CLÁUSULA DE RESPONSABILIDAD

PARA LA COTIZACIÓN O VENTA DE PRODUCTOS TURÍSTICOS DE

KONTOUR TRAVEL

La agencia operadora **KONTOUR TRAVEL**, con Registro Nacional de Turismo número.**43590** expedido por el Ministerio de Comercio Industria y Turismo, amparada y regulada por el régimen de responsabilidad que establece la Ley 300/96 su D.R. 1075/97, Decreto 2438 de 2010, Ley 1480 de 2011 y demás normas que las modifiquen o reemplacen, manifestamos que actuamos únicamente como intermediarios entre los viajeros y las entidades o personas llamadas a facilitar los servicios que se indican en (cotizaciones, itinerarios, folletos o cualquier medio impreso), correspondiente a empresas de transporte, hoteles, restaurantes, etc.. Por tanto, no tenemos injerencia en las decisiones o políticas de los mismos. Cualquier información adicional relativa a impuestos, condiciones, vigencias, tasas, cargos y demás pagos obligatorios deben ser consultados con su asesor de turismo y ventas de **KONTOUR TRAVEL.** Nuestra responsabilidad como organizador del plan o paquete turístico se limita a los términos y condiciones definidos en cada programa en relación con la contratación, prestación y calidad de los servicios descritos en los itinerarios elegidos por el viajero. **KONTOUR TRAVEL** no asume responsabilidad alguna frente al usuario o viajero por el servicio de transporte aéreo, salvo que se trate de vuelos fletados y de acuerdo con lo especificado en el contrato de transporte. La prestación de tal servicio se rige por las normas legales aplicables al servicio de transporte aéreo. Los eventos tales como retrasos o modificaciones imprevistas en los horarios de los vuelos dispuestos por las aerolíneas, 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). Cuando en razón a la tarifa o por cualquier otro motivo existan restricciones para efectuar modificaciones a la reserva aérea, endosos o reembolsos; tales limitaciones deberán ser informadas al usuario. Los proveedores seleccionados por **KONTOUR TRAVEL.**, están en la obligación de cumplir a cabalidad con los productos y servicios que fueron contratados y de velar por el bienestar del pasajero, incluidas la asesoría y resolución de las dudas que se le presenten sobre los posibles tours y sitios de interés, así como también la solución de los inconvenientes que se puedan presentar durante el desarrollo del producto y/o servicio adquirido. Los términos y las condiciones en que se efectuará el reintegro de los servicios turísticos no utilizados y que puedan ser objeto de devolución, cuando el viaje o la participación del usuario en el mismo se cancele con anterioridad a su inicio o cuando una vez iniciado el viaje deba interrumpirse, por razones tales como, caso fortuito o fuerza mayor, enfermedad del viajero, negación de visados o permisos de ingreso, decisión del país de destino de impedir el ingreso del viajero, retiro del viajero por conductas que atenten contra la realización del viaje, problemas legales y otras causas no atribuibles a la agencia operadora. Para este efecto, se tendrán en cuenta las deducciones o penalidades previamente establecidas que los proveedores efectúen, cuando los servicios no son utilizados. El derecho al pasaje aéreo de regreso estará sujeto a las regulaciones de la tarifa aérea adquirida. Salvo manifestación expresa en contrario en las condiciones del plan turístico, el organizador, sus operadores y agentes no asumen responsabilidad por eventos tales como accidentes, huelgas, asonadas, terremotos, fenómenos climáticos o naturales, condiciones de seguridad, factores políticos,

negación de permisos de ingreso, asuntos de salubridad y cualquier otro caso de fuerza mayor que pudiere ocurrir durante el viaje y solo se comprometerán prestar los servicios y a hacer las devoluciones legalmente establecidas, según el caso. Circunstancias en las cuales la agencia de viajes se reserva el derecho de hacer cambios en el itinerario, fechas de viaje, hoteles de similar o superior categoría, transporte y los demás que sean necesarios para garantizar el éxito del viaje. En el supuesto de producirse la cancelación total del tour y/o servicios contratados cualquiera fuese la causa invocada, incluso por motivos de enfermedad y/o fallecimiento, se efectuarán las retenciones de acuerdo con la antelación con que se efectúe la cancelación y las políticas de los proveedores seleccionados. La agencia de viajes 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. Todos los clientes o usuarios finales deben llevar en regla la documentación correspondiente, según las leyes de los países que serán visitados, será obligación del cliente obtener por su cuenta dicha documentación; en caso de que la agencia sea la responsable de suministrar la asesoría para el trámite de la visa, se releva de la misma, si las autoridades del país o países visitados niegan al pasajero los documentos requeridos para el ingreso al destino, evento en el cual el usuario tendrá derecho al reintegro del valor de los servicios turísticos no disfrutados dependiendo de la políticas de los proveedores seleccionados para el plan adquirido. La Agencia o proveedor seleccionado 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, caso en el cual el usuario no tendrá derecho al reintegro del valor de los servicios turísticos no disfrutados. La agencia no asumirá ninguna responsabilidad relacionada con inconvenientes por asuntos legales u otros en que pueda verse involucrado el usuario, incluidos los eventos de retiro de la excursión por tales motivos y frente a los gastos personales en que el pasajero incurra por los motivos indicados. El equipaje y cualquier objeto que el cliente lleve consigo es responsabilidad de este, a menos que el usuario adquiera una póliza que cubra aspectos tales como pérdida, sustracción, deterioro o daño de sus efectos personales. Para garantizar las reservas se requiere de un depósito que definirá el proveedor seleccionado para el servicio; el depósito será abonado a los servicios contratados. Unan vez entregado el depósito por el pasajero, se entiende que se aceptaron las condiciones aquí estipuladas. Iniciado un tour, la no utilización de algún servicio o el abandono del mismo, no tendrá devolución alguna. Para cada servicio se deberá investigar con el asesor si el plan es reembolsable, revisable o endosable. Si los servicios aquí cotizados y solicitados por el cliente son de categoría baja, turista o económica, éste acepta que tiene conocimiento de las limitaciones en sus servicios y estructura de los mismos por lo que no aceptaremos reclamos posteriores. No obstante, **KONTOUR TRAVEL,** informará al cliente las condiciones del servicio y proveedores seleccionados y que son para personas que buscan una economía en su viaje o tienen otras razones para buscar esta categoría de servicios **KONTOUR TRAVEL.**, no es responsable por las decisiones de inmigración de los países que el viajero haya escogido en su itinerario. En caso de negación de ingreso del viajero a un país por parte de las autoridades competentes, no habrá lugar al reembolso de las sumas pagadas por concepto de los servicios adquiridos por el viajero. Para todos los efectos, **KONTOUR TRAVEL.** recomienda al pasajero adquirir un seguro médico para su viaje y un seguro de cancelación de los servicios turísticos contratados, por caso fortuito o fuerza mayor, seguro que estará sujeto a los términos y condiciones de la compañía emisora de la póliza tanto en su contenido como en su proceso de reclamaciones. El cliente que no

manifieste su intención de adquirir este seguro, asumirá las consecuencias de lo que suceda con su salud, o las penalidades del producto comprado por la no adquisición del seguro, incluido el no reembolso de ningún componente de su viaje. En todos los casos los servicios deberán ser pagados en las cuentas de **KONTOUR TRAVEL.**, que se informen al cliente. El cliente se hace responsable de la lectura y entendimiento del programa y documentos de viaje entregados y manifestará cualquier duda de forma escrita para que se le amplíe la información de su viaje antes de la fecha de salida. La exoneración de responsabilidades a **KONTOUR TRAVEL.** de que trata el presente documento, se extiende a sus socios y accionistas. **Derecho de retracto.** El cliente tiene el derecho a retractarse de la compra del servicio prestado con la intermediación de **KONTOUR TRAVEL.**, en los términos y casos previstos en las normas especiales que regulan la actividad de su interés y en su defecto, en la forma establecida en los Artículos 45 y siguientes de la Ley 1480 de 2011, disposición que regula las ventas de servicios regidos por contratos no tradicionales o a distancia. En la información particular de cada servicio, se incluirá la relativa al derecho de retracto. La aplicación del derecho de retracto establecido en la Ley 1480 de 2011, no opera en los contratos de prestación de servicios cuya prestación haya comenzado con el acuerdo del cliente y para su ejercicio el cliente dispone de cinco (5) días hábiles contados a partir de la celebración del contrato. **KONTOUR TRAVEL.** adelantará el trámite de reembolso ante la Aerolínea o proveedor contratado. Las tasas administrativas no son reembolsables por **KONTOUR TRAVEL.** o los prestadores directos de los servicios turísticos.

TIQUETES

1. Counter: Módulo de atención de la aerolínea en el aeropuerto. Record: Numero de su reserva aérea.
2. Hora de salida: Hora en que el vuelo despega, presentarse 2 horas antes para vuelos nacionales y 3 horas para vuelos internacionales.
3. Penalidad: El cargo a pagar por el cambio de las condiciones del vuelo contratado.
4. Diferencia en tarifa: El cargo a pagar generado por una diferencia entre el tiquete comprado y la nueva fecha u hora solicitada.
5. Documento de identidad: En el caso de vuelos nacionales se refiere para menores de 7 años al folio del registro civil de nacimiento, entre 7 años y 17 la tarjeta de identidad, 18 años o más cedula de ciudadanía, Para vuelos internacionales además de lo anterior se debe adjuntar el pasaporte de lectura mecánica.
6. Web Check In: Es el proceso de chequearse / registrarse en el vuelo a través de un proceso en la página web o aplicación móvil de la aerolínea con 4 horas antes a la salida de vuelo y que requiere la impresión del documento arrojado por página web.
7. Tiquetes para vuelo charter: Son tiquetes de un vuelo especial/privado que solo sirven para el vuelo contratado tanto en su fecha como destino como a nombre de quien están contratados.
8. Tarifa administrativa: Cobro por gestión de la agencia de viaje no reembolsable.

ALOJAMIENTO:

1. Habitación sencilla: para una sola persona.
2. Habitación doble: para dos personas. Podrá ser con una cama o dos camas.
3. Habitación triple: permite alojar tres personas en las camas existentes. Una cama o dos camas.
4. Habitación cuádruple: Habitación que permite alojar cuatro personas en las camas existentes. Dos camas.
5. Plan Europeo: Alojamiento únicamente.
6. Media pensión: Alojamiento, desayuno y una comida.
7. Pensión completa: Alojamiento, almuerzo y cena. Incluye una bebida no alcohólica.
8. Todo Incluido: Alojamiento, bebidas limitadas nacionales y alimentación.
9. Seguro hotelero: Pago voluntario en el momento del ingreso al hotel por la estadía total.

RECOMENDACIONES GENERALES

ANTES DEL VIAJE:

1. Recuerde llevar la documentación requerida para el viaje: Cedula y/o pasaporte, visado si es necesario, descriptivo de servicios, seguro de viaje etc.
2. Conserve en casa/oficina una copia de los datos biográficos de su pasaporte ya que en caso de pérdida facilitará su reposición.
3. Antes de viajar recomendamos familiarizarse con costumbres de los países de destino.
4. Asegúrese de viajar con una póliza de asistencia médica por su tranquilidad y el de sus acompañantes.
5. Verifique el peso y dimensión del equipaje permitido en todas las aerolíneas que integren su viaje.

EL DIA DEL VUELO:

1. Para evitar congestión en los puestos de control, después de obtener el pasabordo, diríjase de inmediato a la sala de embarque asignada.
2. Recuerde que como equipaje de mano no puede llevar elementos afilados, incluidas tijeras, limas de uñas o navajas, o cualquier objeto que pudieran confiscarle en el control de seguridad.
3. Lleve en su equipaje de mano las medicinas que toma habitualmente, algunos medicamentos pueden requerir la formula médica.
4. Si el equipaje llega abierto, o con deterioro visible, el viajero debe verificar de inmediato el contenido para saber si falta o se ha dañado algo y notificar cualquier problema a la compañía aérea antes de abandonar el aeropuerto.
5. Si viaja con menores de edad recuerde llevar copia del folio y permiso de los padres (o del padre) en caso de que viaje sin ellos o sin uno de los dos. El permiso deberá ser notarizado. El día del vuelo se recomienda que los padres estén presentes en e aeropuerto.

DURANTE EL VIAJE:

1. Conserve copia de los documentos de viaje entregados por la agencia.
2. Permita que los guías, habitantes y profesionales del turismo le indiquen los mejores lugares para visitar.
3. Cuando vaya a hacer turismo rural, siempre vaya acompañado de guías turísticos y personal calificado para hacer estos recorridos
4. Si necesita un cambio recuerde que si compró tiquetes o planes de promoción, la mayoría no son reembolsables.
5. Agradecemos a usted que nos informe si algún concepto no queda claramente definido antes de la iniciación de su viaje.

ASPECTOS GENERALES PARA PROMOVER EL TURISMO SOSTENIBLE

- Cuando visite monumentos religiosos, procure estar vestido de manera sobria, y asegurarse de que es permitido tomar fotos.
- Sea tolerante y respete la diversidad; observe las tradiciones y las prácticas sociales y culturales del lugar.
- Ayude a conservar el entorno natural. Proteja la flora y la fauna silvestre y su hábitat, no compre productos elaborados de plantas o animales.
- Las actividades turísticas/culturales deben practicarse con respeto por el patrimonio artístico, arqueológico y cultural.
- Su viaje puede contribuir al desarrollo económico y social. Adquiera artesanías y productos locales para apoyar la economía del lugar.
- Las artesanías son el reflejo de la cultura e identidad local y sus beneficios van directamente a las poblaciones de las localidades visitadas.
- Reúna toda la información posible sobre su destino, y dedique tiempo a entender sus costumbres, normas y tradiciones.
- Tenga presente cerrar los grifos, apagar el aire acondicionado y las luces cuando salga del hotel o lugar de hospedaje

TENGA EN CUENTA: que es ilegal la explotación, la pornografía, y el turismo sexual con niños, niñas y adolescentes." Delitos de abuso sexual: Ley 1336 de 2009, Ley 679 de 2001, Ley 1236 De 2008. NO comercialice ni trafique con especies de fauna y flora silvestre." Ley 17 de 1981, Resolución Ministerial No. 1367 de 2000, Decreto 1608 de 1978. "Denuncie y prevenga el tráfico ilegal de especies exóticas de fauna y flora." Ley 599 del 2000 Código Penal Colombiano. Ley 165 de 1994 Convenio de las Naciones unidas sobre diversidad biológica. -NO comercialice ni trafique de manera ilegal con los bienes culturales." Prevención y protección del patrimonio nacional: Ley 397 de 1997, Decreto 833 de 2002, Ley 1185 de 2008, Ley 63 De 1986, ley 1675 de julio de 2013. -Ley 1482 De 2011 "Delitos por racismo, discriminación u orientación sexual pueden generar penas entre 12 y 36 meses de prisión." Sentencia T-282/11, Convenio No. 169 sobre pueblos indígenas y tribales, 1989. Auto004/009 "Protección de los derechos fundamentales de personas e indígenas desplazados por el conflicto armado, Declarado En Sentencia T-025/04. -