

CONDICIONES GENERALES

— Organización y Responsabilidades

Este sitio en internet que pertenece a la Agencia de Viajes, y que en adelante se denominará Agente Operador, declara que actúa como intermediario entre los usuarios y las entidades o personas encargadas de proporcionar los servicios de transporte aéreo o terrestre, alojamiento, alimentación, o cualquier otro servicio contratado a través del sitio de Internet de esta Agencia de Viajes. En este sentido la Agencia de Viajes se compromete a cumplir con los servicios de intermediación mencionados, con las salvedades especificadas en estas Condiciones Generales y no se responsabiliza por el incumplimiento de dichas entidades en la ejecución de sus obligaciones, ni por imprevistos ocasionados por 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. De todo ello el usuario deberá reclamar directamente ante las empresas prestadoras del servicio incumplido, en lo cual la Agencia de Viajes colaborará al usuario en cuanto le sea posible. Las presentes “Condiciones Generales” son regidas por las normas del ordenamiento civil mercantil y demás leyes aplicables.

Este Sitio Web en su calidad de agencia de viajes está sujeto al régimen de responsabilidad, que establece la ley 300/96 el D.R. 1075/97, Decreto 2438 de 2010 y demás decretos reglamentarios.

— Cláusula de Responsabilidad

1. 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.
2. 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.
3. 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. TURIVEL (PANAMERICANA DE VIAJES S.A.S). 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 TURIVEL (PANAMERICANA DE VIAJES S.A.S)., ésta no reconocerá ningún interés sobre las sumas a reembolsar. El porcentaje de reembolso dependerá de las condiciones del proveedor y de los costos de administración de la agencia.

4. 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, visados o decisión del país de destino de impedir el ingreso de viajero, aun teniendo la visa aprobada, 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.
5. 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.
6. En caso de requerirse visa, TURIVEL (PANAMERICANA DE VIAJES S.A.S).. prestará 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.
7. 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.
8. El pasajero será el exclusivo responsable de la custodia de su equipaje y documentos de viaje. TURIVEL (PANAMERICANA DE VIAJES S.A.S)., 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.
9. TURIVEL (PANAMERICANA DE VIAJES S.A.S).. 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.
10. 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 el asesor de

viajes o en la página web www.turivel.net 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.

11. 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.

RNT No. 4458