

## RESPONSABILIDADES

Cláusulas De Responsabilidad:

- ECO TRAVELS SABANA se hace responsable ante los usuarios por la total prestación y calidad de los servicios descritos en el presente programa.
- ECO TRAVELS SABANA sus operadores y agentes, declaran que actúan como intermediarios entre las empresas de transporte (aéreo, terrestre y/o marítimo) y establecimientos hoteleros, restaurantes y otros, declinando por lo tanto toda responsabilidad por accidentes, huelgas, asonadas, terremotos, huracanes, sobreventas aéreas, terrestres y hoteleras y cualquier otro caso debidamente comprobado que pudiera ocurrir durante el viaje.
- En el evento de que alguna de las circunstancias descritas en el párrafo anterior ocurriera durante el viaje, ECO TRAVELS SABANA se reserva el derecho de hacer los cambios necesarios en itinerarios, fechas de viaje, establecimientos hoteleros, transportadores y otros servicios para garantizar el éxito en la prestación de los servicios turísticos, acogiéndose siempre a las cláusulas de responsabilidad de cada país y proveedor. Si por alguna de las razones anteriores fuere necesaria la cancelación de un viaje total o parcialmente la responsabilidad de los organizadores se limita a reintegrar el importe de la parte cancelada, descontando los gastos a que hubiere lugar.
- En caso de que ECO TRAVELS SABANA se viera obligado a cancelar los servicios turísticos con anterioridad a su inicio, reintegrara al usuario los valores recibidos en un plazo máximo de 15 días hábiles. En caso de que los servicios turísticos se vieran interrumpidos en razón a eventos de fuerza mayor se reintegrara al usuario el valor de los servicios no disfrutados por este descontando los gastos a que hubiere lugar.
- ECO TRAVELS SABANA tiene la prerrogativa 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.
- En el evento que el usuario por enfermedad o fuerza mayor se vea obligado a suspender los servicios turísticos contratados, tendrá derecho al reintegro de los servicios no disfrutados, exceptuándose los gastos que efectivamente se hayan causado o se causaren posteriormente por razones de su cancelación. El derecho del usuario al pasaje aéreo de regreso estará sujeto a las regulaciones de la tarifa aérea adquirida.
- La agencia de viajes informará al viajero la documentación requerida para realizar el viaje, pero es responsabilidad del usuario, el cumplimiento de los requisitos informados por la agencia. ECO TRAVELS SABANA, sus operadores y agentes no asumen responsabilidad alguna en el evento que le sean negados al usuario los visados requeridos para realizar el viaje o, en el caso, que no se le permita el ingreso a algún país. Serán por cuenta del usuario los gastos que esta situación le origine.
- Los organizadores de los servicios turísticos se reservan el derecho de retirar de estos a quien, por causa grave, debidamente comprobada, ya sea de carácter moral o disciplinario, atente contra el éxito de la misma, en este evento el usuario únicamente tendrá derecho al pasaje aéreo de regreso estando esto sujeto a las regulaciones de la tarifa aérea adquirida.
- ECO TRAVELS SABANA y la agencia de viajes no asumen responsabilidad alguna 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.

- ECO TRAVELS SABANA, sus operadores y agentes, no asumen responsabilidad alguna por pérdida o daños que sufra el equipaje o los efectos personales del Usuario durante el viaje. El equipaje y cualquier otro objeto que los usuarios lleven consigo están bajo su custodia y responsabilidad.

Si el usuario desiste de viajar, se le reintegrarán las sumas abonadas al precio del programa debitando el porcentaje que a continuación se indica, calculado sobre el precio total del servicio turístico:

- ✓ 15 días antes de la salida: 30%
- ✓ 5 días antes de la salida: 100%
- ✓ Nota: Para servicios turísticos, destinos y eventos especiales aplicarán las condiciones de cada caso que serán informadas a la confirmación de los servicios. Tarifas sujetas a disponibilidad y cambio sin previo aviso.

## CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

ECO TRAVELS SABANA ha establecido este código de ética para los colaboradores, miembros de la Junta Directiva, proveedores y contratistas de ECO TRAVELS SABANA, sin distinción de cargo o ubicación geográfica y establece normas éticas para nuestra interacción con proveedores y clientes. En relación con la Ley 679 de 2001 y la resolución 3840 de 2009, la Organización ECO TRAVELS SABANA se acoge al código de conducta con el fin de proteger a los menores de edad de la explotación sexual. Haciendo énfasis en que:

- Todas nuestras actividades y operaciones rechazan cualquier clase de explotación sexual de niños.
- Rechazamos la explotación Laboral Infantil.
- Rechazamos la discriminación de raza o género.
- Los funcionarios de la Organización ECO TRAVELS SABANA no promoveremos establecimientos donde los menores estén expuestos directa o indirectamente al comercio sexual.
- Comunicaremos oportunamente a la Policía local y/o autoridades competentes los casos de comercio sexual con menores de edad que se perciban o detecten y a los proveedores que desarrollen prácticas relacionadas con este aspecto.
- Comercializaremos nuestros productos sin publicidad engañosa y sin involucrar prácticas indebidas con niños o adolescentes.
- Generamos conciencia y divulgaremos al público que la explotación sexual de menores de edad es un delito.
- Condenamos todas las formas de explotación sexual con niños y apoyamos todas las acciones legales para prevenir y castigar estos delitos.
- Solicitamos a los clientes, proveedores, socios y a otros prestadores de servicios turísticos que rechacen la participación en la explotación sexual de menores y que informen sobre todos los casos de explotación sexual de niños de los que tengan conocimiento.

## **DERECHO DE RETRACTO Y DESISTIMIENTO (DERECHO A SER INFORMADO).**

Ley 1480 de 2011 Artículo 447 de la Superintendencia de Industria y Comercio:

Las aerolíneas, agencias de viajes o intermediarios, deberán incluir en sus plataformas destinadas a la venta de tiquetes por internet o a distancia, y en especial durante el proceso de compra, información completa, suficiente y clara sobre las condiciones en que los pasajeros puedan ejercer el desistimiento o el retracto según el caso como también todas aquellas consecuencias que se desprendan de su ejecución.

- **Cómo funciona el derecho de retracto:**
  - ✓ Para ejercer este derecho debes realizar la solicitud de retracto dentro de las 48 horas siguientes a la realización de la compra. Aplica en los casos de ventas efectuadas a través de métodos no tradicionales o a distancia como compras realizadas a través de internet o call center.
  - ✓ La solicitud de retracto procede si se realiza con una anterioridad igual o mayor a 8 días calendario, entre la fecha de la solicitud y la fecha de inicio de vuelo, para tiquetes nacionales. Para tiquetes internacionales este periodo debe ser igual o mayor a 15 días calendario.
  - ✓ La aerolínea podrá retener Sesenta Mil Pesos M/Cte. (60.000), para tiquetes nacionales o USD\$50 para tiquetes internacionales, aplicando la tasa oficial de cambio aprobada por el Banco de la República para el día en que se realice la solicitud de retracto. En todo caso el valor retenido no podrá ser superior al 10% del valor de la tarifa que pague excluyendo tasas, impuestos y tarifa administrativa.
  - ✓ Una vez solicites el retracto y una vez se tenga la información bancaria correspondiente, la aerolínea procederá a realizar el reintegro del valor del tiquete, menos las retenciones correspondientes, dentro de un plazo no mayor a 30 días calendario.
  
- **¿Cómo funciona el derecho de desistimiento?**
  - ✓ Para que puedas desistir del viaje tendrás que dar aviso a la aerolínea con al menos 24 horas de antelación al inicio del vuelo.
  - ✓ La aerolínea, de acuerdo con las condiciones de la tarifa, informadas y aceptadas al momento de la compra, podrá retener un porcentaje de lo pagado el cual no podrá ser superior al 10% del valor recibido por concepto de tarifa, excluyendo tasas, impuestos y tarifa administrativa.
  - ✓ Lo anterior no aplica para tiquetes aéreos adquiridos en tarifas promocionales, con lo cual las devoluciones de estas tarifas se realizarán sujetándose a las condiciones tarifarias que adquiriste.
  - ✓ Una vez hayas solicitado el desistimiento y teniendo tu información bancaria correspondiente, el tiempo de devolución de tu compra realizada con tarjeta de crédito, será de 5 días hábiles y 30 días si la realizaste con otro medio de pago.
  - ✓ Cuando tu compra haya sido realizada por medio de una agencia de viajes, esta será la encargada de realizarte la devolución que corresponda.

## DERECHOS Y DEBERES DE LOS PASAJEROS

(ver Resolución 02591 del 6 de junio de 2013)

### TÉRMINOS Y CONDICIONES

- Reservas: La reserva solicitada estará sujeta a disponibilidad en hoteles y restaurantes, a disponibilidad en el transporte terrestre y a la capacidad de carga establecida en Parques Arqueológicos, Parques Nacionales Naturales y otros lugares similares.
- Precios:
  - ✓ Los precios están sujetos a cambio sin previo aviso dependiendo la mayoría de veces del valor del dólar en moneda colombiana.
  - ✓ La tarifa final solo se confirmará en el momento de realizar la reserva.
  - ✓ Las tarifas están sujetas a los precios establecidos por los prestadores de servicios y a disponibilidad de los servicios.
  - ✓ Toda variación de precios de los servicios ofertados, da lugar a revisión del precio final del paquete y este podrá aumentar o disminuir
- Vigencia de las tarifas:
  - ✓ Las tarifas publicadas en los tarifarios correspondientes a paquetes, hoteles y servicios (traslados y visitas a sitios de interés), tienen establecidas las fechas de vigencia y solo serán modificadas si se presentan cambios fuertes en el valor del dólar americano con respecto a la moneda colombiana.
  - ✓ Siempre en todos los paquetes, programas e información relacionada con el viaje encontrará nuevamente la vigencia de las tarifas.
  - ✓ En las cotizaciones que se les envían encontrarán la vigencia de la tarifa.
- Documentación:
  - ✓ Dentro de la documentación necesaria que requiere el viajero es muy importante verificar las visas y tramites consulares que sean necesarias de acuerdo a su nacionalidad.
  - ✓ Es responsabilidad, tanto del viajero como de su agencia de viajes en la ciudad o país de origen, tener su pasaporte vigente y dotado de todos los visados y requisitos necesarios para ingresar al país.
  - ✓ En caso de viajar con menores de edad es responsabilidad tanto del viajero como de su agencia de viajes en la ciudad o país de origen, tramitar los permisos y documentos requeridos según especificaciones de la legislación legal del país de origen.
  - ✓ No seremos responsables en caso que el pasajero sea deportado por las autoridades competentes por falta de alguno de los requisitos para entrar al país.
  - ✓ De conformidad con el artículo 3 numeral 7 del Decreto 53/2002 en concordancia con el artículo 3 numeral 1,3 ley 1480/2011. ECO TRAVELS SABANA no tendrá ninguna injerencia en los trámites o en la documentación exigida por las autoridades consulares de cada país.
- Servicios de alojamiento
  - ✓ El tipo de habitación se confirma de acuerdo a información suministrada en la cotización.
  - ✓ Niños mayores de 2 años y hasta la edad establecida por el hotel o paquete reservado, pagará el valor establecido para niños y tendrá derecho a todo lo que se especifique en "El precio incluye".
  - ✓ En Colombia el registro de ingreso (check in) es a partir de las 15:00 horas y el registro de egreso (check out) deberá hacerse a las 12:00 horas.

- ✓ Las reservas de habitación triple están sujetas a la disponibilidad en el hotel. En Colombia los hoteles no disponen de habitación triple con tres camas del mismo tamaño, algunos hoteles condicionan una cama adicional ya sea un sofá-cama, un catre o un rollaway.
  - ✓ El servicio de habitación triple, debe recordar que no colocan cama adicional, en algunos hoteles las habitaciones estándar con dos camas semidobles ofrecen que dos personas deberán compartir cama.
  - ✓ La categorización de los establecimientos de alojamiento por estrellas en Colombia está respaldada en la certificación NTSH 006.
  - ✓ En relación con hoteles de cadenas internacionales que operan en Colombia estos tienen categorización de Lujo, Primera Superior, Primera, Turista Superior y Turista asignada por la cadena.
- Hoteles Categoría Turista solicitados por los clientes
    - ✓ Los Hoteles Categoría Turista tienen limitaciones en sus servicios y estructura, la Agencia de Viajes debe informar al pasajero sobre las características de estos hoteles que fueron elegidos buscando economía o por voluntad propia del cliente; por tanto, ECO TRAVELS SABANA queda exonerado de cualquier reclamación relacionada con su infraestructura o calidad en el servicio prestado dentro de sus instalaciones, de conformidad con el Decreto 2438/2010 artículo 1º numerales 1, 2, y 6 en concordancia con el artículo 3º numeral 1,3 ley 1480 /2011.
  - Impuestos hoteleros 19% sobre alojamiento
    - ✓ Colombia en su reforma tributaria realizó exención del 19% de impuesto sobre las ventas a los pasajeros extranjeros que ingresen a Colombia por la compra de paquetes turísticos a una agencia mayorista a través de una agencia tour operadora radicada en el país. La ley está condicionada para no aplicar dicha exención cuando una persona extranjera ingrese a Colombia por motivos diferentes a turismo, según el estatus migratorio con el sello vigente de Permiso de Ingreso y Permanencia; para aplicar la exención debe ser: PIP-5 siempre y cuando se trate de la adquisición de servicios turísticos vendidos bajo la modalidad de planes o paquetes turísticos por las agencias operadoras.
    - ✓ Acreditación para la NO aplicación del impuesto. Cuando la persona extranjera llegue a un aeropuerto internacional en Colombia pasará por MIGRACIÓN COLOMBIA para realizar el proceso normal de ingreso de país; la persona le preguntará: ¿cuál es el motivo de ingreso?, nuestro cliente extranjero deberá informar que su ingreso es por TURISMO, así MIGRACIÓN COLOMBIA colocará el sello correspondiente PIP-5.
    - ✓ Caso contrario, si el cliente ingresa con un sello diferente al informado, deberá pagar el 16% sobre el alojamiento directamente en el hotel o a través de la agencia previamente autorizado si su motivo de viaje es diferente a TURISMO.
    - ✓ ECO TRAVELS SABANA dentro del proceso en los Boucher informa que no incluye IVA y la nota de exención.
    - ✓ Todo pasajero colombiano residente o nacionalizado en otro país, o extranjeros residentes en Colombia, deberán pagar el 19% de IVA en alojamiento.
  - Traslados terrestres
    - ✓ Los traslados se harán en servicio compartido o privado según solicitud del cliente y disposiciones en cada ciudad.
    - ✓ En el aeropuerto o puerto de llegada, el pasajero será recibido por un funcionario que portará un cartel con el nombre completo del pasajero y el logo de ECO TRAVELS SABANA. En el caso que la agencia de viajes solicite o tenga como política que su nombre debe estar en el cartel por favor enviar, con la debida anticipación, el logo en medio digital para incluirlo.

- ✓ En los documentos de confirmación encontrará el número de teléfono móvil que presta servicio 24 horas, el cual podrá ser usado en caso de alguna emergencia, como puede ser que el pasajero no identifique el cartel de llamado o se presenten imprevistos en el traslado aéreo, u otra emergencia que amerite el uso del mismo.
- ✓ ECO TRAVELS SABANA, no se responsabiliza por los retrasos o cambios de horarios de las aerolíneas prestadoras de los servicios, si estos no han sido avisados con la debida antelación para cambiar el servicio previsto.
- ✓ La persona encargada de recibir al pasajero o al grupo esperará máximo 60 (sesenta) minutos a partir de la hora confirmada para la llegada del vuelo; si el pasajero o el grupo no se presenta durante este tiempo, el servicio de traslado quedará en estado de no presentación (No show).
- ✓ Todos los cambios de vuelos, conexiones u otros medios de transporte a usar durante la estancia en el destino, deberán ser informados con mínimo 72 horas hábiles de antelación a la operación del servicio requerido.
- ✓ Les recordamos que, por normas de seguridad, las aerolíneas no entregan información sobre los pasajeros ni sus itinerarios. La prestación del servicio reprogramado dependerá del tiempo de aviso de la modificación con el nuevo horario de viaje.
- Excursiones
  - ✓ Las excursiones y visitas a sitios de interés se prestan en servicio compartido o privado, según haya sido la solicitud del cliente y disposiciones en cada ciudad.
  - ✓ Es pertinente informar a usted que en algunas ciudades de destino en nuestro país no se cuenta con la misma clase y categoría de servicios turísticos que en las capitales principales, por tanto, el servicio se prestará con la oferta disponible y de ella se seleccionará la que pueda equipararse a la calidad de los servicios solicitados.
  - ✓ Algunos servicios en compartido agrupan pasajeros procedentes de diferentes lugares y este se presta preferiblemente en el idioma mayoritario del grupo; en algunos casos el tour o la visita se hará en dos o más idiomas.
  - ✓ En evento de alteraciones del orden público como huelgas, manifestaciones o protestas y en caso de fenómenos naturales no controlables nos reservamos el derecho a modificar, reemplazar o cancelar visitas o desplazamientos incluidos en el programa vendido. Esto se hará solamente pensando en el bienestar y seguridad del pasajero o grupo.
- Equipaje
  - ✓ Equipaje y demás objetos personales del viajero no son objeto del contrato de transporte terrestre, es responsabilidad 100% del pasajero. Para traslados terrestres la agencia operadora tiene autorizado una maleta de 23 kilos por persona para la asignación del vehículo que será coordinado según el número de personas para el espacio del equipaje.
  - ✓ En caso de pasajeros viajando con equipaje adicional, previamente deberán informar a la agencia operadora para la coordinación y suplemento del valor del servicio.
  - ✓ Para los viajeros que necesiten llevar sus medicamentos, es permitido hacerlo en el equipaje de mano sin olvidar su fórmula médica.
- Tarjeta de asistencia médica al viajero
  - ✓ Es de vital importancia que el pasajero obtenga para su viaje este seguro, se sugiere informar este servicio a su cliente. En el evento que la Agencia de Viajes no ofrezca, o el pasajero por voluntad propia no la adquiera, exime a ECO TRAVELS SABANA de cualquier responsabilidad ante un evento ocurrido durante su viaje de conformidad con el Decreto 2438/2010 artículo 1º numerales 7º y 11º y Decreto 1480/2011 artículo 23.

- ✓ Para pasajeros ingresando a Colombia con servicios contratados a través de agencias de viajes mayoristas en el exterior incluyen el seguro de viaje internacional por las fechas que el pasajero estará fuera del país. En caso que no cuente previamente con el seguro de viaje desde la salida del país de origen a la llegada del pasajero a destino podrá contactarse con la empresa para la compra del mismo.
- ✓ La cobertura dependerá el tipo de seguro que haya adquirido previamente. No será responsabilidad de ECO TRAVELS SABANA en caso de alguna incidencia que pueda presentarse en destino, el pasajero deberá conocer los cubrimientos en el momento que adquirió previamente su seguro viaje.
  
- Pagos
  - ✓ Todos los servicios y/o paquetes reservados tendrán que estar pagos en su totalidad antes de la llegada del pasajero al destino.
  - ✓ Al recibir ECO TRAVELS SABANA, el depósito y/o pago total del servicio o paquete, asume que el pasajero conoce y acepta cada una de las condiciones, políticas de pago, cancelaciones y cambios establecidos. Así mismo la agencia de viajes que vende el paquete o servicio está en la obligación de informar, enterar y dar a conocer las condiciones establecidas al pasajero.
  
- Días festivos
  - ✓ Durante los días festivos en Colombia es usual que el transporte público, los museos, los establecimientos comerciales, salas de teatros y otros espacios culturales modifiquen sus horarios de servicio y algunos no presten ningún servicio.
  
- Horario de atención
  - ✓ Las oficinas de ECO TRAVELS SABANA atienden en el siguiente horario.
  - ✓ Lunes a viernes de las 07:00 a.m., a las 6:00 p.m.,
  - ✓ Sábados de las 08:00 a.m., a la 12:00 m.
  - ✓ Domingos, días festivos y sábado en la tarde estará disponible el número de teléfono móvil (57) 320-3810096