

Es de suma importancia que el pasajero o su representante (cuando se trate de menores de edad) lea y comprenda las presentes condiciones y cláusulas de responsabilidad, ante cualquier duda consulte a su asesor. De conformidad con lo previsto en el Decreto 2438 de 2010, el suscrito comprador declara haber sido informado y haber recibido, entendido y aceptado la totalidad de las condiciones y restricciones de los servicios y productos propios y demás proveedores, prestadores de servicios turísticos, de asistencia, de transporte y otros que ha adquirido en LIVING COL.

Organización Internacional de Turismo LIVING COL con RNT 25186 encuentra reglamentada su actividad por el régimen de responsabilidad que establece la Ley 300/1996 (Ley general de turismo) y sus posteriores reformas: Ley 1101/2006 y Ley 1558/2012. Rechazamos la explotación, la pornografía, el turismo sexual con menores, dando cumplimiento a la Ley 679/2001, Ley 1336/2009 y resolución 3840/2009. Nos acogemos a las responsabilidades que establece el Decreto 2438/2010". Manifestamos que actuamos únicamente como intermediarios entre los viajeros y los encargados de prestar los servicios (empresas de transporte, hoteles, prestadores de servicios de traslados, entre otros). En función de intermediario, nos responsabilizamos ante los viajeros por la prestación y calidad de los servicios descritos en nuestros itinerarios. En calidad de intermediario tenemos responsabilidad limitada en la prestación de los servicios turísticos de los proveedores, así mismo, no tenemos injerencia en las decisiones o políticas de los mismos.

IMPORTANTE: El pasajero debe saber que cualquier información preliminar a su cotización de viaje como precios y fechas están sujetos a disponibilidad y confirmación del proveedor en el momento de la reserva y la respuesta escrita por parte de LIVING COL después de efectuar el pago del producto.

Salidas: Nuestras salidas en grupo son garantizadas con un mínimo de pasajeros, de lo contrario se ofrecerá como alternativa un circuito regular con similares características ó fechas aproximadas.

Algunas salidas se harán con acompañamiento desde Colombia, es importante que el pasajero tenga claro que **este acompañante no cumple las funciones de guía**. El guía de cada excursión estará esperándoles en el lugar de destino. El acompañamiento y filmación (si el programa lo incluye) serán garantizados con un mínimo de pasajeros según el destino.

La venta de excursiones opcionales se garantiza con un mínimo de pasajeros, por lo tanto deberán reservar máximo 10 días antes de la salida de Colombia.

LIVING COL informará a las Agencias de Viajes y/o pasajeros sobre las reuniones de los grupos, en la cual se tratarán temas referentes a las indicaciones de viaje; éstas se llevarán a cabo con un mínimo de viajeros por ciudad. Para los pasajeros que no asistan, esta información será enviada a través de correo electrónico o en medio físico, siendo responsabilidad del pasajero leerlas y consultar a su asesor cualquier inquietud al respecto.

Calidad Proveedores: Los proveedores seleccionados por la empresa cumplirán a cabalidad con los productos y servicios que sean contratados, a su vez velarán por el bienestar del pasajero, además estos lo asesorarán y resolverán las dudas que se le presenten sobre los posibles tours y sitios de interés, así como también los inconvenientes que se puedan presentar durante la utilización del producto y/o servicio adquirido.

Transporte Aéreo:

No todos nuestros programas tienen incluido el tiquete aéreo, es importante que el viajero conozca los servicios que se encuentran "incluidos" y "no incluidos" dentro del plan adquirido, su asesor le brindará la información respectiva.

En caso que el Pasajero decida adquirir el paquete aéreo por cuenta propia, deberá informarlo por escrito a su Asesor, con un plazo máximo de 60 días antes de la fecha prevista de salida, de lo contrario LIVING COL dará por hecho que el pasajero adquiere el paquete dentro del plan elegido (si llegase a estar incluido), de lo contrario el pasajero deberá asumir las penalidades cobradas por la

aerolínea.

LIVING COL no asume responsabilidad alguna frente al usuario o viajero por el servicio de transporte aéreo. La aerolínea es responsable de todas las cancelaciones de vuelos e itinerarios que le sean imputables, en caso de daños en las aeronaves, cambio de itinerario, retrasos o por cualquier otra circunstancia. Los derechos del usuario y los procedimientos para hacer efectivas las devoluciones de dinero a que estos hechos den lugar, se regirán por las disposiciones legales pertinentes y en particular por las contenidas en el Reglamento Aeronáutico Colombiano (RAC). La aerolínea se reserva tales facultades, conforme al contrato de transporte aéreo, sin que exista responsabilidad por parte de LIVING COL.

De acuerdo a las reglamentaciones internacionales las aerolíneas son quienes determinan el equipaje permitido (unidades, peso y tamaño), y el valor a cobrar por exceso de equipaje, dependiendo del destino.

Por políticas de la aerolínea Iberia los paquetes internacionales para grupos (excursiones con salidas puntuales) una vez emitidos no serán reembolsados bajo ningún motivo, excepto por negación de visa **contra soportes originales** presentados a la aerolínea como máximo 10 días antes de la fecha de salida, cobrando una penalidad de USD 300 aproximadamente, cumplida esta fecha los paquetes NO tendrán reembolso bajo ninguna circunstancia. Para otras aerolíneas, los reembolsos de paquetes estarán sujetos a las reglamentaciones de cada compañía aérea observando las normas establecidas para ellas y los organismos competentes (IATA).

Manejo del Equipaje: "El pasajero será el exclusivo responsable de la custodia de su equipaje, dinero y documentos de viaje, salvo que éstos se encuentren bajo el cuidado de la aerolínea y usted ha recibido un comprobante que acredita que el equipaje está a cargo de éste. LIVING COL, 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".

LIVING COL no se hace responsable por el equipaje de mano, dinero, cámaras fotográficas, teléfonos móviles, equipos de medios de comunicación o cualquier otro objeto, ni asume responsabilidad por objetos olvidados en los medios de transporte, hoteles o cualquier otro sitio, entendiéndose que el pasajero lo conserva siempre consigo y que es transportado por cuenta y riesgo de éste, sin que LIVING COL o sus representantes estén obligados a responder por la pérdida, hurto o daños que pudieran sufrir por cualquier causa. En el supuesto de sufrir algún daño o extravío se recomienda, presentar en el acto la oportuna reclamación ante la persona o entidad competente.

En las excursiones el acompañante o guías no se hacen responsables de las pertenencias de los viajeros ni mucho menos de dineros, en caso que estas personas decidan por su cuenta cuidar estas pertenencias, LIVING COL no se hará responsable por pérdida alguna.

Alojamiento: La calidad y contenido de los servicios prestados por el hotel vendrán determinados por la categoría turística oficial, si la hubiese, asignada por el órgano competente del país. Dada la vigente legislación al respecto, que establece solo de habitaciones individuales y dobles, permitiendo que en alguna de éstas últimas puede habilitarse una tercera cama, ésta puede ser tipo plegable o sofacama. Se estimará siempre que la utilización de ésta se hace con el conocimiento y consentimiento de las personas que ocupan la habitación. Como norma general, las habitaciones podrán ser utilizadas a partir de las 15:00 horas del día de llegada y deberán quedar libres antes de las 12:00 horas del día de salida. Se entiende que cuando un viajero compra un plan conoce y comprende las distintas categorías de hoteles ofrecidos y que se le han hecho conocer las características de los hoteles, cuyo plan haya seleccionado y las acepta, con lo cual no se aceptarán posteriormente reclamos por esta razón.

En Egipto la acomodación en el tren es doble tipo litera, si usted viaja en acomodación triple, existe la posibilidad que LIVING COL le pueda brindar el

acompañamiento de otra persona del mismo grupo, de lo contrario deberá asumir una diferencia por cabina sencilla.

LIVING COL y sus proveedores no se hacen responsables por los accidentes que puedan ocurrir en los hoteles de destino; responsabilidad que compete únicamente al viajero o al hotel en su caso o será a cargo del seguro adquirido por el usuario para tales fines.

Tarjeta de Asistencia al Viajero:

Algunos de nuestros programas tienen incluida la Tarjeta de Asistencia al Viajero, para mayor claridad consulte con su asesor. Si el pasajero no toma la tarjeta de asistencia (y el programa lo incluye), no tendrá descuento alguno.

El pasajero al realizar un viaje internacional deberá llevar un servicio de asistencia al viajero, el cual podrá adquirir en LIVING COL o en caso de estar amparado por su entidad bancaria o médica, es responsabilidad del pasajero entregar a su Asesor copia de la certificación emitida por la entidad, en la cual se reflejarán los montos discriminados en asistencia médica y legal en el exterior, y diligenciar la carta de exoneración. Si el pasajero desea realizar su viaje Internacional sin incluir la tarjeta de asistencia al viajero, deberá diligenciar la carta de exoneración y asumir personalmente y en su totalidad los riesgos y costos que se puedan ocasionar por cualquier inconveniente durante el viaje y que hayan podido ser amparados por dicha tarjeta como: localización a causa de pérdida de equipaje, asistencia médica, hospitalización, medicamentos, traslado de un familiar en caso de ser necesario, repatriación funeraria, repatriación sanitaria (en caso de no poder continuar el viaje), asistencia en caso de pérdida de documentos, todo esto de acuerdo a las condiciones de cada país donde se encuentre, eximiendo a LIVING COL de toda responsabilidad. Es importante aclarar que de todas formas existen condiciones generales, límites de cobertura, excepciones y restricciones de asistencia, que el pasajero debe conocer, infórmese con su Asesor y léalas, éstas serán entregadas con su Tarjeta de Asistencia.

Excursiones: Las excursiones opcionales no forman parte del contrato y su contratación en destino supondrá un mayor costo del viaje, su publicación en el folleto tiene carácter informativo y el precio está expresado con el indicativo de “estimado”, por ello en el momento de contratarse, puede producirse variaciones sobre sus costos que alteren el precio estimado. Dichas excursiones, dado su carácter opcional y no sujeto al programa, serán ofrecidas al consumidor con sus condiciones específicas y precio definitivo de forma independiente, no garantizándose hasta el momento de su contratación la posible realización de las mismas.

Las peregrinaciones serán acompañadas por un guía espiritual. Si a usted no le interesan las actividades espirituales, le agradecemos nos lo informe, para sugerirle otra salida programada en excursión, si esto no es informado al asesor y al departamento operativo lo daremos por aceptado.

Precios: Los precios del programa están sujetos a cambios sin previo aviso dada la fluctuación de monedas internacionales y disponibilidad de reservas, sólo regirán los vigentes en el momento de expedición de los tiquetes aéreos y vouchers correspondientes a porciones terrestres. Nuestros programas no incluyen ningún gasto que no esté especificado.

Los impuestos, tasas, y contribuciones que afecten las tarifas aéreas, hoteleras y demás servicios ofrecidos por LIVING COL pueden sufrir variación en cualquier momento por disposición del Gobierno Nacional o entidades privadas, según el caso, las cuales deben ser asumidas por el pasajero al momento de la expedición de los tiquetes u órdenes de servicio.

Para las extensiones opcionales algunas veces se requiere reservar noches adicionales para las conexiones de vuelos y traslados entre aeropuertos, éstos serán a cargo del pasajero.

Las propinas en los cruceros y para los guías en algunos destinos son obligatorias, éstas deben ser asumidas por el pasajero a excepción de las peregrinaciones, que ya tienen incluidos estos costos en el precio final.

Depósito: Para garantizar las reservas se requiere un depósito entre 500 a 1.000 dólares o Euros según el plan, que serán abonados a la porción terrestre. Para

garantizar la reserva del tiquete aéreo se debe abonar el valor correspondiente al 50% como mínimo sesenta (60) antes de la fecha de viaje y treinta (30) días antes el valor correspondiente al pago total. De la misma forma se requiere el pago total del trámite de visas, si estas se requieren. En caso de negación de visa, las Embajadas NO devuelven dinero. En caso de no poder realizar el viaje por este motivo se descontarán US\$ 30 del depósito de la porción terrestre correspondientes a gastos administrativos.

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

Forma de Pago:

El pago total del programa debe ser treinta (30) días antes de la fecha de viaje, independientemente al estado del trámite en el que se encuentre su visa.

El Tiquete Internacional se pagará en pesos colombianos al cambio IATA del día en que se expida el tiquete ya sea en efectivo o tarjeta de crédito, es importante aclarar que cuando se van a cancelar los tiquetes con dos formas de pago (efectivo y tarjeta de crédito), por políticas de las aerolíneas sólo se permite recibir en efectivo cierto monto (de acuerdo al valor de la tarifa) incluyendo impuestos. La porción terrestre se debe cancelar en Dólares Americanos o Euros según aplique. **Nota: Le sugerimos que cualquier pago que realice los debe hacer directamente a su agencia de viajes de confianza con la que está tramitando su viaje o en las oficinas de LIVING COL y solicitar a cambio un recibo legalmente expedido (membreteado) con sello original, que acredite que su dinero fue recibido por la empresa, LIVING COL no se hace responsable por dineros entregados a terceros que no tengan el recibo legal de la empresa.**

Cambios: Los productos y/o servicios vendidos al cliente final para cada destino pueden sufrir cambios por accidentes, huelgas, asonadas, terremotos, condiciones climáticas adversas y cualquier otro caso de fuerza mayor que pudiere ocurrir durante el viaje, por esta razón el organizador se reserva el derecho de hacer los cambios necesarios en itinerarios, fechas, vuelos, hoteles, servicios opcionales, para garantizar el éxito del producto o servicio turístico adquirido por el cliente; Si por alguna razón de fuerza mayor el operador se ve en la necesidad de cancelar los servicios programados, LIVING COL no será responsable por tales hechos.

Cualquier cambio por parte del viajero en su itinerario aéreo o terrestre podrá acarrear incremento en el precio, que debe ser asumido por el mismo.

LIVING COL tiene la autonomía 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 y la satisfacción del pasajero, también por sobreventa de los hoteles al momento de usar el servicio.

Reembolsos y Cancelaciones:

En caso que el viajero a pesar de haber sido informado no pudiera salir del país por motivos como: presentar pasaporte vencido, permiso de salida del país de menores no tramitados, incompletos o fechas que no corresponden, no contar con las vacunas exigidas, demandas por alimentos u otro tipo de demandas, homónimos con antecedentes penales ante la justicia Colombiana; no será responsabilidad de LIVING COL, el no cumplimiento del itinerario previamente pagado. **Los reembolsos que se pudiesen presentar por los servicios no prestados en estos casos son definidos por cada prestador de servicio y serán informados en caso de ocurrir cualquiera de los sucesos descritos.**

PAQUETE TURÍSTICO	
DIAS CALENDARIO ANTES DEL VIAJE	PENALIDAD POR CANCELACION
11 a 29 DÍAS	50%
3 A 10 DÍAS	70%
48 HORAS O NO PRESENTARSE	90%

Las políticas de reembolso por los servicios no tomados en caso que existan, serán únicamente definidas por el prestador de servicio, debido a que estas están sujetas a condiciones económicas especiales de contratación o el tipo de servicio contratado. LIVING COL no es responsable solidario por las sumas solicitadas en reembolso por el usuario, quien estará sujeto a las deducciones que realice el prestador del servicio.

Los reembolsos a que hubiere lugar por algún motivo previamente autorizado se realizarán dentro de los 30 días siguientes a la solicitud, si el trámite toma más tiempo por causas ajenas a LIVING COL, ésta no reconocerá ningún interés sobre las sumas a reembolsar. Éstos serán entregados a la agencia de viajes y/o al pasajero una vez LIVING COL lo haya recibido previamente.

Documentación: Es responsabilidad del pasajero ir provisto de toda su documentación personal (pasaporte, certificados de vacunación, registro civil o tarjeta de identidad en caso de ser menor de edad) y (autorización de salidas del País, elaborado bajo responsabilidad de los padres o quien tenga la potestad), que se requiera para efectuar su viaje. Los menores de edad que obtengan la cédula de ciudadanía, deberán cambiar el pasaporte. Para poder tramitar las visas, la documentación deberá ser entregada con un mínimo de 60 días o el término que establezca el consulado antes de la fecha de viaje. Esto evitará traumatismos de última hora. No se recibirá documentación parcial, puesto que la embajada no recibe información incompleta. El trámite iniciará según la fecha que la embajada respectiva tenga programado para LIVING COL. No es responsabilidad de LIVING COL si un menor no es autorizado a salir del país por las autoridades colombianas por inconsistencias en la documentación requerida para salir del país.

En los eventos en que los entes consulares permitan la intermediación de las agencias de viajes para el trámite de las visas, LIVING COL es un intermediario entre el cliente y cada uno de las embajadas o consulados para el trámite de las visas, por lo tanto no adquiere responsabilidad alguna cuando la embajada o consulado tarda más del tiempo estimado para el trámite o en el caso de que las autoridades del país o países visitados nieguen al pasajero el visado o el ingreso a dicho país.

El pasajero debe asumir los gastos de toda índole que se generen a fin de obtener la visa solicitada. LIVING COL no se hace responsable por la información adicional que la embajada o consulado pueda solicitar ocasionándole al solicitante gastos adicionales.

La responsabilidad del transporte de documentos enviados a los consulados/embajadas es de la empresa de mensajería, por lo tanto LIVING COL queda eximida de toda responsabilidad en caso de pérdida, hurto o cualquier siniestro que pudiera ocurrir durante la tenencia y transporte de los documentos, así como los actos ilícitos que aquello pudiera ocasionar.

Utilización del servicio: La Agencia, Operador o Aerolínea seleccionada tienen la autoridad de retirar del tour a quien por causa grave de carácter moral o disciplinario debidamente comprobada, atente contra el éxito del mismo; Para este efecto, se tendrán en cuenta las deducciones o penalidades previamente establecidas que los proveedores efectúen, cuando los servicios no son utilizados. LIVING COL no asumirá ninguna responsabilidad frente a los asuntos legales u

otros inconvenientes en que pueda verse involucrado el usuario, en caso de que el usuario se vea obligado a retirarse de la excursión por tales motivos y así mismo, frente a los gastos adicionales y personales en que el pasajero incurra.

El pasajero que al momento del viaje no haya pagado la totalidad de los servicios, como lo indica el presente documento, no se le podrá prestar los servicios contratados. De no presentarse a la hora prevista para la salida no tendrá derecho a devolución alguna de la cantidad pagada.

Es responsabilidad del pasajero comunicar todo incumplimiento en la prestación del servicio, preferiblemente desde el destino, para poder suministrarle la ayuda necesaria o a la mayor brevedad posible, por escrito o en cualquier otra forma en que quede constancia a su Agencia de Viajes o a LIVING COL. En caso de reclamaciones, LIVING COL gestionará ante el proveedor competente para dar las soluciones adecuadas. Las quejas y reclamos serán atendidas dentro de los 45 días siguientes a la ocurrencia del hecho denunciado, acompañada de los documentos originales o fotocopias simples que sirvan de respaldo a la queja presentada.

Compras: En los diferentes destinos los guías/acompañantes los llevarán a sitios de interés, donde usted tendrá la posibilidad de adquirir cualquier objeto, sin que ello ocasione una obligación al turista.

Información importante para las excursiones de quinceañeras:

Los padres de familia deberán informarse de los requisitos específicos del programa, los cuales serán dados a conocer y deberán también firmar la carta de responsabilidad OIT F-27.

Responsabilidad de Quinceañeras: Está prohibido que las menores consuman licor. Las niñas no están autorizadas a salir solas a ningún sitio fuera de los hoteles, ni recibir visitas de parientes, amigos, ni mucho menos de extraños durante el viaje, excepto previa autorización, por sus padres desde Colombia. Además deberán tener siempre a mano el número móvil del acompañante, para comunicarse en caso de requerirse.

RECOMENDACIONES

- En general para adultos mayores y personas con problemas de salud se recomienda viajar con un acompañante.
- Algunos de los recorridos incluidos en los programas requieren de esfuerzo físico, es decisión del pasajero realizarlos.
- Recordamos a nuestros pasajeros que deben tener clara su situación judicial para no tener problemas a la salida del país y poder efectuar su viaje.

Las presentes condiciones quedarán perfeccionadas por alguna de las siguientes maneras: 1. Mediante la firma del presente documento por parte del viajero o su representante. 2. Mediante la confirmación de aceptación de las condiciones que los viajeros o su representante realicen vía correo electrónico. 3. Mediante el pago del depósito y/o del plan completo contratado.

Las presentes condiciones quedarán perfeccionadas por alguna de las siguientes maneras: 1. Mediante la firma del presente documento por parte del viajero o su representante. 2. Mediante la confirmación de aceptación de las condiciones que los viajeros o su representante realicen vía correo electrónico. 3. Mediante el pago del depósito y/o del plan completo contratado.

El pasajero o su representante (menor de edad) declara haber leído y estar de acuerdo con las presentes condiciones.

Nombre del Pasajero: _____ Firma del viajero
o Representante
(menor de edad): _____ C.C. _____

Agencia de Viajes: _____ Asesor: _____ Firma _____

Por favor señor Agente de Viajes, es muy importante que se suministre toda la información y asesoría requerida para que el cliente pueda adquirir el plan; Hacer claridad sobre las condiciones del viaje tanto para su compra como para su utilización. Dentro de la información deben estar los precios, forma de pago, requerimientos legales para visitar el destino, documentación requerida, aspectos del clima, tours opcionales y toda aquello que pueda asegurar el éxito del viaje y la satisfacción del cliente. Con su ayuda lograremos que los servicios sean ejecutados eficientemente. Es responsabilidad del agente de viajes dar la información completa y exacta sobre el producto, sus servicios, sus penalidades por reembolso, y otros que permitan al cliente tener claridad. LIVING COL no se hace responsable por la omisión de esta información.