

CLÁUSULA DE RESPONSABILIDAD

La agencia de viajes **CARREÑO TOURS LTDA.**, identificada con Registro Nacional de Turismo número 5045 se hace responsable ante los usuarios por la total prestación y calidad de los servicios descritos en los programas que comercializa.

Así mismo, **CARREÑO TOURS LTDA.**, en su calidad de agencia de viajes mayorista, declara explícitamente que actúa como intermediaria entre los pasajeros y los proveedores de los servicios turísticos en los diferentes itinerarios y destinos; declinando, por lo tanto, toda responsabilidad y gastos extras por retrasos, huelgas, asonadas, terremotos, huracanes, avalanchas o demás circunstancias de fuerza mayor; así como por cualquier pérdida, accidente o irregularidad que pudiera ocurrir a los pasajeros y sus pertenencias, cuando estos sean motivados por terceros y por lo tanto ajenos al control del operador y sus afiliados. Igualmente, **CARREÑO TOURS LTDA.** se exonera de cualquier perjuicio por modificación o retraso en los trayectos aéreos que se incluyan en los diferentes programas.

CARREÑO TOURS LTDA. se reserva el derecho de hacer cambios en itinerarios, fechas de viajes, establecimientos hoteleros, transportadores y otros servicios necesarios para garantizar el éxito de sus servicios.

En el caso de que los servicios turísticos se vieran interrumpidos en razón a la ocurrencia de algunos de los eventos constitutivos de fuerza mayor, **CARREÑO TOURS LTDA.** reintegrará a los usuarios el valor de los servicios no disfrutados por éstos.

La agencia tiene la prerrogativa de modificar el itinerario o los hoteles confirmados y demás servicios, por otros de igual o superior categoría cuando dichos cambios redunden en beneficio de la calidad del viaje.

El usuario tiene derecho, en caso de que se vea obligado a retirarse de la excursión por enfermedad o fuerza mayor, debidamente comprobada, al pasaje aéreo de regreso contemplado en el plan turístico y al reintegro de los servicios no disfrutados exceptuándose los gastos que efectivamente se hayan causado o se causaren posteriormente por razones de su cancelación.

CARREÑO TOURS LTDA. tramitará y prestará asesoría al viajero en la obtención de la documentación requerida para facilitar su desplazamiento en los destinos nacionales e internacionales, pero no asume responsabilidad alguna en caso de que las autoridades del país o países visitados nieguen al pasajero los documentos requeridos para el ingreso o no se lo permitan, evento en el cual el usuario tendrá derecho al reintegro del valor de los servicios turísticos no disfrutados.

CARREÑO TOURS LTDA. y los operadores turísticos tienen la prerrogativa de retirar del tour a quien por causa grave de carácter moral o disciplinario, debidamente comprobada, atente contra el éxito del mismo; caso en el cual el usuario tendrá derecho al reintegro del valor de los servicios turísticos no disfrutados.

CARREÑO TOURS LTDA. no se hace responsable frente a los asuntos legales u otros inconvenientes en que pueda verse involucrado un pasajero o turista en caso que éste se vea obligado a retirarse de la excursión o plan turístico por faltas de carácter moral, disciplinarias o legales y, así mismo, frente a los gastos personales en que el mismo incurra.

Del mismo modo, la agencia de viajes no se hace responsable con relación al equipaje del pasajero y el contenido de éste, ni tampoco de cualquier objeto que lleve consigo, puesto que los mismos son

responsabilidad exclusiva del turista. El usuario podrá solicitarle a la agencia de viajes la adquisición de una póliza que cubra aspectos tales como pérdida, sustracción, deterioro o daño de sus efectos personales.

El usuario de servicios turísticos, deberá presentar la documentación que la autoridad exija (cédula de ciudadanía para los adultos y registro civil de nacimiento o tarjeta de identidad para los menores). La omisión de este requisito exonera a **CARREÑO TOURS LTDA.** de cualquier reclamación económica que presente la persona involucrada en los incidentes que tal conducta pueda generar desde el punto de vista de la realización del plan turístico.

Para algunos viajes nacionales e internacionales tanto el pasajero adulto como el menor de edad deben portar carné de vacunación. Antes de viajar, consulte las exigencias sobre vacunación al asesor de reservas

Las líneas aéreas que intervienen en esta excursión no se hacen responsables por ningún acto, evento u omisión que pudiere suceder durante el tiempo que los pasajeros no se encuentren a bordo de sus naves y el pasaje expedido por cada compañía será el único contrato entre el comprador de la excursión y la compañía aérea.

En caso de accidente, cuando el transporte se efectúe por tierra, el pasajero se someterá expresamente a la legislación del país donde suceda.

Cuando fuere necesaria la cancelación del viaje con anterioridad a su inicio aplicarán las penalidades señaladas en el anexo **“CONDICIONES GENERALES PARA CAMBIOS Y CANCELACIONES”**. Sin embargo, en el evento que al usuario llegare a quedarle algún excedente en dinero a su favor, en tratándose de planes nacionales, éste le será reintegrado dentro de los ocho (8) días siguientes a la solicitud que presente a la empresa en tal sentido. Respecto de este mismo tipo de reclamaciones, cuando se hagan por cuenta de planes internacionales, los reembolsos los realizará la empresa quince (15) días después de presentada la solicitud correspondiente por parte del usuario.

El usuario o viajero, a título de anticipo y con el objeto de asegurar su participación en la excursión, deberá pagar no menos del cuarenta por ciento (40%) del valor del plan dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes al momento en que se haya reconfirmado la(s) reserva(s) respectiva(s). Dicha suma de dinero será abonada al costo total del plan turístico. Así mismo, el plan debe estar pago como mínimo quince (15) días antes de la salida del pasajero o turista.

Las reservaciones y boletas para la participación en cruceros, eventos deportivos y culturales, congresos, ferias, exposiciones y similares se sujetarán a las condiciones que señalen las empresas organizadoras de tales eventos.

La agencia de viajes **CARREÑO TOURS LTDA.** está comprometida con el código de conducta contra la explotación y violencia sexual infantil y en cumplimiento de los artículos 16 y 17 de la Ley 679 de 2001 ADVIERTE sobre las consecuencias legales de la explotación y abuso sexual de menores de edad.

El adquirente de cualquiera de los servicios turísticos ofrecidos por intermedio de **CARREÑO TOURS LTDA.** conoce y acepta, por la sola adquisición de los mismos, todas y cada una de las condiciones y/o cláusulas antes expuestas.

CONDICIONES GENERALES PARA CAMBIOS Y CANCELACIONES

1) SOBRE CAMBIOS DE SERVICIOS CON DOCUMENTOS EXPEDIDOS:

Admiten cambio de fecha, nombre o vuelo pagando penalidad de DOSCIENTOS MIL PESOS M/CTE. (\$200.000.00), por persona, en vuelos nacionales y en internacionales a criterio de cada aerolínea.

2) SOBRE CANCELACIONES DE SERVICIOS CON DOCUMENTOS EXPEDIDOS:

EL VALOR DE LOS TIQUETES NO ES REEMBOLSABLE.

En estos eventos **CARREÑO TOURS LTDA.** cobrará una penalidad equivalente al setenta por ciento (70%) del valor del plan y reembolsará al comprador el treinta por ciento (30%) restante correspondiente a los servicios terrestres (alojamiento, receptivos, asistencia médicas, etc.), siempre y cuando se haga esta cancelación como mínimo setenta y dos (72) horas antes de la fecha de viaje, de lo contrario la penalidad será del ciento por ciento (100%) del valor del plan.

Nota: En los casos de fuerza mayor justificada, como por ejemplo, enfermedad o muerte de alguno de los viajeros, **CARREÑO TOURS LTDA.** tramitará con los proveedores el no cobro de la penalidad, siempre y cuando se presenten los soportes requeridos por los mismos, (incapacidades de E.P.S., certificados de defunción, etc.) para efectos de los procedimientos correspondientes. Sin embargo, esta gestión no releva al o a los viajeros del pago de la penalidad, la cual sólo será restituida en el evento en que los proveedores resuelvan favorablemente que no se aplicará sanción alguna para el caso en concreto.

3) PENALIDADES POR CANCELACIÓN DE RESERVAS RECONFIRMADAS CON DEPÓSITO SIN DOCUMENTOS EXPEDIDOS.

a) Para reservaciones que se cancelen veinte (20) días antes de la fecha de inicio de los servicios turísticos adquiridos habrá una penalización del cinco por ciento (5%) del valor del plan, por concepto de gastos de administración.

b) Para reservaciones que se cancelen quince (15) a veinte (20) días antes de iniciar el viaje habrá un diez por ciento (10%) de cargo sobre el precio total del plan.

c) Para reservaciones que se cancelen once (11) a catorce (14) días antes de iniciar el viaje habrá una penalización del treinta por ciento (30%) del valor del plan.

d) Para reservaciones que se cancelen diez (10) días antes de iniciar el viaje aplicará una penalidad del cincuenta por ciento (50%) sobre el precio total del plan.

e) Los cargos por cancelación durante eventos especiales, puentes y días festivos pueden variar, conforme a la información suministrada por el asesor de viajes.

Notas:

* Estos criterios también son aplicables para los casos en que el turista asegure su reservación dentro de un lapso menor a veinte (20) días antes de la fecha de inicio de los servicios.

* El valor de la penalidad será descontado del depósito efectuado; sin embargo, si este no cubre el total de la misma el comprador se obliga a pagar la diferencia que se presente hasta cubrir la totalidad de esta. Cuando no exista depósito sino carta de garantía, el comprador se obliga a pagar la totalidad del valor de la penalidad.

* Si el cliente no se presenta en la fecha y hora marcada para la realización del viaje, no tendrá derecho a reembolso alguno.

* En los eventos en que el cliente, por motivos distintos a fuerza mayor o caso fortuito, se llegare a retirar antes de la culminación de los servicios adquiridos, perderá todo y cualquier derecho a reembolso alguno.

CÓDIGO DE CONDUCTA

Con el fin de contrarrestar la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes en viajes y turismo, así como para hacer efectivas las obligaciones contempladas en los artículos 16 y 17 de la Ley 679 de 2001 y prevenir las conductas tipificadas en el artículo 19 de la misma, **CARREÑO TOURS LTDA.** manifiesta que:

- 1.- Se abstiene de ofrecer en los programas de promoción turística y en los planes turísticos, expresa o subrepticamente, planes de explotación sexual de niños, niñas y adolescentes.
- 2.- Se abstiene de dar información a los turistas, directamente o por interpuesta persona, acerca de lugares desde donde se coordinen o se practique explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes.
- 3.- Se abstiene de conducir a los turistas, directamente o a través de terceros, a establecimientos o lugares donde se practique la explotación sexual comercial de niños, niñas o adolescentes; así como conducir a éstos a los sitios donde se encuentran hospedados los turistas, incluso si se trata de barcos localizados en altamar.
- 4.- Se abstiene de facilitar vehículos en rutas turísticas con fines de explotación o de abuso sexual con niños, niñas y adolescentes.
- 5.- Prohíbe el ingreso de niños, niñas y adolescentes a los hoteles o lugares de alojamiento y hospedaje, bares, negocios similares y demás establecimientos en los que se presten servicios turísticos, con fines de explotación o de abuso sexual.
- 6.- Ha adoptado las medidas tendientes a impedir que el personal vinculado, a cualquier título, con la empresa ofrezca servicios turísticos que permitan actividades sexuales con niños, niñas y adolescentes.
- 7.- Denunciará ante el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y demás autoridades competentes los hechos de que hubiere tenido conocimiento por cualquier medio, así como de la existencia de lugares relacionados con la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes. Igualmente, al interior de la empresa existen canales para realizar la denuncia correspondiente ante las autoridades competentes.
- 8.- Tiene diseñada y divulga al interior de la empresa y con los proveedores de bienes y servicios con los que trabaja, una política en la que se establecen medidas para prevenir y contrarrestar toda forma de explotación sexual de niños, niñas y adolescentes en viajes y turismo.
- 9.- Ha capacitado a todo el personal vinculado a la empresa frente al tema de prevención de la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes.
- 10.- Se advierte al turista que, en desarrollo de lo dispuesto en el artículo 17 de la Ley 679 de 2001, la explotación y el abuso sexual de menores de edad en Colombia son sancionados penal y administrativamente, conforme a las leyes vigentes.