



CONDICIONES GENERALES Y POLÍTICAS DE RESPONSABILIDAD

Por favor lea cuidadosamente el siguiente documento mediante el cual ejerce su derecho y deber de conocer los términos generales de su viaje (servicios, transporte, acompañamiento, manejo de equipaje, restricciones, asistencia, entre otros) y las cláusulas de responsabilidad que ALAS DEL MUNDO – VIAJES Y TURISMO S.A.S. Adquiere con usted como viajero; así como acepta haber sido informado y por consiguiente adquiere nuestros servicios turísticos.

En primer término, aclaramos que ALAS DEL MUNDO – VIAJES Y TURISMO S.A.S está sujeta al régimen de responsabilidad que establece la Ley 300 de 1996, el Decreto 2438 de 2010 y demás decretos reglamentarios. ALAS DEL MUNDO – VIAJES Y TURISMO S.A.S presta servicios como intermediario entre el viajero y el operador turístico en el destino de viaje que es en última instancia el encargado de transporte, alimentación, visitas, hoteles, etc. Sin embargo, ALAS DEL MUNDO – VIAJES Y TURISMO S.A.S. se responsabiliza de forma limitada ante los viajeros por cada uno de los servicios ofrecidos en el programa puesto que no puede interferir en las decisiones que tome el operador en el destino. El operador es seleccionado cuidadosamente por ALAS DEL MUNDO – VIAJES Y TURISMO S.A.S. y tiene la responsabilidad de velar por el bienestar de los pasajeros y el cumplimiento de todos los servicios ofrecidos, así como de brindar la asistencia necesaria (dudas, orientación, etc.) a cada uno de los pasajeros. ALAS DEL MUNDO – VIAJES Y TURISMO S.A.S. como intermediario se compromete a velar por la calidad de los servicios prestados con cada uno de nuestros pasajeros.

INFORMACIÓN DE VIAJE

ALAS DEL MUNDO – VIAJES Y TURISMO S.A.S. ofrecerá en todos los viajes una reunión de despedida tanto a grupos como a viajeros independientes ofreciendo la información necesaria y las recomendaciones a tener en cuenta para su viaje. El lugar y fecha de la reunión serán informados oportunamente y en caso de que el pasajero no pueda asistir los temas tratados en dicha reunión se le harán llegar por medio físico o electrónico. Es responsabilidad del pasajero asistir a la reunión o leer cuidadosamente las recomendaciones para ejercer su derecho y deber de estar informado de cada detalle del viaje.

SALIDAS

ALAS DEL MUNDO – VIAJES Y TURISMO S.A.S. maneja salidas familiares, individuales, grupales, etc. El pasajero debe tener en cuenta que las salidas grupales se logran con un mínimo de personas y al no completar esa cantidad mínima ALAS DEL MUNDO – VIAJES Y TURISMO S.A.S. está en facultad de hacer modificaciones sobre el viaje, poniendo por supuesto como prioridad la comodidad y tranquilidad de cada uno de los pasajeros.

Es importante tener en cuenta que, en caso de no completar el mínimo de personas para efectuar una salida grupal, las condiciones de viaje cambian ya que se procedería a realizar un viaje con servicios privados; en caso de ser así se informará con antelación al pasajero las nuevas condiciones y precios del programa, y en caso de aceptar dichas condiciones estos costos son responsabilidad del pasajero.

ACOMPÑAMIENTO

Algunas de las salidas en grupo que maneja ALAS DEL MUNDO – VIAJES Y TURISMO S.A.S. tienen acompañamiento desde Colombia y durante todo el recorrido; sin embargo, el pasajero debe tener en cuenta que dicho acompañante no cumple las funciones de guía en el destino, tampoco se hace responsable por objetos personales, de valor o dinero de ningún pasajero. En caso de que el acompañante por su propia



voluntad acceda a guardar dinero u objetos es 100% responsabilidad del acompañante y ALAS DEL MUNDO – VIAJES Y TURISMO S.A.S. no se hace responsable por daños o pérdidas de ningún tipo.

Las peregrinaciones de ALAS DEL MUNDO – VIAJES Y TURISMO S.A.S. cuentan en todos los casos con guía y acompañamiento espiritual, dicho acompañante no cumple las funciones de guía en el destino, tampoco se hace responsable por objetos personales, de valor o dinero de ningún pasajero. En caso de que el acompañante por su propia voluntad acceda a guardar dinero u objetos es 100% responsabilidad del acompañante y ALAS DEL MUNDO – VIAJES Y TURISMO S.A.S. no se hace responsable por daños o pérdidas de ningún tipo.

SERVICIOS OPCIONALES

Los tours y servicios opcionales pueden ser adquiridos directamente en la agencia con previa reserva en cuyo caso tendrá un precio establecido de forma estimada dentro del programa y siempre y cuando se pertenezca a una salida de grupo, de lo contrario ALAS DEL MUNDO – VIAJES Y TURISMO S.A.S. recomienda adquirir el servicio deseado directamente en el lugar de destino (para dicho proceso será asesorado por un agente de ALAS DEL MUNDO – VIAJES Y TURISMO S.A.S.). Nota: Tenga en cuenta que al adquirir el opcional en el lugar de destino los precios del mismo pueden ser variables y ALAS DEL MUNDO – VIAJES Y TURISMO S.A.S. no garantiza un precio estándar.

TIQUETES AÉREOS

ALAS DEL MUNDO – VIAJES Y TURISMO S.A.S. incluye tiquete aéreo en los programas, en caso contrario el pasajero puede:

1. Adquirirlo en su aerolínea de preferencia, en cuyo caso se compromete a proporcionar la información respectiva a ALAS DEL MUNDO – VIAJES Y TURISMO S.A.S. cuando esta se la solicite (máximo 30 días hábiles antes de la fecha de salida) y es consciente de que la información de su tiquete debe ser correcta en caso contrario cualquier cambio y su correspondiente penalidad debe ser asumida por el mismo.
2. Recibir nuestra asesoría para la compra del tiquete, en cuyo caso acepta y asume los costos y condiciones del mismo. El pasajero debe tener en cuenta que para la compra del tiquete debe proporcionar información correcta y veraz, cualquier error que posteriormente requiera un cambio en el tiquete y una vez este haya sido emitido generará una penalidad que debe ser asumida por el cliente.

AEROLÍNEAS

ALAS DEL MUNDO – VIAJES Y TURISMO S.A.S. proporciona los tiquetes a los pasajeros, pero no se hace responsable por las políticas internas o situaciones externas que presenten las aerolíneas y que generen como consecuencia demoras en los vuelos, retrasos, cambios de hora o fecha, etc. La aerolínea también se hace responsable por el manejo del equipaje durante los vuelos y por la eventual pérdida del mismo, así como determina la cantidad de equipaje permitido para los distintos trayectos.

Como intermediario entre las Aerolíneas ALAS DEL MUNDO – VIAJES Y TURISMO S.A.S. está sujeta a las políticas de cancelaciones, devoluciones, fechas máximas de expedición, cambios, penalidades, pagos adicionales por sobrecupo, etc. que cada aerolínea estipule y el pasajero acepta esta diversidad de condiciones y políticas de las aerolíneas al firmar este documento.



ALAS DEL MUNDO

MAYORISTAS DE TURISMO

LA CONFIANZA DE UN VIAJE SEGURO



ALAS DEL MUNDO – VIAJES Y TURISMO S.A.S. le informará al pasajero las restricciones que establezcan las aerolíneas en cuanto a prohibiciones, peso máximo y número de piezas por pasajero, personas o cargas permitidas en los atractivos o sitios turísticos, limitaciones o impedimentos de acceso por cupo máximo. No obstante, será de la exclusiva responsabilidad del pasajero el cumplimiento de dichas políticas, las cuales podrán variar por disposición de las empresas de transporte.

EQUIPAJE

El pasajero es el ÚNICO responsable por el manejo de sus objetos personales, dinero, objetos de valor y documentación, debe tener en cuenta que durante todo el recorrido están bajo su custodia, por lo cual ALAS DEL MUNDO – VIAJES Y TURISMO S.A.S. no se hace responsable bajo ninguna circunstancia por pérdidas, hurtos, olvidos en hotel o autobuses, etc. ALAS DEL MUNDO – VIAJES Y TURISMO S.A.S. 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.

Importante: Tener especial cuidado con su equipaje y pertenencias dentro de los aeropuertos, nunca descuidar el equipaje hasta que éste se encuentre bajo responsabilidad de la aerolínea, momento en el cual debe tener precaución con el comprobante que indica que su equipaje fue recibido por el personal autorizado.

ALOJAMIENTO

Los servicios prestados por el hotel están determinados por la categoría turística impuesta por el órgano correspondiente y se entiende que el pasajero ha sido informado y acepta las condiciones de alojamiento brindadas en el programa seleccionado.

En el caso de los pasajeros que no viajen en excursiones grupales, éstos deben tener en cuenta que internacionalmente se maneja el check-in del hotel a las 15:00 horas y el check-out a las 12:00 del día para evitar sobrecostos e inconvenientes.

La acomodación según el programa puede ser doble, triple o cuádruple; en caso de preferir acomodación sencilla debe consultar con uno de nuestros agentes el costo adicional que acarrea la misma, que deberá ser asumido por el cliente.

TARJETA INTEGRAL DE ASISTENCIA

Es disposición general que cualquier viajero internacional este amparado por un servicio de asistencia, es por eso que ALAS DEL MUNDO – VIAJES Y TURISMO S.A.S. incluye dentro de cada uno de sus paquetes turísticos la tarjeta de asistencia al viajero que cubre: localización a causa de pérdida de equipaje, asistencia médica, hospitalización, medicamentos, repatriación funeraria, repatriación sanitaria y asistencia en caso de pérdida de documentos. Si el pasajero decide no tomar la tarjeta brindada por ALAS DEL MUNDO – VIAJES Y TURISMO S.A.S. no obtendrá el descuento del costo de la misma dentro del programa.

En caso de que el pasajero esté amparado por su entidad médica debe hacer llegar a la agencia una constancia del valor discriminado por la misma para el viaje junto a la carta de exoneración.

En caso de que el pasajero no viaje con asistencia médica debe realizar una carta de exoneración y de compromiso donde asume todos los gastos de una eventualidad durante el viaje. ALAS DEL MUNDO – VIAJES Y TURISMO S.A.S. no asumirá bajo ninguna circunstancia algún costo por este concepto.



CONDICIONES DE LOS PROGRAMAS

Es responsabilidad y obligación del pasajero leer cuidadosamente los servicios que Incluye y No Incluye el precio del programa.

Los impuestos y tarifas administrativas generalmente están incluidos en el precio del programa, en caso contrario deben ser asumidos por el pasajero en el momento de cancelar su tiquete aéreo.

Las propinas (para los programas que las requieren) son de carácter obligatorio y nunca están incluidas en el precio del programa, representan un monto variable que es informado al pasajero con las condiciones del programa y al firmar este documento acepta que dichas propinas son canceladas por su cuenta y de manera independiente del precio total del programa.

PAGOS Y RESERVAS

ALAS DEL MUNDO – VIAJES Y TURISMO S.A.S. garantiza los precios de tiquetes y programas cotizados únicamente en el momento que se haga efectivo el depósito, ya que con éste se garantiza el cupo; antes de dicho depósito cualquier tarifa está sujeta a cambios por disposiciones de aerolíneas u operadores y disponibilidad.

Las condiciones de pago que estipula ALAS DEL MUNDO – VIAJES Y TURISMO S.A.S. se explican a continuación y el pasajero al firmar este documento las acepta y se compromete a cumplirlas.

1. Inscripción: El cupo del programa se garantiza cancelando el 20% del valor total del programa en un plazo MÁXIMO DE 30 DÍAS CALENDARIO antes de la fecha de salida del viaje. Dicho valor se cancela por persona.
2. Saldo: El 80% restante del valor total del programa se debe cancelar en un plazo MÁXIMO DE 15 DÍAS CALENDARIO antes de la fecha de salida del viaje.
3. Cada pago debe ser soportado con el comprobante otorgado por el banco correspondiente, el pasajero debe hacer llegar a la agencia una copia del comprobante por seguridad tanto del CLIENTE como de ALAS DEL MUNDO – VIAJES Y TURISMO S.A.S.
4. El pago puede ser realizado en efectivo ÚNICAMENTE en nuestras oficinas y directamente con alguno de nuestros agentes autorizados, que le hará entrega de una factura (con sello) que le garantiza la adquisición de nuestros servicios. ALAS DEL MUNDO – VIAJES Y TURISMO S.A.S. no se hace responsable por dineros entregados a terceros o fuera de nuestras instalaciones y que no estén directamente vinculados con nosotros.
5. ALAS DEL MUNDO – VIAJES Y TURISMO S.A.S. recibe tarjeta de crédito únicamente para la compra del tiquete aéreo (que corresponde dentro del valor del programa al 30% que se cancela como depósito). El valor restante debe ser cancelado en pesos colombianos por medio efectivo o de consignación bancaria.

El pasajero acepta que al no cumplir estas condiciones de pago ALAS DEL MUNDO – VIAJES Y TURISMO S.A.S. no garantiza el cabal cumplimiento de los servicios, precios, itinerarios y/o disponibilidad y condiciones del lugar(es) de destino.

REEMBOLSOS Y CANCELACIONES

En caso de que el pasajero cancele por cualquier motivo su viaje debe tener en cuenta los siguientes términos:



ALAS DEL MUNDO

MAYORISTAS DE TURISMO

LA CONFIANZA DE UN VIAJE SEGURO



1. En un plazo máximo de 20 días calendario antes de la fecha de salida se hará la devolución parcial, ya que ALAS DEL MUNDO – VIAJES Y TURISMO S.A.S. incurrió en gastos de reservas (cuota hotelera, alimentación, tarjetas de asistencia, tiquetes aéreos.) y en gastos administrativos de la agencia, que no podrán ser reembolsados al cliente puesto que implican penalidades por cancelación impuestas por nuestros operadores de destino y aerolíneas.
2. Si pasado el plazo máximo para devoluciones (20 días antes de la fecha de salida) el cliente no ha manifestado que debe o quiere cancelar su viaje se entiende que se continúa normalmente con el proceso y por ende no se hará ningún tipo de devolución, esto con el fin de garantizarle un servicio óptimo y completo acorde al programa ofrecido.
3. Para la devolución del dinero de su tiquete aéreo debe remitirse directamente a la aerolínea correspondiente y someterse a las políticas y condiciones de la misma. ALAS DEL MUNDO –VIAJES Y TURISMO S.A.S. no hace el papel de intermediario en esta situación.
4. Es responsabilidad del pasajero seguir las indicaciones, horarios e itinerarios que son informados día por día por el guía en el destino, en caso de incumplir los horarios estipulados ALAS DEL MUNDO – VIAJES Y TURISMO S.A.S. no garantiza el cumplimiento de las actividades descritas en el programa y no habrá lugar a reembolso por dichas actividades.
5. Los reembolsos a que hubiere lugar, se realizarán dentro de los 30 días hábiles siguientes a la solicitud. No obstante, en caso que el trámite tome más tiempo por causas ajenas a ALAS DEL MUNDO – VIAJES Y TURISMO S.A.S., esta no reconocerá ningún interés sobre las sumas a reembolsar.
6. Las políticas de reembolso de los servicios no prestados en razón a situaciones de fuerza mayor, serán definidas por cada operador y las mismas serán confirmadas una vez se reserven y expidan los documentos de viaje. ALAS DEL MUNDO – VIAJES Y TURISMO S.A.S. no es responsable solidario por las sumas solicitadas en reembolso. (deberá presentar por escrito su caso de fuerza mayor).
7. Se recomienda a todos los pasajeros revisar su situación judicial y asegurarse de estar libre de demandas de alimentos o de cualquier tipo ya que esta situación impide su salida del país. ALAS DEL MUNDO – VIAJES Y TURISMO S.A.S. no hará ningún reembolso si se debe cancelar su viaje por este motivo.
8. En caso de requerirse visa, ALAS DEL MUNDO – VIAJES Y TURISMO S.A.S. prestará la asesoría del caso, siendo de la exclusiva autonomía de la autoridad consular, todo lo relativo al trámite, los documentos solicitados, el estudio, costos, duración del trámite y la aprobación o rechazo. En caso de negativa de visa, no habrá lugar a reembolso de las sumas pagadas por el solicitante. En todo caso será de la exclusiva responsabilidad del pasajero, el trámite y cumplimiento de los requisitos informados.

ITINERARIOS

En caso de fuerza mayor o caso fortuito antes o durante el viaje (accidentes, huelgas, asonadas, terremotos, factores climáticos, condiciones de seguridad, factores políticos, negación de permisos de ingreso, asuntos de salubridad, condiciones sociales, entre otros), o simplemente con el fin de garantizar el éxito del plan, el operador y/o la agencia podrán modificar, reemplazar o cancelar itinerarios, fechas, vuelos, hoteles, servicios opcionales, lo cual es aceptado por el pasajero al momento de adquirir los servicios.



El pasajero debe tener en cuenta que ALAS DEL MUNDO – VIAJES Y TURISMO S.A.S. no se hace responsable si el operador turístico en el destino se ve forzado a cancelar alguna visita o servicio por fuerza mayor de presentarse alguna de las situaciones descritas anteriormente.

El pasajero es responsable de cumplir los horarios y citas establecidas por el guía en el destino, en caso de incumplimiento, el pasajero tiene la obligación de llegar al lugar donde se encuentre el grupo y los costos que esta situación acarree corren por su cuenta.

En caso de que el pasajero tenga familiares/amigos en el lugar de destino y desee realizar actividades fuera del programa adquirido debe informar de la situación a ALAS DEL MUNDO – VIAJES Y TURISMO S.A.S. antes de la fecha de salida, esto con el fin de brindar un mejor servicio en cuanto acomodación y hoteles y evitar inconvenientes durante el viaje.

Los impuestos, tasas, y contribuciones que afecten las tarifas aéreas, hoteleras y demás servicios ofrecidos por DEL MUNDO – VIAJES Y TURISMO S.A.S. pueden sufrir variación en cualquier momento por disposición del Gobierno Nacional o ente extranjero, según el caso, las cuales deben ser asumidas por el pasajero al momento de la expedición de los tiquetes u órdenes de servicio.

Nota. Si usted tiene alguna condición o exigencia particular como: fechas de salida o regreso diferentes, acomodación en habitación o cabina sencilla (cruceiros), etc. debe informarlo al menos 20 días antes de la fecha de salida del viaje, cualquier solicitud especial posterior a esta fecha que represente un sobrecosto será asumida por el pasajero, además en caso de que la premura del viaje no permita cumplir la condición especial exigida por el pasajero ALAS DEL MUNDO – VIAJES Y TURISMO S.A.S. no se compromete a cumplirla fuera del plazo establecido.

DOCUMENTACIÓN

ALAS DEL MUNDO – VIAJES Y TURISMO S.A.S. está en capacidad de brindarle la asesoría necesaria para el trámite de la visa o permisos requeridos para cada destino, sobre este punto debe tener en cuenta:

1. Es responsabilidad del pasajero portar durante el viaje toda la documentación requerida. El pasajero será el exclusivo responsable de la custodia de sus documentos de viaje.
2. Los costos de trámites de visas, en ningún caso, están incluidos dentro del precio del programa y corren por cuenta del pasajero.
3. ALAS DEL MUNDO – VIAJES Y TURISMO S.A.S. asesora y actúa como intermediario (en los casos en que las embajadas lo permiten) en el trámite de las visas, pero no se hace responsable por negociaciones de las mismas.
4. ALAS DEL MUNDO – VIAJES Y TURISMO S.A.S. informa oportunamente al pasajero la documentación requerida para el trámite de las visas y es obligación del mismo presentar al agente encargado TODA la información solicitada; ALAS DEL MUNDO – VIAJES Y TURISMO S.A.S. no inicia ningún proceso de visado con documentación incompleta.
5. Los tiempos para tramitar una visa son variables según la embajada, favor infórmese de los plazos de entrega de documentos para iniciar el proceso puesto que ALAS DEL MUNDO – VIAJES Y TURISMO S.A.S. no emprende procesos de visado si se corre el riesgo de que la visa no se apruebe oportunamente para la fecha de viaje.



ALAS DEL MUNDO – VIAJES Y TURISMO S.A.S. ofrece a los pasajeros toda la información necesaria sobre los documentos que debe portar en el viaje, sin embargo, le recomendamos que en caso de presentar alguna situación en particular le informe a su asesor para que este puede guiarlo oportunamente y así evitar inconvenientes de último momento que no serán en tal caso responsabilidad de ALAS DEL MUNDO – VIAJES Y TURISMO S.A.S.

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

La firma del presente documento representa:

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 ALAS DEL MUNDO – VIAJES Y TURISMO S.A.S

NOTA IMPORTANTE: Será prerrogativa del operador o del organizador del plan, el retiro del servicio de quien, por causa grave de carácter moral o disciplinario debidamente comprobada, atente contra la normalidad o el éxito del servicio. ALAS DEL MUNDO – VIAJES Y TURISMO S.A.S no será responsable si por asuntos legales o de otra índole en que se vea involucrado el usuario, éste deba retirarse del servicio, ni por los gastos adicionales en que éste incurra en razón a esos hechos.

Este documento es requisito indispensable para iniciar formalmente su proceso de viaje con nosotros, debe hacerlo llegar en medio físico o digital a la agencia ALAS DEL MUNDO – VIAJES Y TURISMO S.A.S.

Datos del pasajero

Nombre:

C.C: _____ de _____

Firma:

¡ALAS DEL MUNDO LES DESEA UN FELIZ VIAJE!

*Este documento no puede ser modificado en ninguna de sus partes.

Celular | 314 290 5658 // E-mail info@alasdelmundo.net // www.alasdelmundo.net

Dirección | Calle 74 # 15 - 80 Int 2. Ofi 219.

Bogota - Colombia