

**COLOMBIA VIP TRAVEL S.A.S** es una empresa comercial, debidamente constituida desde febrero de 2015 como persona jurídica, registrada actualmente en la Cámara de Comercio Aburra Sur – Colombia. Nos dedicamos profesionalmente a programar y organizar planes turísticos nacionales e internacionales, operados dentro y fuera del territorio nacional. Así como también a reservar y contratar alojamiento y todo tipo de servicios turísticos.

Los presentes Términos y Condiciones regulan la relación entre **COLOMBIA VIP TRAVEL S.A.S** y sus clientes en cualquier país del mundo, independientemente del canal de compra presencial o virtual que utilicen.

Mediante el acceso y uso de los servicios de **COLOMBIA VIP TRAVEL S.A.S**, el cliente acepta jurídicamente las condiciones aquí establecidas, que definen una relación contractual con la empresa. Si el cliente no acepta estas condiciones, deberá abstenerse de reservar, pagar y hacer uso de los servicios que ofrece **COLOMBIA VIP TRAVEL S.A.S**. Estas Condiciones sustituyen expresamente los acuerdos o compromisos previos establecidos entre el cliente y **COLOMBIA VIP TRAVEL S.A.S**.

Se podrán aplicar condiciones suplementarias a determinados servicios, como políticas para un evento, una actividad o una promoción particular, y dichas condiciones suplementarias se le comunicarán. Las condiciones suplementarias se establecen además de las condiciones, y se considerarán una parte de estas, para los fines de los servicios aplicables. Las condiciones suplementarias prevalecerán sobre las condiciones en caso de conflicto con respecto a los servicios aplicables.

Las condiciones de recopilación y uso que **COLOMBIA VIP TRAVEL S.A.S** hace de la información personal en relación con los servicios ofrecidos, se encuentran establecidos en la Política de Tratamiento de Datos de **COLOMBIA VIP TRAVEL S.A.S**, disponible en: <https://www.colombiaviptravel.com>

El pago por parte del cliente, de los servicios ofrecidos por **COLOMBIA VIP TRAVEL S.A.S** constituye su consentimiento y aceptación de los términos y condiciones aquí presentados.

## SERVICIO

El servicio ofrecido por **COLOMBIA VIP TRAVEL S.A.S** es facilitar al cliente la compra de servicios turísticos y resolver cualquier duda o inquietud que este tenga respecto a turismo en diferentes países y regiones. Estamos inscritos en el Registro Nacional de Turismo con el No. 77955 como agencia operadora y actuamos como consolidadora de operadores locales en todo el territorio nacional. Además, somos una agencia intermediaria de servicios turísticos entre los establecimientos de alojamiento, aerolíneas, aseguradoras, agencias mayoristas, navieras y empresas de transporte alrededor del mundo y los usuarios finales. Operamos a través de diferentes plataformas digitales.

## RESPONSABILIDAD

**COLOMBIA VIP TRAVEL S.A.S** no será responsable de daños indirectos, incidentales, especiales, ejemplares, punitivos o emergentes, incluidos el lucro cesante, la lesión personal o el daño a la propiedad, ni de perjuicios relativos, o en relación con el desarrollo de la actividad turística adquirida por el cliente en **COLOMBIA VIP TRAVEL S.A.S**, incluso aunque **COLOMBIA VIP TRAVEL S.A.S** haya sido advertido de la posibilidad de dichos daños.

Las limitaciones y la renuncia en este apartado no pretenden limitar la responsabilidad o alterar los derechos del consumidor que no puedan excluirse según la ley aplicable.

Dada la naturaleza de los servicios que presta **COLOMBIA VIP TRAVEL S.A.S**, no puede asumir responsabilidades derivadas de cambios en los itinerarios de los vuelos nacionales o internacionales, horarios de trenes, buses, navegación por mares, ríos o lagos, o por las condiciones climatológicas, de frontera y eventos de fuerza mayor o caso fortuito. Así como tampoco asume responsabilidades por falta o defecto en los documentos de viaje de los pasajeros.

La responsabilidad se limita a cumplir con las condiciones de servicio de las experiencias que son operadas directamente por **COLOMBIA VIP TRAVEL S.A.S**, a velar por el cumplimiento de las condiciones ofrecidas por los diferentes operadores de servicios, a cumplir con el riguroso programa de selección de proveedores y a velar por el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad que hemos diseñado e implementado a lo largo de la cadena de valor, para de esta manera maximizar las probabilidades de una experiencia turística que cumpla con las expectativas del cliente.



## RESERVACIONES

- **Online:** Los clientes de **COLOMBIA VIP TRAVEL S.A.S** podrán realizar reservaciones online de servicios turísticos a través de las plataformas digitales: [www.colombiaviptravel.com](http://www.colombiaviptravel.com), [www.colombiaviptravel.com.co](http://www.colombiaviptravel.com.co), [www.travelmarketplace.co](http://www.travelmarketplace.co), en cuyo caso cada uno de los servicios indicará las condiciones en que queda confirmada la reserva, además de las políticas de cambios y cancelaciones.
- **Personalizadas:** Los clientes entran en contacto con los colaboradores de **COLOMBIA VIP TRAVEL S.A.S** por cualquiera de los diferentes canales de contacto: Whatsapp, Teléfono móvil o fijo, chats, correo electrónico o redes sociales. El asesor brinda una atención personalizada y cuando el cliente toma la decisión de compra, envía por escrito a su asesor los datos y documentos necesarios para reservar y emitir los servicios solicitados.
  - ✓ **Datos.** De acuerdo con el tipo de servicios solicitados, los datos que debe suministrar por escrito el cliente pueden incluir: Origen – Destino - Fecha de inicio de viaje – Fecha de fin de viaje – Tipo de servicio solicitado - Nombre del Hotel o Categoría seleccionada - Cantidad de pasajeros adultos - Cantidad de pasajeros niños – Acomodación – Información relevante relacionada con estado de salud, movilidad, alimentación, etc. Adicional a los datos del viaje, serán necesarios los siguientes datos personales de cada uno de los pasajeros: Nombre como aparece en el documento de identidad, Tipo de documento, Número del documento y Fecha de Vencimiento (pasaporte), Fecha de nacimiento. Además de los datos personales anteriormente mencionados, el cliente debe suministrar los siguientes datos para facturación de los servicios: Dirección, Ciudad, Teléfono, Correo electrónico. También será requerido por parte del asesor de **Colombia Vip Travel S.A.S**, los datos de una persona que se pueda contactar en caso de emergencia: Nombre completo, Parentesco, Teléfono.
  - ✓ **Documentos.** Para realizar reservas personalizadas podrán ser requeridos los documentos de identidad de los pasajeros.

Código: PE-02

Versión: 02

Fecha: 09-06-2020

La veracidad y precisión de la información suministrada para toma de reservas y emisión de servicios, tanto online como personalizadas, es responsabilidad única y exclusiva del pasajero y por tanto, será responsabilidad del pasajero asumir las penalidades correspondientes por correcciones.

4

En caso de presentarse inconvenientes por errores cometidos por el personal de **Colombia Vip Travel S.A.S**, será la empresa la responsable de realizar las correcciones pertinentes y asumir los costos.

Para el caso de las reservaciones personalizadas, el horario hábil para confirmación de paquetes turísticos, tiquetes aéreos, alojamiento, asistencia médica y actividades y toours es de Lunes a Viernes: 8:00 a 12:00 y 14:00 a 17:30, Sábados: 9:00 a 13:00 -Hora Colombia- Las reservaciones solicitadas los domingos o festivos, serán confirmadas al siguiente día hábil en el horario indicado anteriormente. Una vez recibida la solicitud de reserva, esta será procesada, confirmando la disponibilidad aérea y de alojamiento, además de la tarifa y se enviará al cliente un documento llamado Confirmación de Reserva. El cliente debe revisar cuidadosamente que los nombres, documentos de identidad y fechas de nacimiento de los pasajeros estén escritos correctamente. Así mismo, que la aerolínea, alojamiento, itinerarios y/o plan en general sean los seleccionados para el viaje. Si algún dato no coincide con la solicitud, debe informar a la menor brevedad posible. Si todos los datos de la Confirmación de Reserva son correctos y las condiciones son aceptadas, el cliente procede a realizar y **reportar** su pago en los montos y plazos indicados en la Confirmación de Reserva y de esta manera quedará confirmada la reserva de los servicios.

## PAGOS

Los pagos deben realizarse únicamente en las cuentas autorizadas por **Colombia Vip Travel S.A.S** o a través de los medios virtuales que la empresa ponga a disposición en su sitio web o a través de correos corporativos oficiales. Una vez el cliente realice el pago, deberá reportarlo a la empresa para poder confirmarlo y que de esta manera, quede en firme la reserva y puedan mantenerse las condiciones de disponibilidad y tarifa.

Si por algún motivo el cliente no puede realizar y reportar el pago de acuerdo con lo establecido en la Confirmación de Reserva, la reserva quedará **cancelada** y el cliente deberá comunicarse con su asesor para verificar en qué condiciones operativas, de disponibilidad y de tarifa puede ser reactivada.



Código: PE-02

Versión: 02

Fecha: 09-06-2020

El pago por parte del cliente, de los servicios ofrecidos por **COLOMBIA VIP TRAVEL S.A.S** constituye su consentimiento y aceptación de los términos y condiciones aquí presentados.

5

## TARIFAS

Todas las tarifas publicadas por **COLOMBIA VIP TRAVEL S.A.S** están sujetas a disponibilidad y a cambios o actualización en cualquier momento, sin que esto implique obligación por parte de **COLOMBIA VIP TRAVEL S.A.S** de comunicar los cambios a sus clientes.

Las tarifas de las reservaciones solo quedan confirmadas una vez se realiza y reporta el pago correspondiente en los términos y condiciones indicados en la Confirmación de Reserva. Los clientes aceptan que todas las tarifas se ajustan a estos términos.

## DOCUMENTOS DE VIAJE

Es responsabilidad de cada viajero, ir provisto de su pasaporte o documento de identidad preciso, vigente y dotado de todos los visados y/o requisitos necesarios para el programa elegido, declinando las agencias prestatarias de servicios y operadores, toda responsabilidad, en el caso que el pasajero sea rechazado por alguna autoridad al entrar a un país, por carecer de alguno de los requisitos que se precisen o defecto en los mismos. Corren por cuenta del pasajero los gastos que se originen al no poder viajar por problemas en la documentación requerida, aplicándose en estas circunstancias las condiciones establecidas para la cancelación y rechazo voluntario de los servicios. Todos los tramites de migración son responsabilidad del pasajero, por tal motivo las empresas comercializadoras no se hacen responsables de pérdidas de vuelos y reservas hoteleras por inconvenientes migratorios.

## EQUIPAJE

El equipaje y cualquier objeto que el pasajero lleve consigo está bajo su custodia y por lo tanto el operador y sus organizadores no se responsabilizan por la pérdida, daño o robo de equipaje en ninguna circunstancia. Recomendamos a los pasajeros hacerse cargo personalmente de su equipaje, siempre vigilarlo y estar atentos a las recomendaciones generales que hacen en aeropuertos, sitios públicos y demás lugares que visiten.

Código: PE-02

Versión: 02

Fecha: 09-06-2020

La política de equipaje de mano y bodega está determinada por la aerolínea, de acuerdo con el tipo de tiquete emitido. Las políticas de equipaje pueden ser consultadas directamente en los sitios web de cada aerolínea. Una vez chequeadas las maletas, estarán a cargo de la aerolínea. En caso de daño o extravío del equipaje o parte de él, después de realizar el chequeo y mientras el pasajero está en tránsito, la única entidad responsable es la aerolínea. Los operadores y agencias brindarán asesoría y apoyo al pasajero para la recuperación del equipaje, pero en ningún caso son responsables.

6

### RESERVAS AÉREAS

Después de emitidos los tiquetes aéreos no son reembolsables, ni endosables, son revisables teniendo en cuenta que el tiquete tendrá las penalidades que disponga la Aerolínea y que la agencia podrá cobrar una tarifa administrativa por la gestión del cambio. En caso de eventual No Show los pasajeros aceptan pagar los cargos por cambios y cancelaciones.

### CANCELACIONES

En caso de cancelación de algún servicio o paquete turístico por parte de **Colombia Vip Travel S.A.S**, esta se hará responsable ofreciendo opciones de viaje o un crédito a favor para un futuro viaje según sea el caso. **Colombia Vip Travel S.A.S** no será responsable por la falla o falta en la prestación de un servicio y/o reserva si es causada por una contingencia más allá del control de su parte, es decir; por motivos de fuerza mayor, incluyendo: accidentes, pérdida de conexiones aéreas, problemas legales, adversidades climáticas, huracanes, terremotos, inundaciones, incendios, explosiones, guerra, actos de terrorismo, huelgas de líneas aéreas, cierre de aeropuertos, cierre de compañía de buses, trenes, cierre de atractivos turísticos, cierre de fronteras, declaratoria de **pandemia o emergencia sanitaria** o cualquier otro acto que no esté relacionado directamente con la prestación del servicio.

### CAMBIOS Y/O CANCELACIONES REALIZADAS POR EL CLIENTE

Todos los cambios y/o cancelaciones deben ser solicitados en forma escrita. Cualquier cargo que se genere a causa de un cambio y/o cancelación, está sujeto a las políticas de los hoteles, aerolíneas y tour operadores. Si el pasajero se retira antes de un establecimiento de alojamiento, el reembolso estará sujeto a la política de este.



Código: PE-02

Versión: 02

Fecha: 09-06-2020

Se establecen como políticas de cancelación generales de los paquetes turísticos y siempre sujetas a las políticas de cada uno de los prestadores de los servicios incluidos, las siguientes:



- Cancelaciones realizadas hasta 30 días antes de iniciarse el viaje, se penaliza con el valor del depósito.
- Cancelaciones realizadas de 29 a 15 días, antes de iniciarse el viaje se penaliza con el 50% del valor total de la reserva.
- Cancelaciones realizadas de 14 a 1 día, antes de iniciarse el viaje o la no presentación a la toma de los servicios de viaje se penaliza con el 100% del valor total de la reserva.

## REEMBOLSOS

Todos los reembolsos deben ser solicitados de manera escrita. El tiempo estimado para efectuar reembolsos es de 30 días desde la fecha de la solicitud, siempre y cuando el reembolso sea procedente.

El no presentarse a tomar los servicios por pérdida de conexiones, cambio de itinerarios de vuelos, trenes, embarcaciones o buses, retrasos en vuelos, trenes, embarcaciones o buses, cierre de fronteras, cierre de aeropuertos, malas condiciones climáticas, fallas técnicas en los vehículos de transporte, problemas legales y migratorios, asuntos pendientes por mantenimiento de menores o problemas climáticos, pandemias o emergencias sanitarias, no generan reembolso y los gastos en que se incurra por cualquiera de estos motivos, deberán ser cubiertos por el pasajero.

Los países pueden cambiar sus políticas migratorias de forma unilateral en cualquier momento, sin responsabilidad por parte de **Colombia Vip Travel S.A.S.** La cancelación de servicios por este motivo no genera reembolso.

## RENUNCIA

Los servicios prestados por **Colombia Vip Travel S.A.S.**, se proporcionan en los Términos y Condiciones expresados anteriormente y el cliente renuncia a toda declaración y garantía, expresa, implícita o estatutaria, no expresamente establecida en estas condiciones. Además, **Colombia Vip Travel S.A.S.** no hace declaración ni presta garantía alguna relativa

Código: PE-02

Versión: 02

Fecha: 09-06-2020

a la fiabilidad, puntualidad, calidad, idoneidad o disponibilidad de los servicios ofrecidos por los diferentes prestadores que intervienen en las actividades turísticas que el cliente adquiere a través de la empresa. Así como tampoco puede garantizar que los servicios no serán interrumpidos o estarán libres de errores.



CONTROL DE CAMBIOS		
FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
05-02-2020	01	Versión original
09-06-2020	02	Actualización de las políticas de operación y cambios generados a raíz de la pandemia por el covid-19