

## CLAUSULAS DE RESPONSABILIDAD

1. Los proveedores seleccionados por la Agencia de viajes Actours SAS. Cumplirán a cabalidad con los productos y servicios que fueron contratados, a su vez velarán por el bienestar del pasajero, 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.
2. Los productos y/o servicios vendidos al cliente final para cada destino pueden sufrir cambios por efectos tales como accidentes, huelgas, asonadas, terremotos 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 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, los organizadores tendrán la obligación de reintegrar el importe de la parte cancelada.
3. Los precios del programa están sujetos a cambios por la fluctuación de monedas internacionales y sólo regirán los vigentes en el momento de expedición de los tiquetes aéreos y vouchers terrestres.
4. En el supuesto de producirse la cancelación total del tour y/o servicios terrestres 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 de acuerdo a las políticas de los agentes mayoristas contratados , si dicha enfermedad o fuerza mayor sucede durante el viaje y el pasajero se ve obligado a retirarse de la excursión, se deberá hacer la devolución de los servicios no disfrutados, exceptuándose los gastos que efectivamente se hayan causado o se causaren posteriormente por razones de su cancelación.
5. 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 si la agencia fue la responsable de suministrar la asesoría para el trámite de la visa, esta 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 terrestres no disfrutados dependiendo de la políticas de los proveedores seleccionados para el plan adquirido
6. La agencia de viajes **Actours SAS**. 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 personales en que el pasajero incurra.
7. El equipaje y cualquier objeto que el turista lleve consigo es responsabilidad de este, a menos que el usuario adquiriera una póliza que cubra aspectos tales como pérdida, sustracción, deterioro o daño de sus efectos personales.

8. Una vez entregado el depósito el pasajero acepta las condiciones aquí estipuladas. El costo generado por cualquier cambio o cancelación debe ser asumido en la totalidad por el cliente.

9. Tiquete Internacional e impuestos se pagarán en pesos colombianos al tipo de IATA del día en que se expida el tiquete, ya sea en efectivo o tarjeta de crédito. La porción terrestre en Dólares Americanos.

10. Una vez que el tour se haya iniciado, la no utilización de algún servicio o el abandono del mismo, no tendrá devolución alguna.

11. En el supuesto de producirse la cancelación del tiquete aéreo estos no son reembolsables, no revisables y no endosables. En caso de fuerza mayor por motivos de enfermedad y/o fallecimiento- se efectuarán las retenciones de acuerdo con la antelación con que se efectúe la cancelación, lo anterior de acuerdo a las políticas de cada aerolínea

12. Entendemos que las personas que solicitan hoteles categoría turista tienen conocimiento de las limitaciones en sus servicios y estructura de los mismos. Entendemos que estas personas escogieron estas opciones. Es así que comunicamos a todos nuestros pasajeros que no aceptaremos reclamos por estos hoteles. Entendemos que es el propio pasajero el que decide los hoteles en que se alojará. Nosotros cumplimos en hacerles conocer que estos hoteles son para personas que buscan una economía en su viaje o sencillamente es porque así ellos mismos lo desean.

13. El pasajero, representante o intermediario declaran que conoce y acepta estas condiciones y renuncia a cualquier reclamación contra la agencia, la empresa tramitadora o sus trabajadores.

#### **CONDICIONES DE PROMOCIÓN Y VENTA DE LOS SERVICIOS Y PRODUCTOS.**

Las condiciones de contratación de cada uno de los servicios o productos (precios, disponibilidad, condiciones de la modificación o cancelación, etc...) son las establecidas por las Agencia Mayoristas y /o Aerolíneas.

Forma de pago: El usuario se compromete a abonar los servicios o productos contratados, mediante alguna de los siguientes medios de pago habilitados por la agencia de viajes **Actours SAS**.

Tarjeta de crédito VISA, MASTERCARD, AMERICAN EXPRESS, DINERS o TARJETA débito, pago por Transferencia al número de cuenta que será facilitado por la agencia de viajes **Actours SAS**. al usuario.

#### **RESPONSABILIDAD DE LA AGENCIA DE VIAJES ACTOURS SAS.**

Intermediación. La agencia de viajes **Actours SAS** actúa exclusivamente como intermediario entre la Aerolínea y/o Servicio turístico y el usuario, limitando su responsabilidad frente al usuario final a la establecida por ley para las Agencias Viajes Minoristas.

Comunicaciones. La agencia de viajes **Actours SAS** no será responsable de los fallos que pudieran producirse en las comunicaciones, incluido el borrado, transmisión incompleta o retrasos en la remisión, no comprometiéndose tampoco a que la red de transmisión esté operativa en todo momento.

Datos personales. La agencia de viajes **Actours SAS** ha adoptado todas las medidas de seguridad para la protección de los datos personales suministrados por el CLIENTE. No obstante, la agencia de viajes **Actours SAS** no puede garantizar la invulnerabilidad absoluta de sus sistemas de seguridad, ni puede garantizar la seguridad o inviolabilidad de dichos datos en su transmisión a través de la red. Igualmente, la agencia de viajes **Actours SAS** no garantiza la veracidad o la vigencia de los datos suministrados por el CLIENTE.

Infalibilidad. La agencia de viajes **Actours SAS**. no controla ni garantiza la infalibilidad del servicio o la ausencia de virus informáticos en los servicios prestados por terceros a través de su red de portales que puedan producir alteraciones en su sistema informático (software y hardware) o en los documentos y ficheros electrónicos almacenados en su sistema informático.

Utilidad. Los dispositivos de enlace que la agencia de viajes **Actours SAS**. pone a disposición de los CLIENTES en la web tienen por único objeto facilitar a los mismos la búsqueda de la información disponible en Internet. La agencia de viajes **Actours SAS**. no garantiza que el servicio sea adecuado para la realización de ningún servicio más allá del que se contrata ni que permita acceso a todos los sitios de Internet. La agencia de viajes **Actours SAS**. no ofrece ni comercializa los productos y servicios disponibles en los sitios enlazados ni asume responsabilidad alguna por tales productos o servicios.

Limitación de responsabilidad. En todo caso, la responsabilidad de la Agencia de viajes **Actours SAS**. estará limitada al precio final pagadas por el usuario en virtud de los servicios y/o productos contratados, excluyéndose expresamente toda responsabilidad por daños directos o indirectos, daño emergente y/o lucro cesante.

**PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL** El usuario reconoce que todas las imágenes, diseños, dibujos, contenidos, logos, marcas y cualquier otro producto susceptible de estar protegido en virtud de la legislación aplicable en materia de Propiedad Intelectual, Patentes y Marcas a que tuviere acceso por el uso de LA WEB, son propiedad de la agencia de viajes **Actours SAS**. o de terceros titulares de los mismos. El usuario se compromete a hacer uso de LA WEB respetando tales derechos.

**MODIFICACIÓN DE LAS PRESENTES CONDICIONES GENERALES LA AGENCIA DE VIAJES ACTOURS SAS** podrá, en cualquier caso, modificar las presentes Condiciones Generales o introducir nuevas condiciones de uso, bastando para ello comunicarlo en la página principal de la web con previo aviso o a través de los correos electrónicos; dichas modificaciones sólo serán de aplicación a partir de su entrada en vigor.

**INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO AGENCIA ACTOURS SAS** podrá dejar de prestar cualquiera de los servicios ofrecidos a través de la web, bastando para ello comunicarlo en la Página de Principal de la web con previo aviso.

## **OTRAS CONDICIONES**

1. Nuestro Sitio Web, nunca venderá ni revelará información de contacto del cliente, ni revelará listas de clientes a terceros, a menos que fuese requerido por la ley o específicamente autorizado por el cliente.

2. Nuestro Sitio Web, se comunicará principalmente con el cliente a través del correo electrónico, la información sobre cualquier acontecimiento o cambios que impliquen el servicio al cliente, será considerada como entregada en el momento que sea enviada por correo electrónico al cliente. Tenemos números telefónicos para que usted nos llame

Si el Usuario no acepta en forma total los presentes Términos y Condiciones, y sus Anexos, le rogamos que no avance en el acceso y visita de nuestro Sitio. En todo caso, de avanzar el Usuario en la visita a nuestro Sitio, se entenderá que el Usuario aceptó los presentes Términos y Condiciones.

## **DATOS PERSONALES HABEAS DATA – POLITICA DE PRIVACIDAD**

Le informamos que usted ha sido ingresado a nuestra base de datos y en el futuro recibirá promociones e información comercial de Agencia de Viajes Actours SAS., si no desea recibirlas o desea ser excluido de nuestra base de datos por favor póngase en contacto con nosotros.

## **RETRACTO Y DESISTIMIENTO**

La agencia viajes se acoge a la Resolución de desistimiento y retracto 1335 de junio de 2015 y el reglamento Aeronáutico de Colombia RAC 3

### **¿QUE ES RETRACTO?**

Derecho que tiene el cliente de retractarse de la compra cuando esta se haya realizado por medios NO tradicionales o a distancia.

### **Facultades del pasajero para ejercer el Retracto:**

- El retracto debe ser ejercido dentro de las 48 horas corrientes siguientes a la operación de la compra (puede hacerlo a través de cualquier canal de atención de la Agencia de Viajes)
- Para vuelos nacionales sólo podrá ser ejercido con una anterioridad igual o mayor a 8 días calendario antes de la fecha de la prestación del servicio.
- Para vuelos internacionales podrá ser ejercido con una anterioridad igual o mayor a 15 días calendario antes de la fecha de la prestación del servicio
- El plazo máximo para reembolsar al cliente una vez éste haga la solicitud de retracto es de 30 días. Previo reembolso por la parte.

**Parágrafo:** las tasas o impuestos que por regulación no sean reembolsables NO se reembolsaran al pasajero. La tarifa administrativa no es reembolsable.

### **¿QUE ES DESISTIMIENTO?**

Derecho que tiene el pasajero de desistir del viaje dando aviso a la Aerolínea o a la Agencia de Viajes con un plazo de al menos 24 horas antes del inicio de vuelo.

#### **Facultades del pasajero para ejercer el Desistimiento:**

- El pasajero puede desistir del viaje hasta 24 horas antes a la realización del vuelo.
- El desistimiento no aplica para tarifas promocionales. (Las promocionales deben ser registradas por la aerolínea ante la oficina de transporte Aéreo de la UAEAC)
- El plazo máximo para reembolsar al cliente una vez éste haga la solicitud de desistimiento es de 30 días.

**Parágrafo:** las tasas o impuestos que por regulación no sean reembolsables NO se reembolsaran al pasajero. La tarifa administrativa no es reembolsable.

### **BUENAS PRÁCTICAS DE TURISMO SOSTENIBLE**

- Ayude a conservar el entorno natural. Proteja la flora y la fauna silvestre y su hábitat, y no compre productos elaborados a partir de plantas o animales en peligro o en vía de extinción.
- Utilice los recursos naturales, como el agua y la energía, con moderación. Recuerde que son bienes escasos.
- Trate de minimizar la generación de residuos y realice una adecuada disposición según su clasificación. Recuerde que son una fuente de contaminación.
- Reúna toda la información posible sobre su destino, y dedique tiempo a entender sus costumbres, normas y tradiciones. Evite los comportamientos que puedan ofender a la población local.
- Cualquier forma de explotación vulnera los objetivos fundamentales del turismo. La explotación sexual infantil es un delito punible, tanto en el lugar donde se lleve a cabo como en el país de residencia de quien lo cometa.

- Su viaje puede contribuir al desarrollo económico y social. Compre artesanía y productos locales para apoyar la economía del lugar, y atégase a los principios del comercio justo.
- Antes de salir de viaje, infórmese sobre la situación sanitaria efectiva de su destino y sobre el acceso en él a servicios consulares y de emergencia, y asegúrese de que su salud y su seguridad personal no correrán peligro.
- Infórmese de la legislación vigente para no cometer ningún acto que se considere delictivo en el país visitado. No trafique con drogas, armas, antigüedades, especies protegidas, ni productos o sustancias peligrosas o prohibidas por los reglamentos nacionales.