

	TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE PRESTACION DE SERVICIOS TURÍSTICOS	14-09- 2023
		Versión: 03
		1



**TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS
TURÍSTICOS**

	TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE PRESTACION DE SERVICIOS TURÍSTICOS	14-09- 2023
		Versión: 03
		2

Contenido

CAPÍTULO I	5
1. INTRODUCCIÓN	5
1.1. Alcance	5
1.2. Destinatarios	5
1.3. Régimen legal aplicable.....	6
1.4 Identificación del intermediario del servicio.....	6
CAPÍTULO II	7
2. DEFINICIONES PARA EL ENTENDIMIENTO DE LOS TÉRMINOS DEL CONTRATO	7
2.1. LA EMPRESA	7
2.2. PRESTADOR DE SERVICIOS TURÍSTICOS (PST)	7
2.3. CLIENTE.....	7
2.4. PASADÍA	8
2.5. PAQUETE TURÍSTICO Y/O HOTELERO	8
2.6. ABONOS.....	8
2.7. RETRACTO.....	8
2.8. REPROGRAMACIÓN	8
2.9. CANCELACIÓN	8
2.10. PENALIDAD	9
CAPÍTULO III	9
3. OBLIGACIONES DE LAS PARTES	9
3.1 Obligaciones del Cliente	9
3.2 Deberes del Cliente	10
3.3 Obligaciones de la Empresa	11
CAPÍTULO IV	12
4. DERECHOS DEL CLIENTE	12

	TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE PRESTACION DE SERVICIOS TURÍSTICOS	14-09-2023
		Versión: 03
		3

4.1 Derecho de retracto	12
4.2 Derecho a la reversión del pago.....	13
4.3 Devolución y reintegro de dineros	14
CAPÍTULO V	15
5. PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DEL DERECHO	15
5.1 Canales habilitados de atención de la empresa	15
5.2 Peticiones y consultas	16
5.3 Reclamos o quejas.....	16
CAPÍTULO VI	17
6. RIESGOS ASUMIDOS POR EL CLIENTE.....	17
6.1 En actividades turísticas	17
6.2 Actividades de aventura y deportes extremos	17
Condiciones de salud:.....	17
Compromisos del cliente:.....	17
CAPÍTULO VI	18
7. CONDICIONES DE RESERVA, CANCELACIÓN Y REPROGRAMACIÓN	18
7.1 Procedimiento para realizar reservas	18
Condiciones para confirmar la reserva:	18
7.2 Medios de pago para reservas realizadas el mismo día del servicio.....	19
7.3 Procedimiento para cancelaciones, cambios y reprogramaciones.....	19
7.4 RETRASOS Y NO PRESENTACIÓN DEL CLIENTE	20
7.5 REPROGRAMACIONES Y CAMBIOS DE FECHAS SIN PENALIDAD	20
7.6 PENALIDADES POR REPROGRAMACIÓN.....	21
7.7 Cancelación y/o modificación de servicio turístico por la empresa antes del inicio	21
7.7.1 Adquisición de pasadías con transporte	21
7.7.2 Cancelación y/o modificaciones de las condiciones de los planes por parte de la empresa después de iniciados	23
7.8 Cambio de las condiciones del servicio por condiciones climáticas que pongan en riesgo a los clientes.....	24

	TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE PRESTACION DE SERVICIOS TURÍSTICOS	14-09- 2023
		Versión: 03
		4

CAPITULO VII	24
8 DISPOSICIONES VARIAS	24
8.1 Exención de Responsabilidad	24
8.2 Protección de los derechos de Propiedad intelectual.....	24
8.3 Derechos de imagen y fotografías del Cliente-Usuario.....	25
8.4 Explotación sexual infantil.....	25
Protocolo de prevención de la explotación sexual infantil	26
Tratamiento de los datos personales del cliente	27

	TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE PRESTACION DE SERVICIOS TURÍSTICOS	14-09-2023
		Versión: 03
		5

CAPÍTULO I

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Alcance

El presente documento constituye el contrato que regula las condiciones generales sobre las cuales serán prestados los servicios de intermediación turística por parte de **A Viajar Experiencias Turísticas**, sociedad legalmente constituida y registrada en Colombia. Este documento es elaborado con el propósito de cumplir con el deber de información y con la finalidad de que pueda ser revisado y comprendido por nuestros clientes en todo momento, previo a la adquisición o reserva de cualquier servicio ofrecido.

La aceptación de los presentes términos y condiciones obligará a su cumplimiento por parte de los clientes. **A Viajar Experiencias Turísticas** se reserva el derecho de modificar estos términos y publicar una nueva versión en nuestro sitio web oficial por cualquier motivo y en cualquier momento. Estos cambios no afectarán los derechos y obligaciones preexistentes. Al continuar usando nuestros servicios después de que hayamos publicado modificaciones en los términos, aceptas los términos en vigor en ese momento. Te invitamos a consultar periódicamente este documento para mantenerte informado sobre posibles actualizaciones. Si no estás de acuerdo con alguna de las condiciones o modificaciones posteriores, puedes optar por no hacer uso de nuestros servicios.

1.2. Destinatarios

Para nosotros, es fundamental que nuestros usuarios y futuros clientes, tanto nacionales como extranjeros, puedan conocer de manera clara y detallada las condiciones bajo las cuales se prestarán los servicios de intermediación turística. Antes de realizar cualquier tipo de reserva, te invitamos a leer y comprender los términos y condiciones aquí descritos. Al aceptar y contratar cualquier servicio turístico ofrecido por **A Viajar Experiencias Turísticas**, estarás aceptando estas condiciones generales. Este documento ha sido diseñado para ofrecerte claridad y transparencia sobre los servicios contratados, de manera que puedas disfrutar plenamente de tu experiencia turística.

	TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE PRESTACION DE SERVICIOS TURÍSTICOS	14-09-2023
		Versión: 03
		6

1.3. Régimen legal aplicable

Este acuerdo comercial se elabora en cumplimiento de las normas establecidas en el Estatuto del Consumidor colombiano, fundamentadas en la Ley 1480 de 2011, así como en las leyes y regulaciones aplicables al sector turístico, tales como el Decreto 2438 de 2010 y sus decretos reglamentarios vigentes. Además, se siguen las directrices impartidas por la Superintendencia de Industria y Comercio y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

El presente documento ha sido elaborado de forma organizada y redactado en un lenguaje claro y sencillo, con el objetivo de facilitar su lectura e interpretación por parte de los usuarios y clientes de **A Viajar Experiencias Turísticas**. Estas condiciones generales regulan la prestación de nuestros servicios de intermediación turística en Santander y otros destinos de Colombia, asegurando un marco de transparencia y cumplimiento normativo en todas nuestras actividades.

1.4 Identificación del intermediario del servicio

Nuestra empresa se encuentra registrada como **A Viajar Experiencias Turísticas**, está constituida como persona natural con NIT No. 1095804380-1, el cual se encuentra domiciliada en el municipio de Piedecuesta, Santander, ubicado en la calle 10 #14-52 T1 APTO 305 barrio San Antonio, y que tiene por objeto social principal crear, comercializar y promover servicio como planes turísticos, de hoteles, alojamientos, pasadías y todo tipo viajes de naturaleza y aventura en Santander dirigiendo su oferta a CLIENTES tanto nacionales como extranjeros. Todos los viajes y actividades ofrecidos por **A Viajar Experiencias Turísticas** son operados directamente por nuestra agencia como operador turístico responsable. Nos encargamos de la logística, organización y coordinación de cada destino, garantizando la calidad y seguridad de los servicios prestados. Por tanto, **A Viajar Experiencias Turísticas** será la entidad jurídicamente responsable por la prestación del servicio y la gestión de los riesgos asociados a cada viaje o actividad recreativa o turística.

- Página web denominada: www.aviajaret.com
- Correo electrónico: gerencia@aviajaret.com
- Teléfono: 3204065780

	TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE PRESTACION DE SERVICIOS TURÍSTICOS	14-09-2023
		Versión: 03
		7

CAPÍTULO II

2. DEFINICIONES PARA EL ENTENDIMIENTO DE LOS TÉRMINOS DEL CONTRATO

Consideramos importante que, como usuario y cliente, comprendas en su totalidad las definiciones de nuestro convenio, con el propósito de lograr un completo entendimiento del acuerdo, y puedas hacer uso de tus derechos, así como dar cumplimiento a tus deberes y obligaciones.

Las definiciones necesarias para entender el presente acuerdo son las siguientes:

2.1. LA EMPRESA

se entenderá como **A Viajar Experiencias Turísticas**, persona jurídica de derecho privado, legalmente constituida, que administra, actualiza y promueve su sitio web www.aviajaret.com oficial y otros canales de comunicación. Es responsable de la operación y coordinación de los servicios turísticos ofrecidos, garantizando el cumplimiento de las normativas del sector.

2.2. PRESTADOR DE SERVICIOS TURÍSTICOS (PST)

Persona natural o jurídica que tiene como objeto el desarrollo o ejecución de una o varias actividades económicas dentro del segmento del turismo y que cuenta con las facultades dadas por las autoridades colombianas para operar como Prestador de Servicios Turísticos, incluyendo el Registro Nacional de Turismo en los términos del Decreto 229 de 2017, la Ley 300 de 1996, el Decreto 2438 de 2010 y las disposiciones adicionales emitidas por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y las autoridades locales.

2.3. CLIENTE

Persona natural o jurídica que, a través de los canales oficiales de A Viajar Experiencias Turísticas, contrata directamente los servicios ofertados por la empresa.

	TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE PRESTACION DE SERVICIOS TURÍSTICOS	14-09-2023
		Versión: 03
		8

2.4. PASADÍA

Actividad o plan de viaje que se desarrolla en un solo día, organizado y operado directamente por A Viajar Experiencias Turísticas, garantizando el acompañamiento y coordinación de todas las actividades incluidas.

2.5. PAQUETE TURÍSTICO Y/O HOTELERO

Conjunto de servicios ofrecidos directamente por A Viajar Experiencias Turísticas, que incluye actividades, alojamiento, fechas de ejecución, disponibilidad y condiciones específicas, claramente definidas al momento de la contratación.

2.6. ABONOS

Anticipo de dinero que transfiere el cliente a la empresa con el objeto de garantizar la reserva del servicio o plan turístico contratado.

2.7. RETRACTO

Derecho que tiene el cliente o consumidor para desistir del servicio contratado, sin necesidad de justificar la causa, dentro de los 5 días hábiles siguientes a la fecha de contratación, en cumplimiento de las disposiciones legales aplicables.

2.8. REPROGRAMACIÓN

Posibilidad con la que cuenta el cliente, así como A Viajar Experiencias Turísticas, para modificar la fecha de prestación del servicio, siempre y cuando se realice dentro de las condiciones y límites temporales definidos en este acuerdo.

2.9. CANCELACIÓN

Derecho del cliente para revocar la reserva realizada, reconociendo el pago de gastos administrativos y aceptando las penalidades correspondientes según la cercanía de las fechas del servicio contratado.

	TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE PRESTACION DE SERVICIOS TURÍSTICOS	14-09-2023
		Versión: 03
		9

2.10. PENALIDAD

Sanción económica previamente informada al cliente al momento de contratar el servicio, la cual se aplicará en caso de incumplimiento de los términos y condiciones establecidos en el presente acuerdo, o en el evento de cancelar servicios fuera de los plazos establecidos por la ley.

CAPÍTULO III

3. OBLIGACIONES DE LAS PARTES

3.1 Obligaciones del Cliente

EL CLIENTE que contrate cualquier servicio turístico con A VIAJAR EXPERIENCIAS TURÍSTICAS deberá cumplir como mínimo con los siguientes requisitos:

- Contar con la mayoría de edad (18 años). En caso de no tener la edad requerida para la compra del servicio, así como para la asistencia al servicio turístico, deberán estar acompañados por sus padres o por un adulto responsable que cuente con autorización de los padres, quienes firmarán todos los documentos en su nombre.
- Tener vigente al momento de la prestación del servicio un seguro médico personal que cubra los gastos por enfermedad, accidente o cualquier otra situación que pueda presentarse durante el viaje. A VIAJAR EXPERIENCIAS TURÍSTICAS podrá exigir al CLIENTE la presentación de dicho seguro antes del viaje o plan contratado. Al contratar el servicio con nuestra empresa, se entiende que el CLIENTE cuenta con dicho seguro, con vigencia y cobertura suficiente para atender cualquier situación que se presente durante el desarrollo del servicio.
- Mantener en archivos físicos o digitales los documentos legales requeridos por autoridades colombianas, tales como visa, pasaporte, pase sanitario, carne de vacunación, certificados, permisos, autorizaciones entre otros documentos que sean necesarios, entendiendo el cliente que reconoce y declara conocerlos antes de realizar viajes en el territorio de Colombia, así como contar con tales exigencias, siendo requisito indispensable para contratar los servicios aquí previstos, de lo

	TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE PRESTACION DE SERVICIOS TURÍSTICOS	14-09-2023
		Versión: 03
		10

contrario la falta de cualquiera de ellos será considerado incumplimiento al presente contrato.

- d) El CLIENTE se hace responsable por todos los daños que durante el viaje ocasione a terceros, así como los que cause por los daños y lesiones corporales o muerte que surjan durante el servicio cuando estas resulten de causas ajenas a A VIAJAR EXPERIENCIAS TURÍSTICAS. El CLIENTE acepta que responderá de manera exclusiva por el pago de todos los daños y/o perjuicios que cause a sí mismo, a sus familiares, a sus herederos, a terceros y, en general, a cualquier persona durante la vigencia y ejecución de estos Términos y Condiciones, exonerando a

A VIAJAR EXPERIENCIAS TURÍSTICAS del deber de vigilancia que tiene el CLIENTE con sus dependientes o los responsables sobre menores de edad que participen en uno o cualquiera de los servicios turísticos.

- e) Presentarse en los horarios y lugares establecidos para la salida o desarrollo de las actividades contratadas, teniendo en cuenta que la inasistencia o llegada tardía no será responsabilidad de la empresa y podrá generar cobros adicionales.
- f) No incurrir en conductas que perturben la seguridad, tranquilidad o bienestar del grupo o del destino turístico durante el desarrollo de las actividades contratadas.
- g) Aceptar y cumplir con las instrucciones, recomendaciones e indicaciones impartidas por el personal de A VIAJAR EXPERIENCIAS TURÍSTICAS o los guías designados, tales como permanecer siempre en grupo, cuidar personalmente sus pertenencias, no incursionar en zonas no permitidas, no exceder los límites de sus habilidades individuales y, en general, seguir las instrucciones dadas para garantizar la seguridad y el adecuado desarrollo del plan turístico.

3.2 Deberes del Cliente

- a) Leer detenidamente, previo a la aceptación de los servicios ofrecidos por A VIAJAR EXPERIENCIAS TURÍSTICAS, la información contenida en los términos y condiciones aquí contemplados y demás aspectos regulados en los canales de contacto y comunicación.

	TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE PRESTACION DE SERVICIOS TURÍSTICOS	14-09-2023
		Versión: 03
		11

- b) Suministrar toda la información necesaria de forma completa y detallada para dar cumplimiento al objeto del contrato en los plazos definidos por A VIAJAR EXPERIENCIAS TURÍSTICAS.
- c) Informar de manera veraz y exacta sobre sus condiciones físicas y estado de salud a A VIAJAR EXPERIENCIAS TURÍSTICAS, con el objeto de prevenir riesgos derivados de los servicios turísticos o de aventura.
- d) Realizar las aclaraciones y modificaciones a los datos suministrados que sean necesarios dentro de un plazo no inferior a 3 días, contados desde la fecha de su registro o inscripción inicial.
- e) Avisar con la debida anticipación, dentro de los plazos definidos en el presente contrato, sobre cualquier modificación a la reserva o itinerario de viaje, so pena de incurrir en penalidades o el cobro de costos administrativos por parte de A VIAJAR EXPERIENCIAS TURÍSTICAS.

3.3 Obligaciones de la Empresa

A VIAJAR EXPERIENCIAS TURÍSTICAS, en su calidad de agencia de viajes operadora, actúa frente al CLIENTE como responsable directa de la prestación del servicio turístico contratado y se obliga a lo siguiente:

- a) Garantizar la prestación del servicio turístico de acuerdo con las condiciones ofrecidas y la información suministrada en los canales de comunicación y promoción de la empresa.
- b) Suministrar al CLIENTE, de manera clara, completa y detallada, la información relevante a fin de que conozca las características del(los) servicio(s) turístico(s) contratados.
- c) Recepcionar y tramitar de manera oportuna cualquier queja o reclamo que el CLIENTE presente frente a la prestación del servicio, garantizando una solución en los tiempos establecidos por la normatividad vigente.
- d) Mantener a disposición del CLIENTE canales de contacto para atender cualquier duda, inquietud o inconveniente relacionado con la prestación del servicio.
- e) Proveer un acompañamiento permanente al CLIENTE a través de los medios idóneos, prestándole asesoría para garantizar el desarrollo exitoso del servicio contratado.

	TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE PRESTACION DE SERVICIOS TURÍSTICOS	14-09-2023
		Versión: 03
		12

- f) Informar al CLIENTE sobre cualquier situación que pudiera incidir en la ejecución del servicio turístico en las fechas programadas, ofreciendo alternativas viables en caso de presentarse cambios o modificaciones necesarias.
- g) Resolver cualquier duda que el CLIENTE pudiera tener relacionada con los servicios turísticos, dentro del marco de las competencias de la empresa.
- h) Mantener en archivos físicos o digitales los documentos legales requeridos por las autoridades colombianas, tales como RNT vigente, entre otros documentos necesarios, según los servicios turísticos ofrecidos.
- i) Promover un ambiente de seguridad y confianza para el CLIENTE durante el desarrollo de los servicios turísticos, velando por el cumplimiento de todas las normativas legales y de seguridad aplicables.
- j) Respetar los derechos del CLIENTE como consumidor, garantizando el cumplimiento de las condiciones establecidas en los servicios contratados y en conformidad con la normatividad vigente.
- k) Informar al CLIENTE sobre las penalidades y cobros administrativos aplicables en caso de cancelaciones, reprogramaciones o incumplimientos por parte del CLIENTE, conforme a lo establecido en estos Términos y Condiciones.

CAPÍTULO IV

4. DERECHOS DEL CLIENTE

4.1 Derecho de retracto

De conformidad con lo contemplado en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011 en Colombia, opera el derecho de retracto en todos los contratos para la venta que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, como en el presente caso, la intermediación de servicios en el comercio electrónico.

El derecho de retracto o desistimiento voluntario del servicio es aplicable siempre y cuando el contrato no haya comenzado a ejecutarse dentro de los cinco (5) días calendario siguientes a su celebración. El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de **cinco (5) días hábiles contados a partir de la celebración del contrato**. Cumpliendo dicho término, la empresa procederá a reintegrar la suma total de los dineros que hubiesen sido pagados o abonados a A Viajar Experiencias Turísticas para la prestación de los servicios

	TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE PRESTACION DE SERVICIOS TURÍSTICOS	14-09-2023
		Versión: 03
		13

turísticos, sin que se realice ningún tipo de descuento o retención. La devolución del dinero al cliente consumidor no podrá exceder de treinta (30) días calendario desde el momento en que ejerció el derecho.

EL CLIENTE reconoce y acepta que cualquier cancelación del servicio, por fuera del término legal, deberá asumir las penalidades que varían de acuerdo a la anticipación temporal con la que solicite formalmente la cancelación.

IMPORTANTE: El derecho de retracto no aplicará en aquellos casos en donde el servicio contratado se vaya a ejecutar dentro de los cinco (5) días siguientes a la compra del mismo. Es decir, que, **para reservas con cinco (5) días de anticipación a la fecha de la actividad**, no procede este derecho.

4.2 Derecho a la reversión del pago

De acuerdo con el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011 y el Decreto 587 de 2011, cuando las ventas de bienes o servicios se realicen mediante mecanismos de comercio electrónico, tales como Internet, PSE y/o call center, y se haya utilizado para realizar el pago una tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico, los participantes del proceso de pago deberán reversar los pagos que solicite el deudor en los siguientes casos:

- Cuando el consumidor sea objeto de fraude.
- Cuando corresponda a una operación no solicitada.
- Cuando el producto o servicio adquirido no sea recibido.
- Cuando el producto o servicio entregado no corresponda a lo solicitado, no cumpla con las características inherentes o las atribuidas por la información suministrada sobre él.
- Cuando el producto o servicio entregado se encuentre defectuoso.

El CLIENTE deberá presentar queja ante [A Viajar Experiencias Turísticas](#) por escrito al correo gerencia@aviajaret.com, indicando la causal o las causales invocadas para formular a los participantes del proceso de pago la respectiva reversión. Esta queja deberá ser presentada dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que el CLIENTE tuvo noticia de la operación fraudulenta o no solicitada, o en que debió haber recibido el producto o servicio defectuoso o sin que correspondiera a lo solicitado.

	TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE PRESTACION DE SERVICIOS TURÍSTICOS	14-09-2023
		Versión: 03
		14

A Viajar Experiencias Turísticas, dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud, remitirá la solicitud de reversión directamente al emisor del instrumento de pago (establecimiento bancario) para que este procese y garantice la devolución de los montos pagados. Una vez presentada la solicitud de reversión ante el emisor del instrumento de pago electrónico, los participantes del proceso de pago dispondrán de un término de quince (15) días hábiles para hacerla efectiva.

Se destaca que la mala fe del CLIENTE, demostrada ante autoridad judicial o administrativa, será sancionada por la Superintendencia de Industria y Comercio con una sanción pecuniaria hasta por cincuenta (50) salarios mínimos mensuales legales vigentes (SMMLV).

4.3 Devolución y reintegro de dineros

EL CLIENTE deberá realizar la solicitud por escrito mediante comunicación al correo electrónico gerencia@aviajaret.com. Los reembolsos siempre estarán sujetos a las condiciones de cancelación y reprogramación descritas en el presente acuerdo comercial, que fueron informadas previo al momento de la compra. Asimismo, el tiempo de respuesta dependerá del servicio adquirido; por lo tanto, no será responsabilidad de A Viajar Experiencias Turísticas si el tercero (prestador del servicio) no autoriza la devolución del mismo según las restricciones tarifarias. En ningún caso la tarifa administrativa o "fee" será reembolsable.

Se generará un cobro por concepto de gastos administrativos y financieros de transacción. Los reembolsos solo se aplicarán a favor del pagador, si aplica la devolución del dinero. El reembolso se realizaría a través del mismo medio de pago en el que se realizó la compra o en el que convengan las partes, y se tardará entre diez (10) y quince (15) días hábiles después de recibir la información completa por parte del cliente y que sea aprobado dicho reembolso por parte del área de soporte de A Viajar Experiencias Turísticas.

Para tramitar el reembolso, deberá adjuntar la siguiente información:

- Copia de la cédula del pagador.
- Copia de la certificación bancaria del medio o los medios de pago con los que se realizó la compra, o a la que convinieron para generar el reembolso.
- Copia del voucher del servicio a reembolsar (mensaje enviado por los agentes de venta de A Viajar Experiencias Turísticas).

	TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE PRESTACION DE SERVICIOS TURÍSTICOS	14-09-2023
		Versión: 03
		15

En caso de fuerza mayor, enviar:

- Copia de la identificación de los pasajeros.
- Soporte válido de la enfermedad (viajero o primer grado de consanguinidad): historia clínica.
- Para el caso de primer grado de consanguinidad, registro civil que lo acredite, en caso de que se requiera.
- En caso de muerte: certificado de defunción.

Las exoneraciones por causas de fuerza mayor serán aprobadas directamente por A Viajar Experiencias Turísticas, o responsabilidad del tercero (prestador del servicio) y estarán sujetas a evaluación, aceptación o rechazo por parte de estos.

Actualmente, todas las formas de reembolsos se dan en servicios, conforme al artículo 17 del Decreto 482 y el artículo 4 del Decreto 557 de 2020.

CAPÍTULO V

5. PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DEL DERECHO

5.1 Canales habilitados de atención de la empresa

A Viajar Experiencias Turísticas ha dispuesto diferentes canales para garantizar el ejercicio de los derechos del cliente, así como para atender solicitudes de información, peticiones, quejas, reclamos y el ejercicio de los derechos de retracto o reversión de pagos. Los canales de atención habilitados son:

Dirección física: Oficina principal ubicada en Piedecuesta, Santander, en la Calle 10 # 14-52, Barrio San Antonio. Teléfono de contacto: +57 320 406 5780.

Correo electrónico: Las solicitudes pueden enviarse al correo oficial de la empresa: gerencia@aviajaret.com

Página web: A través del formulario de contacto disponible en la página oficial de la empresa: www.aviajarexperiencias.com.

	TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE PRESTACION DE SERVICIOS TURÍSTICOS	14-09-2023
		Versión: 03
		16

5.2 Peticiones y consultas

Los clientes podrán solicitar información sobre los servicios contratados, resolver dudas o realizar consultas relacionadas con los planes turísticos ofrecidos.

Plazo de respuesta: Todas las consultas serán atendidas en un plazo máximo de diez (10) días hábiles desde la fecha de recepción. En caso de requerir un tiempo adicional, se notificará al cliente y se dará respuesta definitiva en un término no superior a cinco (5) días hábiles adicionales.

5.3 Reclamos o quejas

Los clientes podrán manifestar cualquier inconformidad relacionada con la prestación de los servicios operados por A Viajar Experiencias Turísticas o por terceros asociados (PST).

Plazo de respuesta: Los reclamos serán atendidos en un plazo máximo de quince (15) días hábiles a partir del día siguiente a la recepción de la solicitud.

Información adicional: Si el reclamo está incompleto, la empresa notificará al cliente dentro de los cinco (5) días siguientes, solicitando subsanar la información faltante. Si no se recibe respuesta en un plazo de treinta (30) días, se entenderá que el cliente ha desistido del reclamo.

En casos donde la empresa no sea competente para resolver el reclamo, como situaciones directamente relacionadas con los prestadores del servicio (hoteles, aerolíneas, etc.), se dará traslado al proveedor correspondiente para que ofrezca una respuesta adecuada.

	TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE PRESTACION DE SERVICIOS TURÍSTICOS	14-09-2023
		Versión: 03
		17

CAPÍTULO VI

6. RIESGOS ASUMIDOS POR EL CLIENTE

6.1 En actividades turísticas

El cliente reconoce y acepta que participar en las actividades operadas y organizadas por **A Viajar Experiencias Turísticas** y/o terceros asociados implica ciertos riesgos inherentes, derivados de las características de las actividades y los entornos en los que se desarrollan.

Estos riesgos pueden incluir:

- Condiciones climáticas adversas.
- Daños físicos o patrimoniales relacionados con accidentes en carretera, tránsito, obstáculos, o malas condiciones de rutas.
- Ubicaciones remotas que podrían limitar la atención médica oportuna.
- Situaciones de inseguridad, como robos o hurtos.

6.2 Actividades de aventura y deportes extremos

El cliente declara que participa en actividades de aventura (rafting, parapente, senderismo extremo, entre otras) bajo su responsabilidad, reconociendo los riesgos asociados, como lesiones físicas, secuelas permanentes o la posibilidad de accidentes graves.

Condiciones de salud:

El cliente acepta informar previamente si presenta alguna de las siguientes condiciones que puedan poner en riesgo su integridad durante las actividades:

- Enfermedades cardiovasculares, diabetes, problemas respiratorios o de columna, entre otras.
- Embarazo o cirugías recientes (menos de seis meses).
- Uso de prótesis o limitaciones físicas que afecten su desempeño.
- Fobias, alergias o condiciones psicológicas relevantes.

Compromisos del cliente:

EL CLIENTE se compromete que en caso de presentar alguna de las anteriores situaciones

	TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE PRESTACION DE SERVICIOS TURÍSTICOS	14-09-2023
		Versión: 03
		18

médicas o no tener las habilidades físicas, por favor, especificara al asesor o guía cuáles enfermedades o lesiones presenta para tenerlas en cuenta al momento de desarrollar la actividad.

Por otra parte, entiende que las actividades no se podrán ejecutar bajo efectos de sustancias alucinógenas y/o bebidas alcohólicas y al momento de tomar el servicio cumple las condiciones físicas, de salud y vestimenta necesarias comprometiéndose a seguir fielmente todas las indicaciones del personal encargado a fin de evitar cualquier tipo de eventualidad.

Además, EL CLIENTE reconoce que, al firmar este contrato, y no acatar las instrucciones e inducción de guía, la no utilización de equipos o desistir del servicio al motivo de su ejecución, por motivos personales, podrá LA EMPRESA o el PST de manera unilateral cancelar el servicio, esto es no llevar a cabo el desarrollo del mismo con la persona que no siga las indicaciones, sin que tenga derecho a la devolución del dinero o reprogramación de la actividad.

CAPÍTULO VI

7. CONDICIONES DE RESERVA, CANCELACIÓN Y REPROGRAMACIÓN

7.1 Procedimiento para realizar reservas

Para reservar cualquier servicio turístico ofrecido por **A Viajar Experiencias Turísticas**, el cliente deberá diligenciar y/o enviar el “Formulario de Reserva” o cualquier otro formato establecido por la empresa, a través de medios como nuestra página web, WhatsApp o aplicaciones relacionadas.

Condiciones para confirmar la reserva:

El cliente debe pagar:

- El precio o tarifa establecida para el servicio.
- Los impuestos, tasas y/o tributos aplicables al servicio contratado.
- La reserva solo será considerada como confirmada cuando **A Viajar Experiencias Turísticas** apruebe la solicitud y el cliente haya realizado un abono inicial.

	TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE PRESTACION DE SERVICIOS TURÍSTICOS	14-09-2023
		Versión: 03
		19

- La empresa se reserva el derecho de rechazar solicitudes que no cumplan con los requisitos establecidos o que excedan la capacidad operativa del prestador de servicios turísticos (PST).

7.2 Medios de pago para reservas realizadas el mismo día del servicio

Si el cliente realiza la reserva el mismo día o con pocos días de anticipación al desarrollo del plan turístico (especialmente en fines de semana o festivos), deberá seguir un procedimiento especial para garantizar la confirmación inmediata del pago:

Opciones recomendadas de pago:

Transferencia bancaria directa entre cuentas del mismo banco habilitado por la empresa (Bancolombia). Uso de plataformas digitales como Nequi, Daviplata o pagos en efectivo desde corresponsales bancarios.

Importante: Si el cliente opta por transferencias entre entidades financieras diferentes a las recomendadas, deberá asumir los tiempos de procesamiento y, adicionalmente, pagar el valor total del servicio en el lugar de la actividad. En este caso, una vez se confirme el ingreso del dinero en las cuentas de la empresa, se realizará la devolución correspondiente, descontando el 10% por gastos administrativos y costos financieros de transacción.

7.3 Procedimiento para cancelaciones, cambios y reprogramaciones

Cambios en el servicio:

Para realizar pequeños ajustes en la reserva (hora de llegada, servicios adicionales, etc.), el cliente deberá enviar la solicitud por escrito con al menos cinco (5) días de antelación a la fecha programada.

Los cambios estructurales, como fechas o número de participantes, serán evaluados bajo las políticas de reprogramación o cancelación establecidas.

Cancelación del servicio:

Si el cliente decide cancelar el servicio sin optar por una reprogramación, se aplicarán las siguientes penalidades:

	TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE PRESTACION DE SERVICIOS TURÍSTICOS	14-09-2023
		Versión: 03
		20

- Solicitudes de cancelación con más de 15 días de anticipación a la fecha de ejecución del servicio contratado, se devolverá el valor del depósito, pero incurrirá en un costo del 10% correspondiente a Gastos Administrativos y Financieros de Transacción.
- Solicitudes de cancelación entre 15 a 6 días antes de la fecha del viaje tendrá una penalidad del 75% del valor total del abono.
- Solicitudes de cancelación con menos de 6 días de anticipación a la fecha del viaje tendrá una penalidad del valor total del abono.

7.4 RETRASOS Y NO PRESENTACIÓN DEL CLIENTE

A [Viajar Experiencias Turísticas](#) no estará obligado a reembolsar al CLIENTE ninguna suma si por causas ajenas a la EMPRESA o al Prestador del Servicio, el CLIENTE no se presenta

oportunamente en el lugar de inicio del servicio o llega con posterioridad al inicio del mismo (Ej. retraso o pérdida de vuelos). Si la reserva no fue cancelada dentro del término previsto para la misma y no se presenta el día del inicio de los servicios, no tendrá derecho a ninguna modificación en la reserva.

Una vez iniciado el viaje, si por cualquier otro motivo ajeno a la voluntad o responsabilidad de la [A Viajar Experiencias Turísticas](#) se le imposibilita continuar con el plan e itinerario programado, se definirá como un servicio cumplido y no podrá ser reembolsado ni canjeado por otro servicio. Resolución 1375 de 2015 artículo 1878 Código de Comercio, Decreto 1499 de 2014 y normatividad concordante.

7.5 REPROGRAMACIONES Y CAMBIOS DE FECHAS SIN PENALIDAD

No se hará cobro de penalidad por reprogramaciones en casos de fuerza mayor, cuando el titular de la reserva o alguna de las personas que tomarán el servicio presente alguna situación de fuerza mayor (accidentes, enfermedades de los participantes del viaje o calamidad doméstica), siempre y cuando nos hayan compartido previamente al suceso, la información de los participantes del viaje, y se presente los soportes que justifiquen la situación. Los soportes deben ser enviados en un plazo no mayor a 5 días de la fecha en que fue notificada la situación de fuerza mayor, o de la fecha del viaje.

	TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE PRESTACION DE SERVICIOS TURÍSTICOS	14-09-2023
		Versión: 03
		21

No se hará cobro de penalidad por cambio de fecha por casos de fuerza mayor ajenos al viajero y que impidan la prestación del servicio: cierre de aeropuertos, situaciones de orden público y desastres naturales. Los cambios de fecha de reserva o reprogramaciones sin penalidad solo aplicarán por las razones anteriormente mencionadas, en caso contrario, se aplican las penalidades por reprogramación que se mencionan a continuación.

7.6 PENALIDADES POR REPROGRAMACIÓN

El cambio de la fecha de la reserva o reprogramación del servicio turístico por razones ajenas a las mencionadas anteriormente, EL CLIENTE reconoce y acepta que asume las penalidades que varían de acuerdo a la anticipación temporal con la que solicite formalmente la modificación:

- Solicitudes de cambios de fecha con más de 7 días de anticipación a la fecha de ejecución del servicio contratado deberá estudiarse con el PRESTADOR DEL SERVICIO. Podrá tener una penalidad del 10% del total de reserva en caso de autorizarse la modificación.

- Solicitudes de cambios de fecha con 7 o menos días de anticipación a la fecha de ejecución del servicio contratado, tendrá una penalidad del valor total del abono.

Los cambios de fechas o reprogramaciones de las reservas están sujetos a disponibilidad, condiciones logísticas o cambios de tarifa por temporada que deberán ser pagados de manera adicional si aplica el caso.

Los cambios de fecha o reprogramaciones solo pueden efectuarse con el mismo producto viaje reservado inicialmente. Solo se puede reprogramar una vez la misma reserva. Una segunda reprogramación acarreará la penalidad del valor abonado.

7.7 Cancelación y/o modificación de servicio turístico por la empresa antes del inicio

7.7.1 Adquisición de pasadías con transporte

- a) Cuando los servicios estén sujetos a un cupo mínimo de participantes y así se haya comunicado al CLIENTE, si faltando OCHO (8) días para el inicio del servicio, no se ha

	TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE PRESTACION DE SERVICIOS TURÍSTICOS	14-09-2023
		Versión: 03
		22

confirmado el mínimo de reservas requeridas para el inicio del servicio, LA EMPRESA o el PST podrá cancelar de manera unilateral la ejecución del servicio.

En este caso, LA EMPRESA informará al CLIENTE y le reembolsará el 100% del monto pagado. Sin perjuicio de lo anterior, LA EMPRESA o el PST podrá ofrecer a los CLIENTES la opción de hacer un pago adicional para compensar el bajo número de participantes para desarrollar el servicio según lo planeado. Si no hay acuerdo de todos los CLIENTES para hacer el pago adicional, se podrá hacer una nueva reserva en un servicio distinto, abonando el valor de la reserva inicial o solicitar el reembolso del 100% pagado.

b) Ante una situación que sea considerada como de fuerza mayor y/o caso fortuito, hecho de un tercero o uso indebido del servicio del cliente, LA EMPRESA podrá modificar las condiciones ofrecidas en un principio o podrá cancelar cualquiera de los planes ofrecidos (antes del inicio del viaje o durante el mismo).

c) En caso de cancelación por parte de LA EMPRESA o el PST, una vez iniciado el plan turístico, por fuerza mayor, caso fortuito o hecho de un tercero o uso indebido del cliente, LA EMPRESA devolverá únicamente los costos de los servicios que no se hayan ejecutado. En cualquier caso, EL PST no deberá asumir los costos adicionales en los que el CLIENTE haya incurrido, en concordancia con el artículo 16 de la Ley 1480 de 2011.

d) A Viajar Experiencias Turísticas, podrá modificar unilateralmente las ofertas publicadas en la página, sin previo aviso, en los eventos en que se presenten situaciones ajenas a su voluntad que así se lo exijan, tales como, alteración repentina del estado de las vías, aumento de costos, las condiciones climáticas, cierre de Parques Nacionales, Reservas o cualquier espacio público y demás factores externos que pudieran limitar los servicios ofrecidos. También podrá modificar de cualquier manera la oferta por situaciones de seguridad que así lo ameriten, previo al inicio de la ejecución del servicio o durante la ejecución del mismo. Esto no constituirá incumplimiento por parte de A Viajar Experiencias Turísticas. En todo caso A Viajar Experiencias Turísticas, garantiza que las nuevas condiciones mantendrán los estándares inicialmente ofrecidos. Igualmente, A Viajar Experiencias Turísticas, se reserva el derecho de modificar de forma unilateral la oferta de servicios publicada en su página web por razones comerciales o empresariales.

	TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE PRESTACION DE SERVICIOS TURÍSTICOS	14-09-2023
		Versión: 03
		23

7.7.2 Cancelación y/o modificaciones de las condiciones de los planes por parte de la empresa después de iniciados

LA EMPRESA y-o el PST podrá cancelar el servicio después de su inicio y retener los equipos entregados al CLIENTE en caso de que éste no cumpla con las normas de seguridad y utilización impartidas por los empleados y contratistas de los PST para el respectivo servicio, o cuando quiera que el CLIENTE transgreda las leyes de tráfico, consuma alcohol o sustancias ilegales durante la expedición, agrede física o psicológicamente a otros integrantes del viaje o a terceros, o cuando su forma de comportarse sea peligrosa, temeraria y/o represente un riesgo para él o las personas que lo acompañen. En el evento de surgir cualquier tipo de perjuicio el CLIENTE deberá compensar e indemnizar a la EMPRESA y-o al PST por las pérdidas sufridas y los costos adicionales que surjan, tales como devolución anticipada de equipo y vehículos, hoteles, comidas, etc. Bajo estos eventos LA EMPRESA o el PST no tendrá que hacer ningún reembolso del pago del servicio al CLIENTE. A Viajar Experiencias Turísticas, así como los PST aliados, podrán modificar cualquiera de las condiciones de ejecución de los servicios contratados cuando quiera que se presenten situaciones ajenas a su voluntad que así se lo exijan; incluyendo, pero sin limitarse a:

Actos de desorden civil; incluyendo guerra, bloqueos, insurrecciones, motines, protestas en masa, y acciones de las fuerzas militares relacionados con o en respuesta a algún acto de desorden civil, actos, o ausencia de actos, del Gobierno y de las ramas Legislativa y Judicial incluyendo leyes, órdenes, reglamentos, decretos, sentencias, acciones judiciales, regulaciones, renovación o confirmación de permisos y licencias, que sean realizados bien por el Gobierno o cualquier Autoridad Competente sobre las actividades de alquiler de equipos o actividades de alto riesgo, epidemias, deslizamientos de tierra, huracanes, inundaciones, avalanchas, rayos, terremotos, incendio, maremoto, desastre en transporte terrestre, aéreo, férreo, fluvial y marítimo alteración repentina del estado de las vías, las condiciones climáticas y demás factores externos que pudieran limitar los servicios ofrecidos; sin que por tal motivo se constituya incumplimiento por parte de [A Viajar Experiencias Turísticas](#). En todo caso LA EMPRESA garantiza que las nuevas condiciones mantendrán en la medida de sus posibilidades los estándares inicialmente ofrecidos y si se hace necesario cancelar el viaje EL PST y la EMPRESA no se obliga a reembolsar el pago del servicio.

	TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE PRESTACION DE SERVICIOS TURÍSTICOS	14-09-2023
		Versión: 03
		24

7.8 Cambio de las condiciones del servicio por condiciones climáticas que pongan en riesgo a los clientes

En caso de que las condiciones climáticas varíen o se presente cualquier otra situación de fuerza mayor o caso fortuito que cambie las condiciones del viaje, el itinerario o impida la realización del paquete turístico, A Viajar Experiencias Turísticas y/o el PST podrá cambiar las condiciones del viaje, podrá variar el itinerario o podrá reprogramar la fecha del viaje. Cuando sea posible y LA EMPRESA lo decida, dará las opciones de reprogramar el viaje o permitirles a los clientes dejar el depósito por el valor del paquete turístico para usar en cualquier otro plan, en una fecha diferente.

CAPITULO VII

8 DISPOSICIONES VARIAS

8.1 Exención de Responsabilidad

A Viajar Experiencias Turísticas, sólo será responsable por prestar los servicios ofrecidos en su página web o aquellos acordados entre éste y el CLIENTE, limitando su alcance a lo publicado en su página de Internet y a la información suministrada sobre los servicios

ofrecidos por sus redes sociales al momento del perfeccionamiento. A Viajar Experiencias Turísticas no será responsable en caso de que esas condiciones deban ser modificadas sin previo aviso en caso de circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito.

A Viajar Experiencias Turísticas no se hacen responsable por la seguridad del equipaje o de cualquier efecto personal del CLIENTE y/o sus acompañantes.

8.2 Protección de los derechos de Propiedad intelectual

Todos los textos, fotos, ilustraciones, marca comercial de A Viajar Experiencias Turísticas , así como Las fotografías, videos, contenido, diseño de la página, documentos u otro material producido por LA EMPRESA contenido en esta página, están protegidos por la ley,

	TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE PRESTACION DE SERVICIOS TURÍSTICOS	14-09- 2023
		Versión: 03
		25

de acuerdo con lo dispuesto a las normas de los Derechos de Autor y de los Derechos Conexos. Por lo tanto, los derechos reservados son de propiedad exclusiva de la empresa, al igual que los derechos patrimoniales y morales sobre los mismos. LA EMPRESA podrá usar dicho material para cualquier propósito, a su discreción, sin limitación alguna. Queda terminantemente prohibida su reproducción, modificación, distribución o comunicación pública, la puesta a disposición del público y en general cualquier otra forma de explotación de todos o parte de los contenidos como de su diseño. de este sitio web, así El acceso a los contenidos del Sitio no implica concesión de licencia de uso de los indicados derechos, por lo que, salvo autorización expresa y escrita por parte de LA EMPRESA.

8.3 Derechos de imagen y fotografías del Cliente-Usuario

LA EMPRESA podrá hacer uso de FOTOS, VIDEOS, MATERIAL AUDIOVISUAL y derechos de imagen del cliente siempre que exista autorización expresa del CLIENTE o autorización tácita o inequívoca, cuando EL CLIENTE o USUARIO de manera autónoma y voluntaria haga uso en redes sociales de hashtags, etiquetas y menciones en redes sociales referentes a LA EMPRESA con la finalidad de que hagamos uso mediante el reposteo o publicación de las fotografías, videos, cortos, reels, historias o cualquier otro tipo de material filmico y gráfico donde aparezca EL CLIENTE en nuestras redes sociales oficiales con fines publicitarios de las actividades turísticas realizadas. Bajo el consentimiento otorgado EL CLIENTE acepta el uso promocional de sus imagen personal o material audiovisual sin que por ello implique el pago de remuneración o reconocimiento patrimonial motivo por el cual renuncia a reclamaciones, quejas y reclamos sobre las publicaciones, historias, post, publicidades pagas, fijas o virtuales o de cualquier otro tipo que se realicen por parte de A Viajar Experiencias Turísticas.

8.4 Explotación sexual infantil

De acuerdo con la Ley 679 del 3 de agosto de 2001 expedida por El Congreso de la República, con la cual se dictan disposiciones para prevenir y contrarrestar la explotación, la pornografía y el turismo sexual con menores de edad. De acuerdo con lo establecido en dicha Ley, todas las personas deben prevenir, bloquear, combatir y denunciar la explotación, alojamiento, uso, publicación, difusión de imágenes, textos, documentos, archivos audiovisuales, uso indebido de redes globales de información, o el establecimiento de vínculos telemáticos de cualquier clase relacionados con material pornográfico o alusivo

	TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE PRESTACION DE SERVICIOS TURÍSTICOS	14-09-2023
		Versión: 03
		26

a actividades sexuales de menores de edad. El incumplimiento de lo anterior, podría generar responsabilidad de tipo penal y/o administrativo.

Protocolo de prevención de la explotación sexual infantil

A Viajar Experiencias Turísticas, está comprometida con la prevención de la explotación y el abuso sexual de menores de edad asociada al turismo, por lo tanto, es nuestro compromiso empresarial realizar las siguientes actividades de prevención:

- a) Se Informa al CLIENTE “en todos nuestros planes aplica el art 16 de la ley 679 de agosto 03 de 2001, protección a menores de edad sobre prostitución”. Solicitar información a los clientes acerca de su documento de identidad, pasaporte si es extranjero y cedula de ciudadanía si es nacional.
- b) Para el caso de los menores de edad, se solicitará tarjeta de identidad o registro civil, se verifica parentesco que lo identifique con parentesco de primer grado, si la persona viaja con otro pariente menor de edad que no sea el hijo, se informa que debe portar carta de autorización de los padres para viajar. No permitir la venta de paquetes turísticos cuando se tenga la sospecha de que pueda tratarse de un caso de abuso sexual a menores.
- c) Para este caso el personal de LA EMPRESA debe evitar a toda costa vender el servicio turístico a la persona. Por ningún motivo los empleados, proveedores, guías y PST podrán promocionar u ofrecer paquetes turísticos, sitios, imágenes, textos, publicidad, video, ni ningún medio en donde se muestren actividades sexuales con menores de edad.
- d) Estaremos en la búsqueda Capacitar y sensibilizar constantemente a empleados, proveedores, clientes, guías y PST.

Sabemos que, aunque el turismo no es el causante de la Explotación Sexual Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes, provee de anonimato a potenciales explotadores y su infraestructura puede facilitar la realización clandestina de acciones de explotación. Somos conscientes de las graves consecuencias que tienen las actividades de Explotación Sexual Comercial Infantil asociadas al turismo, tanto para la industria turística como para la sociedad en general y para los niños, las niñas y los adolescentes en particular.

	TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE PRESTACION DE SERVICIOS TURÍSTICOS	14-09-2023
		Versión: 03
		27

Reconocemos nuestra responsabilidad de proteger a los niños, las niñas y los adolescentes frente a cualquier tipo de acción que facilite su Explotación Sexual Comercial y que atenten contra su integridad física y su adecuado desarrollo sexual. Es nuestra disposición de trabajar mancomunadamente con las autoridades públicas, y PST, para fortalecer las medidas de prevención y control necesarias para la erradicación de este flagelo.

Tratamiento de los datos personales del cliente

LA EMPRESA se compromete a guardar reserva de toda la información personal, económica, financiera, contable, laboral, estratégica, de mercado, o de otra índole, que se obtenga del CLIENTE. En los mismos términos se obliga a realizar las actuaciones pertinentes para conservar, preservar, proteger, guardar, y nunca compartir, divulgar, publicitar, exponer, comunicar, expandir, extraer, sustraer o cualquier otra acción que atente con culpa leve o dolo por su acción u omisión respecto de la información y los datos personales DEL CLIENTE, que le sean compartidas en atención a la prestación de los servicios que ofrece, de conformidad a lo señalado por la Ley 1581 de 2012. En cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones para la protección de datos personales, LA EMPRESA, en su calidad responsable del tratamiento de datos personales, ha publicado su Política de Tratamiento de Datos, que puede ser consultada en la parte inferior de nuestra página web.

De conformidad con lo previsto en el Decreto 2438 de 2010, EL CLIENTE 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 y de transporte que ha adquirido. Cualquier inquietud adicional que tenga no dude en comunicarse con LA EMPRESA, para atender su consulta en cualquier momento y haremos todo lo posible por dar respuesta clara y oportuna a las inquietudes en el menor tiempo posible. Recuerde escribirnos a gerencia@aviajaret.com