habilidades individuales y en general atender todas aquellas instrucciones y precauciones que imparta el Guía Turístico y/o Coordinador de Viaje de la agencia a la hora de salida o durante el recorrido. El pasajero acepta para su protección el uso de chalecos salvavidas en las zonas indicadas por el Guía Turístico y/o Coordinador de Viaje. **NOTA IMPORTANTE:** Será prerrogativa del operador, Guía Turístico y/o Coordinador de Viaje el retiro del servicio completo de quien por causa grave carácter moral o disciplinario debidamente comprobada, atente contra la normalidad o el éxito del servicio, **TURISMAURO** no será responsable si por asuntos legales o de otra índole en que se vea involucrado el usuario, este deba retirarse del servicio, ni por los gastos adicionales en que este incurra en razón a los hechos.