

## TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES

### INFORMACION A TENER PRESENTE:

- Los términos “**VELEZ TOURS SAS**”, “nosotros” y “nuestro” se refieren a nuestra agencia, en la ciudad de Bogotá D.C (Carrera 15 No. 106-66). El término “Usted”, se refiere al usuario de los servicios que ofrece VELEZ TOURS SAS a través de cualquiera de sus canales actualmente vigentes - telefónico y/o sitio web y/o aplicación para teléfonos celulares.
- VELEZ TOURS SAS es una agencia de viajes, cuya plataforma tecnológica permite a una gran cantidad de prestadores de servicios turísticos (el/los “Proveedor/es”) ofrecer y comercializar sus servicios hacia los usuarios, quienes a su vez pueden procurar averiguaciones sobre vuelos, alojamientos, y demás servicios turísticos (el/los “Servicio/s Turístico/s”), comparar y reservar dichas prestaciones en tiempo real, y adquirirlas por separado o combinadas, armando y gestionando su propio viaje, de conformidad con sus necesidades personales.
- VELEZ TOURS SAS no es el proveedor de los Servicios Turísticos y actúa en nombre y por cuenta de los Proveedores por lo que no está obligado directa ni indirectamente a la ejecución del Servicio Turístico. Cuando Usted contrata Servicios Turísticos a través de VELEZ TOURS SAS, está celebrando un contrato directamente con el Proveedor que ofrece sus Servicios Turísticos a través de nuestra Plataforma. VELEZ TOURS SAS actúa como intermediario entre Usted y los Proveedores de Servicios Turísticos y actúa en nombre y representación del Proveedor.
- Al contratar Servicios Turísticos a través de VELEZ TOURS SAS, Usted acepta haber leído, entendido y estar de acuerdo con los términos y condiciones que se muestran a continuación. Así mismo, Usted garantiza que: (i) es mayor de edad; (ii) posee plena capacidad para celebrar contratos; (iii) solo utiliza la Plataforma de VELEZ TOURS SAS para reservar o contratar Servicios Turísticos para Usted y/o para otra persona para quien Usted tenga autorización de actuar; (iv) en caso de adquirir servicios con destino/escala Cuba, no es ciudadano ni residente Norteamericano, ni se encuentra sujeto a la jurisdicción de Estados Unidos; y (v) toda la información que Usted brinda a VELEZ TOURS SAS es verídica, exacta, actual y completa.
- Estas condiciones son las de carácter general que se aplican a los servicios de intermediación que le presta VELEZ TOURS SAS y bajo ningún aspecto reemplazan o modifican las limitaciones de responsabilidad legalmente establecidas ni a las condiciones especiales o específicas que cada Proveedor Turístico ha definido para sus Servicios Turísticos. Antes de contratar, revise las condiciones particulares de cada Servicio Turístico y de cada Proveedor. VELEZ TOURS SAS no se hace responsable ni tiene injerencia en las condiciones particulares establecidas por cada Proveedor para la prestación de sus Servicios Turísticos.
- VELEZ TOURS SAS deja constancia de que su actividad de intermediación en la comercialización de Servicios Turísticos no garantiza que el destino elegido no presente riesgos para la salud e integridad de las personas. VELEZ TOURS SAS no es responsable ni directa ni indirectamente por los daños o pérdidas que de cualquier modo Usted o quienes viajen junto a Usted puedan sufrir antes, durante o como consecuencia del destino elegido. VELEZ TOURS SAS no se responsabiliza por los hechos derivados de caso fortuito o fuerza mayor, incluyendo fenómenos climáticos, hechos de la naturaleza, conflictos gremiales, entre otros, que pudieran acontecer antes o durante el la prestación del Servicio Turístico, y que pudieran eventualmente demorar, interrumpir o impedir la ejecución del mismo.
- Antes de confirmar su solicitud de compra haciendo click en el botón Comprar y previa aceptación de estas Condiciones Generales (la “Solicitud de Compra”), le aconsejamos que revise los términos y condiciones particulares aplicables al Servicio Turístico que desea contratar. Así evitará sorpresas y podrá disfrutar de su viaje como lo planeó. Las políticas de cada Servicio Turístico son establecidas por cada Proveedor sin injerencia de VELEZ TOURS SAS. Se aclara especialmente que VELEZ TOURS SAS no tiene injerencia alguna en el cobro de

penalidades por parte de los Proveedores o diferencias de tarifa en el caso de ser aplicables, que dependerán de las políticas de cada Proveedor.

- El solo uso de la Plataforma implica la aceptación de todas y cada una de las condiciones generales y particulares incluidas en estos términos y condiciones. Su lectura le permitirá ejercer en mejor forma sus derechos como consumidor. Le sugerimos imprimirlas y conservarlas, junto con el resto de la documentación de viaje. Recuerde tomar nota del número de Solicitud de Compra que aparecerá en la pantalla al confirmar su solicitud. Ese número identifica su transacción y será indispensable para realizar cualquier gestión a través de VELEZ TOURS SAS.

**SI USTED CONTRATA SERVICIOS TURÍSTICOS A TRAVÉS DE VELEZ TOURS SAS, TENGA PRESENTE LA SIGUIENTE INFORMACIÓN:**

I. **¿CÓMO FUNCIONA EL PROCESO DE RESERVA Y COMPRA?** Cuando Usted envía una Solicitud de Compra a través de la Plataforma de VELEZ TOURS SAS, Usted nos autoriza a gestionar su reserva y a cursar el/los respectivo/s cargo/s a su cuenta o tarjeta. Preste mucha atención a nuestras comunicaciones posteriores, donde le iremos informando sobre los avances y estado de su Solicitud de Compra. El buen término de la gestión de la reserva y/o la confirmación de la compra,

dependen del pago íntegro y oportuno del precio y/o tarifa de todos los Servicios Turísticos. Mientras no se confirme el pago total de la reserva, la Solicitud de Compra quedará en suspenso y podría ser cancelada por el Proveedor. La confirmación definitiva de los Servicios Turísticos y precios se producirá con la emisión de el/los ticket/s electrónico/s o el envío del voucher – lo que aplique - y su facturación. En las operaciones a crédito se deberán satisfacer los requisitos propios fijados por su banco emisor. La emisión del ticket electrónico o el voucher – lo que aplique - da fe de la aceptación de las condiciones del Proveedor y la celebración del contrato suscrito entre el Proveedor y la persona cuyo/s nombre/s aparece/n en dicho ticket electrónico y/o voucher.

Si la Solicitud de Compra quedara sujeta a confirmación -circunstancia que le será informada en el primer correo electrónico que reciba- los valores pagados antes de la confirmación serán recibidos bajo concepto de reserva. Si finalmente su Solicitud de Compra fuera rechazada por cualquier motivo (por ejemplo, por saldo insuficiente en su tarjeta de crédito, por falta de disponibilidad, por variación en la tarifa, etc.), VELEZ TOURS SAS procederá a informarle las opciones disponibles para el caso en que Ud. desee insistir en la compra o reserva o, a su requerimiento, le devolverá los importes abonados.

Si con posterioridad al ingreso de su Solicitud de Compra no recibe un correo electrónico con la información de compra, revise la carpeta de Spam y/o ingrese a Mi Cuenta / Mi Reserva o Mis Viajes en la Plataforma con el número de Solicitud de Compra, desde allí podrá realizar gestiones y/o evacuar sus dudas.

**II. ¿QUÉ DATOS PERSONALES HAY QUE INGRESAR?** Usted deberá completar todos los campos con datos exactos para poder realizar reservas válidas de Servicios Turísticos a través de VELEZ TOURS SAS. Al ingresar sus datos personales en la Plataforma, Usted declara que dichos datos (los “Datos Personales”) son exactos, precisos y verdaderos, y asume el compromiso de actualizar dichos Datos Personales conforme resulte necesario. VELEZ TOURS SAS no se responsabiliza por la certeza de los Datos Personales provistos por Usted. Usted garantiza y responde por la veracidad, exactitud, vigencia y autenticidad de los Datos Personales ingresados. Recuerde que todos sus datos deberán coincidir en forma exacta con la Documentación de Viaje según se define en el punto VI.

**III. ¿QUÉ DATOS DE CONTACTO SE NECESITAN?:** Usted deberá ingresar una dirección de correo electrónico en apartado “Datos de Contacto”. Ese correo es nuestra vía de contacto con Usted. Revise que el correo electrónico proporcionado como punto de contacto sea correcto y manténgase atento a la información que se le enviará a dicho correo. Se considerará que Usted tomó conocimiento oportuno de la confirmación de su Solicitud de Compra o de algún inconveniente o variación a la misma con el envío de dicha información al correo electrónico proporcionado por Usted. Tenga presente que si el correo electrónico ingresado por Ud. contiene algún error no recibirá comunicaciones fundamentales para la gestión de su Solicitud de Compra. De todas maneras, Ud. puede ingresar a Mi Cuenta (o a través de Mi Reserva y/o Mis Viajes) y realizar el seguimiento y/o gestionar todas sus Solicitudes de Compra desde allí.

**IV. ¿QUÉ DATOS DE FACTURACIÓN SE NECESITAN?:** Usted deberá ingresar sus datos fiscales exactos en el apartado “Datos de Facturación” para poder emitirle el correspondiente comprobante fiscal. Usted declara que dichos datos son exactos, precisos y verdaderos. VELEZ TOURS SAS no será responsable por la emisión de documentos con información incorrecta proporcionada por Usted. Usted garantiza y responde por la veracidad, exactitud, vigencia y autenticidad de los datos fiscales ingresados. La actualización de los Datos Personales mencionados en el punto II, no afectarán los datos fiscales de facturación proporcionados por Usted. En el caso de registrarse inconsistencias entre los datos de facturación proporcionados por Usted y los reflejados en el comprobante de venta, el cliente podrá solicitar a través de VELEZ TOURS SAS la corrección de la factura de la factura electrónica dentro de los 30 días desde la fecha de emisión del comprobante (dentro de estas correcciones no aplica el cambio de documento de identificación del comprador). Podrá recibir una factura emitida por cualquiera de las entidades detalladas en el encabezado del presente y definidas como VELEZ TOURS SAS o VELEZ TOURS SAS.

**V. ¿QUÉ INFORMACIÓN PUEDO ENCONTRAR EN LA PLATAFORMA DE VELEZ TOURS SAS?:** La información publicada en la Plataforma de VELEZ TOURS SAS relativa a precios, cualidades y características de los Servicios Turísticos, su disponibilidad, condiciones de venta, restricciones, políticas de cancelación o reembolso (entre otras) es

establecida y proporcionada por los Proveedores de los Servicios Turísticos en línea y en tiempo real. En su calidad de intermediario, VELEZ TOURS SAS le informa acerca de las características de los Servicios Turísticos, gestiona sus Solicitudes de Compra con los Proveedores, recauda, de ser aplicable, los valores correspondientes a las tarifas y le apoya en la búsqueda de soluciones en caso de presentarse una inquietud o un inconveniente. VELEZ TOURS SAS realiza sus mayores esfuerzos a fin de brindar información correcta y precisa, pero no se responsabiliza por errores (como errores manifiestos y tipográficos), interrupciones (debido a caídas temporales y/o parciales del servidor o a reparaciones), imprecisiones, información engañosa o falsa emanada de los Proveedores de los Servicios Turísticos. VELEZ TOURS SAS no es ni debe ser interpretado como un promotor de la calidad, el nivel de servicio y/o la calificación o clasificación de cualquier Servicio Turístico disponible en la Plataforma. Le aconsejamos leer los comentarios de otros pasajeros que figuran en la Plataforma para asesorarse sobre el/los Servicio/s Turístico/s elegido/s y valorar si éste se ajusta a sus necesidades y expectativas.

vi. **¿QUÉ DOCUMENTACIÓN NECESITARÉ PARE VIAJAR?:** Usted tiene el deber de informarse responsablemente sobre la documentación legal y/o migratoria y/o requisitos sanitarios que podría necesitar Usted o las personas que viajan junto a Usted para poder realizar su viaje conforme a lo planeado (la "Documentación de Viaje"). Verifique con tiempo las condiciones de ingreso al país de destino y/o tránsito, condiciones especiales de visas y/o pasaportes, licencias de conducir, vacunas, permiso para menores u otras exigencias de documentos, tanto para los países de destino, como los

países en tránsito, aun cuando no sea necesario salir del aeropuerto. Si la requiere y no dispone de ella, haga los trámites necesarios para obtenerla con anticipación. Los requisitos podrían variar según el país de destino y/o tránsito y según su país de nacionalidad y/o residencia y/o de la documentación con la que Usted viaje. Recuerde que es su responsabilidad cumplir con todos los requisitos y/o documentación de entrada y/o tránsito que exijan las autoridades migratorias, aduaneras y/o sanitarias de el/los país/es de destino/s y/o tránsito. Le aconsejamos que antes de reservar y partir, consulte todos los requisitos necesarios con la Embajada o Consulado correspondiente. Para más información visite: <http://travelcentre.iata.org/>. Verifique con antelación la fecha de vencimiento de la documentación y tenga en cuenta que, en algunos países, se exige que la fecha de expiración no sea anterior a los seis meses al arribo al territorio extranjero.

En el caso de viajar con menores de 18 años, además del documento de viaje habilitado (Documento de Identificación Nacional o Pasaporte), necesitan autorización de acuerdo a distintas consideraciones: (i) Si el menor viaja con ambos padres bastará con que acrediten el vínculo mediante Registro Civil de Nacimiento, Partida de Nacimiento o Certificado de Nacimiento (sin importar la fecha de su emisión) o Documento de Identificación del menor, en donde consten los datos filiatorios de los padres, (ii) Si lo hace sólo con uno de sus padres, además de demostrar la relación parental con alguno de los documentos citados, deberá acompañar la autorización del padre/madre ausente y (iii) si es hijo de menores, necesitará la autorización de los padres y el permiso de uno de sus abuelos. Sin perjuicio de ello, revise la Documentación de Viaje necesaria según el tipo de transporte, el Proveedor, y el origen y/o destino del transporte ya que los requisitos podrían variar según Usted viaje por mar, por tierra o por aire y según cada Proveedor. En el caso de que el/los menor/es no viaje/n acompañado/s de un mayor responsable por favor revise las políticas de menor no acompañado de cada Proveedor. Para más información visite <http://www.migracioncolombia.gov.co>.

#### **VII. ¿QUÉ TENDRÉ QUE PAGAR? ¿CÓMO FUNCIONAN LOS MEDIOS DE PAGO?:**

Cuando Usted reserva uno o más Servicios Turísticos a través de VELEZ TOURS SAS, Usted debe abonar (i) el precio o tarifa fijada por el Proveedor, (ii) los impuestos, tasas y/o percepciones fiscales aplicables al Servicio Turístico y, en caso de corresponder, (iii) el cargo de gestión por el servicio de intermediación de VELEZ TOURS SAS (el “Cargo de Gestión”). Recuerde que VELEZ TOURS SAS actúa en nombre y representación del Proveedor de los Servicios y que los valores correspondientes al precio o tarifa de los Servicios Turísticos son trasladados (endosados) al Proveedor. VELEZ TOURS SAS le ofrece distintas modalidades para poder efectuar y abonar sus reservas de Servicios Turísticos dependiendo del Servicio a ser adquirido, el Proveedor que lo/s proporcione y el medio utilizado para el pago. Los medios y formas de pago disponibles para cada Servicio Turístico son los informados en la Plataforma en forma previa a ingresar su Solicitud de Compra.

**VIII. ¿QUÉ PASA SI PAGO CON TARJETA DE CRÉDITO?** Tenga presente que cuando Usted informa a VELEZ TOURS SAS los datos de su cuenta o tarjeta de crédito (mediante el formulario disponible en la Plataforma), y luego acepta o confirma la operación, está autorizándonos a efectuar los cargos por: (i) la tarifa del Servicio Turístico (ii) los impuestos, tasas y/o percepciones fiscales que pudieran corresponder y (iii) nuestros Cargos de Gestión – de corresponder-. Si Usted efectúa una reserva en opción cuotas y/o mediante una tarjeta de crédito, tenga presente que:

- a. El Cargo de Gestión de VELEZ TOURS SAS (de corresponder) podría aplicarse íntegro en la primera cuota a pesar de que haya elegido la opción de pago en cuotas para el resto del precio o tarifa.
- b. Los intereses y/o impuestos que pudieran generar los pagos en cuotas se suman al precio o tarifa propuesto para el servicio, y dicho total se divide por la cantidad de cuotas seleccionada para el pago.
- c. Si Ud. ha pactado con su emisor de tarjeta de crédito seguros de vida por saldo deudor u otros cargos que afecten el costo financiero total, recuerde consultar con su entidad emisora la vigencia, condiciones y costos de tales seguros o cargos, los cuales son naturalmente ajenos a VELEZ TOURS SAS y dependen y/o varían conforme lo pactado por Ud. con cada emisor u operador de tarjeta. Le recomendamos informarse de las condiciones de uso y de interés de su tarjeta de crédito antes de utilizar la modalidad de pago en cuotas.
- d. De realizar una cancelación con posterioridad a la compra, siempre que las condiciones particulares del Servicio Turístico lo permitan, VELEZ TOURS SAS no reintegrará ni se hará responsable de los intereses que la transacción original haya generado, en tanto VELEZ TOURS SAS no percibe dichos intereses.

e. El precio a pagar podría ser cobrado en moneda nacional o en dólares, según se trate de prestaciones locales o extranjeras. En caso de ser cobrados en dólares, el cargo se efectuará contra el cupo internacional de su tarjeta. En todo caso, cualquiera sea la moneda de cobro, la tarifa o precio será aquella que le fue informada y que fue aceptada por Usted. Recuerde que frente a operaciones internacionales, algunos bancos y empresas operadoras de tarjeta de crédito imponen ciertos cargos, además de impuestos, que podrían corresponder de acuerdo con la ley extranjera pertinente. Adicionalmente, su banco podría convertir los precios a la divisa local y cobrar un cargo por conversión. Podría suceder que el tipo de cambio utilizado por el banco sea distinto del presentado en la Plataforma, por lo que Usted podría experimentar una variación entre el monto cobrado por el banco y el monto informado en la Plataforma. El banco es quien determina el tipo de cambio y la tarifa por transacción internacional. En caso de dudas sobre el tipo de cambio y tarifa aplicada en su reserva, póngase en contacto con su banco;

f. Cada transacción está sujeta a procesos de verificación anti fraude. Uno de ellos consiste en cursar un cargo equivalente a 1 USD en el cupo en dólares de su tarjeta bajo host de operación localizado en Inglaterra (UK), con la finalidad de verificar identidad y validez internacional de la tarjeta. El proceso de cargo y reversa puede ser visualizado en el estado de cuenta del cliente y no genera cargos, ni costos adicionales para Usted ya que confirmados identidad y validez, el cargo se reversa (anula).

g. Para ciertos destinos, el Proveedor del Servicio Turístico podrá cobrarle a Usted directamente por el Servicio Turístico contratado. En estos casos, VELEZ TOURS SAS se lo indicará al momento de la compra y Usted recibirá una factura emitida por dicho Proveedor. Tenga en cuenta que, en estos casos, el cargo será efectuado por su tarjeta de crédito en Dólares Estadounidenses por el monto en dicha moneda indicado en detalle de su pago.

**IX. ¿CÓMO OPERA EL PAGO A TRAVÉS DE PSE?** Los pagos y transacciones de cada entidad financiera vinculada al sistema PSE no se realizan en el sitio web o la plataforma tecnológica de VELEZ TOURS SAS. Para realizar cada pago, el Usuario se conecta con el sitio web de la entidad financiera seleccionada, que es quien provee las medidas tecnológicas de seguridad, acepta, autoriza y valida cada pago. VELEZ TOURS SAS en ningún caso y bajo ninguna circunstancia, conoce o almacena los datos, número de cuenta o claves relacionadas con cualquier medio de pago vinculado con el sistema PSE, ni los datos de tarjetas débito o crédito o de cualquier otro medio de pago relacionado con dicho sistema. VELEZ TOURS SAS no asume ningún tipo de responsabilidad que pueda generarse por el uso indebido o pérdida de control de los datos o claves relacionadas con cualquier medio de pago vinculado con el sistema PSE. VELEZ TOURS SAS tampoco asume ninguna responsabilidad, ni otorga garantía alguna al Usuario en relación con los servicios financieros prestados por la plataforma de pagos PSE, o por los servicios financieros o métodos de pago dispuestos directamente por cada entidad financiera o bancaria, especialmente en el caso que no pueda efectuar las operaciones por defectos que se presenten en el funcionamiento del Sistema PSE, por cualquier atraso, interrupción, errores, fallas técnicas, no disponibilidad o falla en el sitio web de la entidad financiera o bancaria seleccionada y tampoco por cualquier perjuicio directo o indirecto que se derive de tales circunstancias.

**X. ¿TENDRÉ DERECHO A RETRACTO?:** VELEZ TOURS SAS le informa que de acuerdo con lo previsto en el Artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, (Estatuto del Consumidor Colombiano), en Colombia opera el derecho de Retracto en todos los contratos para la venta de bienes y prestación de servicios mediante sistemas de financiación, venta de tiempos compartidos o ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, que por su naturaleza no deban consumirse o no hayan comenzado a ejecutarse antes de cinco (5) días. Para ejercer este derecho y recibir el valor pagado, sin descuentos o retenciones, Usted deberá dentro de los cinco (5) días siguientes a la operación de compra, notificar a VELEZ TOURS SAS su decisión en tal sentido, por escrito o mediante medios electrónicos o similares. VELEZ TOURS SAS realizará las gestiones de presentación y seguimiento de su solicitud frente al proveedor de servicios turísticos, y -en caso de haber sido abonado- será el Proveedor de servicios turísticos, quien directamente deberá proceder con la devolución de su dinero, mediante un crédito, una reversión de cargo a su tarjeta de crédito o la devolución del monto abonado, de acuerdo con el medio más conveniente de devolución. Si el pago hubiera sido efectuado mediante transferencia bancaria, VELEZ TOURS SAS requerirá nuevamente sus datos para poder gestionar el reembolso por ese medio.

No obstante lo expuesto, recuerde que para los servicios aéreos que adquiera a través de VELEZ TOURS SAS, aplicará de forma preferente el derecho de retracto aéreo regulado de manera especial por la Aeronáutica Civil Colombiana, y que se detallará en el punto XI siguiente.

**XI. ¿CÓMO OPERA EL RETRACTO AÉREO?** Para las reservas de **TIQUETES AÉREOS** efectuadas a través de métodos no presenciales, aplica de forma especial el derecho de retracto aéreo previsto en la Resolución 1375 de junio de 2015, expedida por la Aeronáutica Civil Colombiana (en adelante, el “Derecho de Retracto”).

Para que el Derecho de Retracto proceda, Usted debe ejercer dicha opción a través del Sitio Web, en el link “Mi Reserva” dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la compra, y con una anterioridad igual o mayor a ocho (8) días calendario a la fecha prevista para la partida en operaciones nacionales, e igual o mayor a quince (15) días calendario, para la partida en caso de operaciones internacionales.

En tal caso, la aerolínea deberá proceder al reembolso del valor de la tarifa por Usted abonada, pudiendo retener de dicho valor hasta COP\$ 60.000 para vuelos nacionales y USD 50 para vuelos internacionales, precisando que el monto retenido no podrá superar el 10% del valor de la tarifa. La suma a devolver no incluye tasas, impuestos y el cargo por servicio de intermediación percibido por VELEZ TOURS SAS. Si Usted ejerce su Derecho de Retracto a través de VELEZ TOURS SAS, ésta procederá al reembolso del dinero que corresponda según lo dispuesto por la aerolínea, una vez que ésta ponga a disposición de VELEZ TOURS SAS el monto correspondiente, en un plazo máximo de treinta (30) días.

## **XII. UNA VEZ CONFIRMADA UNA SOLICITUD DE COMPRA ¿PUEDO CAMBIARLA O CANCELARLA? SI LO HAGO**

**¿TENGO COSTOS ASOCIADOS?:** Si Usted solicita un cambio o cancelación fuera de los plazos y procedimientos explicados en el punto anterior, y la regulación específica de la tarifa por Usted seleccionada así lo permitiera, VELEZ TOURS SAS realizará las gestiones de presentación y seguimiento de su solicitud, pero la decisión final será del Proveedor del Servicio Turístico. La forma de proceder y las condiciones especiales que rigen para casos de cambios o cancelaciones en una reserva confirmada por Usted, son determinadas por los Proveedores de los Servicios Turísticos, quienes podrán establecer multas o penalidades aplicables para los cambios solicitados. Estas condiciones están disponibles para su consulta en nuestra Plataforma. Revíselas antes de reservar y recuerde que hay Servicios Turísticos que, por disposición de los Proveedores, no admiten cambios y/o devoluciones, o los admiten con restricciones y/o con penalidades, - aún en casos de enfermedad, huelga, fenómenos climáticos, etc.-. Recuerde que cada Proveedor define sus penalidades sin intervención o injerencia de VELEZ TOURS SAS.

h. **Las gestiones en VELEZ TOURS SAS se realizan on-line y en tiempo real.**

Cuando Ud. solicita un cambio, está cancelando una reserva confirmada y solicitando otra nueva que se registrará por las condiciones particulares aplicables al momento en el que Usted realiza el cambio, por lo cual, además de las penalidades aplicables, podría existir una diferencia de tarifa que consiste en el valor que resulte de la diferencia entre la tarifa originalmente abonada y la nueva tarifa según disponibilidad tarifaria al momento de efectuar el cambio (la "Diferencia de Tarifa"). Recuerde que las tarifas turísticas son dinámicas y dependen de variables como



anticipación de compra, fechas de viaje, promociones estacionales y, en el caso de vuelos, también de las restricciones tarifarias (a mayores restricciones, menor precio).

i. En el caso de devoluciones aprobadas por el Proveedor, éstas podrán ser efectuadas mediante un crédito o una reversión de cargo a la misma tarjeta con la cual se hizo la reserva, previa autorización del (la) titular de la tarjeta de crédito. Si el pago fue realizado en efectivo y/o transferencia bancaria, VELEZ TOURS SAS le requerirá sus datos bancarios para realizar el reembolso mediante transferencia bancaria. Los plazos de reembolso y/o de la reversión de cargo dependerán de cada Proveedor (en los casos de compañías aéreas se estiman habitualmente de entre 30 y 120 días).

j. Cabe aclarar que los Proveedores no se encuentran obligados a exceptuar al pasajero de las condiciones del contrato, aún en casos acreditados de enfermedad o incapacidad física que les impida viajar; es decir que si la tarifa abonada prevé el cobro de penalidad para realizar modificaciones/devoluciones o no permite cambios y/o reintegro, el Proveedor puede cobrar esos cargos o negar la devolución del costo de la reserva.

k. El Cargo de Gestión cobrado por VELEZ TOURS SAS es de carácter no reembolsable. En caso de cancelación de reservas confirmadas por cualquier motivo, dicho Cargo de Gestión no será reintegrado ya que corresponde a un servicio efectivamente prestado por VELEZ TOURS SAS. Asimismo, en el supuesto de que Usted solicite el cambio o cancelación de un Servicio Turístico, VELEZ TOURS SAS podrá cobrar un Cargo de Gestión adicional.

**XIII. ¿UNA VEZ PROCESADA MI TRANSACCIÓN, PODRÉ REVERSAR LOS CARGOS EFECTUADOS A MI TARJETA? ¿CÓMO OPERARÁ LA REVERSIÓN DE CARGOS?** El Decreto 587 de 2016 del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo Colombiano le otorga la facultad de solicitar la reversión de su pago, únicamente si su caso encuadra en uno de los siguientes supuestos: (Tenga presente que, si su reserva corresponde a un **ticket aéreo**, no podrá acogerse a la figura aquí descrita, por expresa disposición de la legislación mencionada):

1. Usted fue objeto de fraude.
2. Su cargo corresponde a una operación no solicitada.
3. El producto adquirido no fue recibido.
4. El producto entregado no corresponde a lo solicitado, no cumple con las características inherentes o las atribuidas por la información que se suministró sobre él.
5. El producto entregado se encuentra defectuoso.

Así, si usted considera de manera fundada que se encuentra incurso en alguna de las causales anteriores, deberá solicitarlo mediante el coreo electrónico [mercadeo@veleztours.com.co](mailto:mercadeo@veleztours.com.co) y [comercial@veleztours.com.co](mailto:comercial@veleztours.com.co) para iniciar el debido proceso de la reversión de pago.

VELEZ TOURS SAS, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al envío del correo, remitirá esta solicitud de reversión directamente a su emisor del instrumento de pago (Banco), para que este, procese y garantice la devolución de los montos objetados a su Tarjeta de Crédito. Usted podrá validar directamente con su banco, el estatus de su solicitud de reversión, presentando ante el mismo, la constancia de haber solicitado la reversión.

Recuerde que de conformidad con lo dispuesto por el Artículo 2.2.2.51.4., del decreto 587 de 2016, Usted dispone de cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que tuvo noticia de la operación que desea reversar para iniciar el trámite ante VELEZ TOURS SAS, o ante el emisor de su instrumento de pago (Banco).

Una vez presentada la solicitud de reversión ante el emisor del instrumento de pago electrónico utilizado, los participantes del proceso de pago dispondrán de un término de quince (15) días hábiles para hacerla efectiva.

VELEZ TOURS SAS le advierte que en virtud de lo dispuesto por el Artículo 2.2.2.51.10, del Decreto 587 de 2016, si como consecuencia de su solicitud de reversión, Usted recibiera montos que exceden lo originalmente pagado, Usted será responsable de la devolución de los mismos. Le advertimos también que en los términos del artículo 51 de la Ley 1480 de 2011 y del artículo 2.2.2.51.12. del Decreto 587 de 2016, si se demuestra que Usted no se encontraba incurso en ninguna de las causales de reversión establecidas en el formulario, VELEZ TOURS SAS y/o el emisor de su instrumento de pagos podrán cargar definitivamente la transacción reclamada a su tarjeta o medio de pago.

Finalmente destacamos que la MALA FE del consumidor en el proceso de reversión será sancionada por la Superintendencia de Industria y Comercio, en los términos del Decreto

587 Artículo 2.2.2.51.13, hasta con cincuenta (50) salarios mínimos mensuales legales vigentes (smmlv).

XIV. **¿QUÉ PASA SI NO ME PRESENTO A UTILIZAR UNA RESERVA?** Si Usted no se presenta a utilizar su reserva en la fecha y horarios indicados (o llega con atraso) se configura lo que en el mercado turístico se conoce como No Show y Usted no tendrá derecho a exigir la devolución total o parcial del importe abonado. Si no va a utilizar su reserva en todo o en parte o si va a llegar con retraso a utilizar su reserva, le recomendamos comunicarlo previamente a VELEZ TOURS SAS para conocer las restricciones aplicables.

XV. **CONDICIONES ESPECIALES APLICABLES A PRODUCTOS TURÍSTICOS CON DESTINO CUBA:** Según las regulaciones vigentes en Estados Unidos, los viajes a Cuba para actividades turísticas se encuentran vedados para ciudadanos, residentes o personas sujetas a la jurisdicción Norteamericana. Esta regla tiene algunas excepciones (como por ejemplo: visitas familiares; trabajo oficial para el gobierno de Estados Unidos, gobiernos extranjeros y algunas organizaciones no gubernamentales; actividad periodística; investigación y reuniones profesionales; etc.). Actualmente VELEZ TOURS SAS no cuenta con los recursos para poder verificar estas excepciones durante el proceso de compra online, por lo que momentáneamente no nos encontramos en condiciones de poder ofrecer este destino a ciudadanos comprendidos

en las referidas excepciones. Más información en <https://cu.usembassy.gov/es/u-s-citizen-services-es/local-resources-of-u-s-citizens-es/viajes-a-cuba/>

**XVI. ¿CUÁL ES EL PROCEDIMIENTO EN CASO DE CONSULTAS O RECLAMOS?:** En el caso de que Usted necesite efectuar un reclamo y/o consulta, solicitar modificaciones y/o cancelaciones -siempre que su tarifa lo permita-, solicitar el re-envío vouchers o tickets, y/o descargar su factura, Usted podrá acceder durante las 24 horas al link “Mi Cuenta” si se encuentra registrado en la Plataforma (o a través de “Mi Reserva” o “Mis Viajes”) con su número de Solicitud de Compra, donde podrá realizar cualquier gestión. Independientemente de ello, para cualquier urgencia siempre cuenta con líneas telefónicas que constan en los correos y/o vouchers enviados con cada Servicio Turístico.

l. En el caso de querer realizar un reclamo, sugerencia o consulta, se recomienda realizar una descripción detallada de los hechos adjuntando de inmediato la copia de los antecedentes de respaldo, explicando lo ocurrido y formulando en términos claros y simples la solución que desea. De esta manera podremos revisar su caso en forma más rápida y eficiente. VELEZ TOURS SAS analizará el reclamo, y dará respuesta al mismo correo electrónico informado por Usted lo antes posible. Si de la revisión de los antecedentes resultara procedente acoger en todo o en parte el reclamo, VELEZ TOURS SAS se lo hará saber y le enviará por mail el correspondiente acuerdo. Lo anterior, sin perjuicio de que VELEZ TOURS SAS podría ofrecerle una solución alternativa, diferente a las peticiones formuladas por Usted.

m. Si Usted estuviera de acuerdo con la propuesta de VELEZ TOURS SAS, deberá firmar el correspondiente acuerdo, y enviarlo a VELEZ TOURS SAS a la dirección que le será indicada. Una vez que VELEZ TOURS SAS haya recibido el documento, un agente de atención al cliente se pondrá en contacto con Usted para informarle la fecha de pago y demás condiciones de cumplimiento del acuerdo.

n. Los cambios o cancelaciones de reservas efectuadas por nuestro intermedio, si bien son regidos por los Proveedores de los Servicios Turísticos, deben ser gestionados a través de VELEZ TOURS SAS. En cualquiera de los casos anteriores, la línea aérea y/o el proveedor lo derivarán a nuestra empresa.

Tenga muy presente que cada Proveedor tiene sus propias regulaciones para la provisión de sus Servicios Turísticos. Cuando revise las regulaciones, sin perjuicio de los demás temas de su interés, preste atención a los siguientes puntos:

- [CAPITULO 1 – VUELOS](#)
- [CAPITULO 2 – ALOJAMIENTOS](#)
- [CAPITULO 7 – PAQUETES](#)

## **CAPÍTULO 1 – VUELOS**

El transporte aéreo se encuentra regulado por la Normativa Aeronáutica y, a su vez, cada compañía aérea (la “Compañía Aérea”) establece sus propias regulaciones tarifarias para la comercialización de pasajes aéreos (el/los “Pasaje/s Aéreo/s”).

**0.1. RESERVAS DE VUELOS, TARIFAS:** VELEZ TOURS SAS es una agencia acreditada por la IATA, y se encuentra autorizada a comercializar Pasajes Aéreos en representación de las Compañías Aéreas miembro de la IATA y en cumplimiento de sus manuales de tarifas, condiciones de transporte de sus instrucciones escritas. Cuando Usted ingresa una Solicitud de Compra en la Plataforma y ésta es confirmada mediante la emisión de un e-ticket, se genera, automáticamente y sin intervención manual alguna, un registro (Electronic Ticket Record o ETR) en el sistema de la Compañía Aérea con los datos ingresados por Usted en la Plataforma. Cada Pasaje Aéreo se encuentra regulado por una serie de condiciones y restricciones determinadas por cada Compañía Aérea para cada tarifa en particular. De acuerdo al monto de la tarifa, se imponen ciertas limitaciones sobre la utilización del Pasaje Aéreo, por ejemplo: no reembolsable, no transferible, restricciones sobre cambios de ruta, imposición de estadías mínimas y máximas, restricciones a la devolución del importe abonado, etc. Las tarifas más económicas son las que mayores restricciones poseen. Tenga presente que VELEZ TOURS SAS no se encuentra autorizado a variar ni modificar en ningún caso las regulaciones de los Pasajes Aéreos.

**0.2 INFORMACIÓN DE VUELOS:** Toda la información exhibida en la Plataforma respecto a los Pasajes Aéreos ofrecidos (itinerarios, tarifas, etc.) es proporcionada y actualizada en línea y en tiempo real directamente por cada Compañía Aérea a través de un sistema global de reservas (Global Distribution System o GDS). Las Compañías Aéreas, a través de los GDSs, son responsables exclusivas de actualizar las tarifas, la disponibilidad y los otros datos que aparecen en la Plataforma. Por este motivo, en el período entre el ingreso de la

Solicitud de Compra y la confirmación del pago o emisión del Pasaje Aéreo, las tarifas establecidas por la Compañía Aérea podrían variar según disponibilidad. Los precios definitivos quedarán fijados a partir del momento de la confirmación definitiva de la reserva que se produce con la emisión de el/los ticket/s electrónico/s y su facturación. VELEZ TOURS SAS no fija tarifas aéreas ni tiene control sobre la disponibilidad de las mismas.

**0.3 MODALIDADES DE PAGO:** Si Usted paga con tarjeta de crédito, tanto la tarifa como los impuestos y tasas son cobrados directamente con el propio código de comercio de la Compañía Aérea sin que dichos valores ingresen a VELEZ TOURS SAS. Si Usted paga mediante depósito o transferencia bancaria, VELEZ TOURS SAS endosa a la Compañía Aérea los

montos correspondientes a las tarifas. En todos los casos, VELEZ TOURS SAS solo percibe el valor correspondiente al Cargo de Gestión.

**0.4 REPROGRAMACIONES, DEMORAS Y/O CANCELACIONES DE VUELOS:** Por razones ajenas a VELEZ TOURS SAS, las Compañías Aéreas podrían modificar ciertas condiciones de los vuelos como horarios, fechas o itinerarios; podrían demorarlos y/o reprogramarlos y/o cancelarlos. El transportador está habilitado a realizar modificaciones en los vuelos programados, en tanto las comunique a esta autoridad aerocomercial conforme la regulación aplicable y VELEZ TOURS SAS no tiene ninguna injerencia ni intervención en relación con las modificaciones que podrían sufrir los vuelos. De producirse alguna de estas variaciones antes de las 24 hrs. de salida del vuelo, por instrucciones del proveedor final, VELEZ TOURS SAS le informará las alternativas disponibles y sólo procederá a confirmar las modificaciones con su expresa confirmación o aceptación previa. Cualquier reclamo, demanda o denuncia por la prestación del servicio escogido deberá ser dirigida a la Compañía Aérea. Recuerde que son las Compañías Aéreas las que prestan el servicio de transporte. Dentro de las 24 hrs. de la salida de su vuelo VELEZ TOURS SAS no puede realizar gestiones sobre los Pasajes Aéreos.

**0.5 PRESENTACIÓN EN EL AEROPUERTO:** Usted deberá hacerse presente en las oficinas de despacho de la Compañía Aérea en el aeropuerto de partida el día previsto y a la hora indicada con la Documentación de Viaje. Para vuelos domésticos aconsejamos presentarse en el aeropuerto con 2 horas de anticipación y, para vuelos internacionales, la anticipación deberá ser de al menos 3 horas. Tenga presente que los horarios que se reflejan en su Pasaje Aéreos están expresados en hora local del país de escala y/o destino. Si Usted no se presenta a embarcar a o llega con atraso a embarcar (No Show), la Compañía Aérea puede cancelar cualquier reserva para la continuación del viaje o el retorno y Usted no tendrá derecho a exigir la devolución total o parcial del importe abonado.

**0.6 SOLICITUD DE CANCELACIÓN O CAMBIOS DE FECHA O ITINERARIO:** Destacamos que usualmente las Compañías Aéreas determinan que las tarifas más económicas sean aquellas que no permiten cambios, cancelaciones ni devoluciones, y aun cuando sí lo permitieran, dichos cambios o cancelaciones están sujetos a penalidades. En el caso en que -de acuerdo con la reglamentación dispuesta por la Compañía Aérea- la tarifa seleccionada por Usted sí permitiera cancelaciones, VELEZ TOURS SAS realizará las gestiones de presentación y seguimiento de su solicitud de cancelación frente a la Compañía Aérea, y será ésta quien deberá proceder a la devolución, mediante un crédito o una reversión de cargo a su tarjeta de crédito. Si el pago hubiera sido efectuado mediante transferencia bancaria, VELEZ TOURS SAS requerirá nuevamente sus datos para poder gestionar el reembolso por ese medio. Si lo que Usted solicita es un cambio de fecha o itinerario y la tarifa del Pasaje Aéreo adquirido permite cambios, la Compañía Aérea podrá establecer una penalidad a abonar y, además, al fijar una nueva fecha o elegir un nuevo itinerario, Usted deberá abonar la Diferencia de Tarifa aplicable al momento del cambio. Los cambios deberán realizarse en las mismas clases emitidas o bien en clases superiores. Aclaremos que no es posible realizar cambios por tarifas más económicas publicadas posteriormente a la emisión del Pasaje Aéreo adquirido. El pago de la penalidad y la Diferencia de Tarifa puede realizarse únicamente con tarjeta de crédito en 1 pago. Además, tanto en el caso de cambios como de cancelaciones, VELEZ TOURS SAS podrá cobrar un Cargo de Gestión adicional.

**0.7 CAMBIOS EN EL/LOS NOMBRE/S O CAMBIO DE PASAJERO:** El Pasaje Aéreo emitido a nombre del pasajero es nominativo, personal e intransferible. Preste mucha atención al ingresar su/s nombre/s y apellido/s en el/los lugar/es indicado/s para ello y en un todo conforme con su Documentación de Viaje. Usted tiene disponible una casilla para el/los nombre/s y otro para el/los apellido/s y tiene posibilidad de revisar esta información previo a confirmar la Solicitud de Compra. Su/s Pasaje/s Aéreo/s se emitirá/n automáticamente con la información ingresada por Usted en la Plataforma sin intervención manual alguna de parte de VELEZ TOURS SAS. Una vez emitido el/los Pasaje/s Aéreo/s y generado el registro de ticket electrónico, las Compañías Aéreas no admiten -o en ciertos casos los admiten con costos- cambios de nombres o apellidos en un Pasaje Aéreo, ni aún en casos de errores de tipeo en los nombres de los pasajeros y/o de nombres y apellidos invertidos. Si su Pasaje Aéreo contiene algún error, la Compañía Aérea podría no dejarlo embarcar. VELEZ TOURS SAS no se hace responsable por errores y/o inconsistencias en los Datos Personales por Usted ingresados en la Plataforma.

**0.8 ERRORES INVOLUNTARIOS EN LOS DATOS PERSONALES DE LOS VIAJEROS.**

En aplicación de lo dispuesto en la Resolución 2466 de 2015, proferida por la Aeronáutica Civil Colombiana, VELEZ TOURS SAS le informa que en caso de incurrir en un error en la información correspondiente a sus datos personales, entendiendo estos últimos, de manera exclusiva, como nombre (s) y/o apellido (s) contenidos en el tiquete aéreo expedido, podrá comunicarlo a la aerolínea directamente o a VELEZ TOURS SAS, quien realizará las gestiones de presentación y seguimiento de su solicitud ante la línea aérea emisora de su tiquete, con el fin de que esta última proceda con su corrección inmediata. De conformidad con lo dispuesto en el artículo

3.10.1.10 de la referida Resolución 2466 de 2015, la corrección que se haga podrá generar un pago adicional fijo, cuyo monto no podrá ser superior al vigente para la tarifa administrativa aplicable al tiquete, al momento de la corrección.

Es fundamental precisar que la misma normativa señala expresamente que en ningún caso la corrección de datos podrá derivar en un cambio de pasajero.

Recuerde que, en cualquier evento, incluido este, la decisión final será del Proveedor del Servicio Aéreo. Reiteramos que, la forma de proceder y las condiciones especiales que rigen para casos de cambios o cancelaciones en una reserva confirmada por Usted, son determinadas por las aerolíneas, quienes podrán establecer multas o penalidades unilateralmente, precisando, en cualquier caso, estas deberán ajustarse a la normativa colombiana vigente.

**0.9 MENORES NO ACOMPAÑADOS:** Se considerará “menor no acompañado” a aquel que viaje sin al menos uno de sus padres o tutores legales. Las Compañías Aéreas pueden ofrecer servicios de asistencia y acompañamiento (con costo) que,

según el caso, podrán ser obligatorios u opcionales para aquellos menores que viajen sin acompañante. Sin embargo, VELEZ TOURS SAS no ofrece este tipo de servicios y no podrá asegurar el efectivo embarque del menor en el caso de que la exigencia fuera obligatoria.

Menores de entre 2 y 5 años sin cumplir, deberán viajar obligatoriamente acompañados por sus padres o responsables a cargo. Normalmente el servicio de "menor no acompañado" es obligatorio para niños de entre 5 y 11 años y opcional para niños de entre 12 y 17 años. El servicio no está disponible para niños que requieran certificación médica para viajar y/o que no puedan alimentarse y/o que no sean capaces de cubrir sus necesidades básicas de higiene y no está disponible para itinerarios con escalas o cambios de avión. Consulte la política específica de la Compañía Aérea por la que desee viajar.

**0.10 EQUIPAJE:** Todas las Compañías Aéreas tienen diferentes políticas de franquicia de equipaje. Lo usual en los vuelos de cabotaje es de 15 kg y en los internacionales de 20/30 kg según la empresa y la clase en que se viaje. Infórmese antes de viajar. VELEZ TOURS SAS no se responsabiliza por robo y/o hurto y/o pérdida de equipaje y demás efectos personales de los pasajeros. En caso de pérdida o deterioro de equipaje, Usted debe dirigirse a las oficinas de atención al cliente de la Compañía Aérea y realizar el correspondiente reclamo. Le aconsejamos contratar un seguro de viaje para cubrir parte de estos riesgos.

**0.11 SALUD Y APTITUD PARA EL VIAJE – EMBARAZADAS:** Si Usted presenta alguna condición de salud particular, la aerolínea le exigirá una constancia de apto médico que le permita realizar el viaje. La misma debe tener una fecha de emisión no superior a 12 horas a la salida del vuelo. Tenga presente que no podrán viajar solos –ni con servicio de acompañante- personas que no puedan valerse por sí solas y/o no estén en capacidad de seguir instrucciones.

**0.12 VALIDEZ DEL PASAJE AÉREO:** De acuerdo con la Normativa Aeronáutica, los Pasajes Aéreos son válidos por un año desde la fecha de emisión. Cualquier excepción al plazo de validez debe ser solicitada a y autorizada por la Compañía Aérea. VELEZ TOURS SAS no puede extender la validez de un Pasaje Aéreo bajo ninguna circunstancia

**0.13 PASAJES "SOLO IDA":** Por disposiciones migratorias de cada país, en caso de ser no residente del país de destino y contratar por nuestro intermedio un Pasaje Aéreo únicamente de ida, Usted podrá ser requerido por las autoridades migratorias a justificar las razones por las que no cuenta con un Pasaje Aéreo de regreso. Le sugerimos consultar al Consulado o Embajada correspondiente antes de efectuar la reserva. Las Compañías Aéreas también podrán exigir esta documentación antes de embarcar.

**0.14 STOP OVER:** Por lo general las tarifas económicas no permiten Stop Over; se recomienda consultar qué tarifas lo permiten.

**0.15 VUELOS O AEROLÍNEAS LOW-COST:** Tenga presente que cuando reserva un vuelo de una aerolínea identificada como "low cost", la tarifa publicada no permite cambios ni cancelaciones, no incluye reserva de asiento, ni equipaje facturado (solo equipaje de mano), ni servicios complementarios tales como refrigerios y/o comidas y/o entretenimiento a bordo. Todos estos servicios se consideran adicionales y se ofrecen bajo diferentes condiciones según cada Compañía Aérea y a un costo diferencial. Tenga en cuenta que las compañías low-cost suelen operar en aeropuertos pequeños, regionales y/o secundarios. Antes de confirmar su Solicitud de Compra, revise atentamente las condiciones y tarifas que son informadas para cada caso ya que algunos de los servicios adicionales deben ser reservados y abonados con anticipación mientras que otros pueden ser adquiridos durante el vuelo.

**0.16 REGULACIÓN Y RESPONSABILIDAD EN EL TRANSPORTE AÉREO:** La responsabilidad de las Compañías Aéreas por el transporte de las personas y sus equipajes se encuentra regulada por la Normativa Aeronáutica. Si Usted desea realizar un reclamo respecto del contrato de transporte aéreo celebrado entre Usted y una Compañía Aérea, Usted puede efectuarlo ante la Aeronáutica Civil Colombiana, [www.aerocivil.gov.co](http://www.aerocivil.gov.co), organismo encargado de regular, vigilar, fiscalizar y certificar la actividad aeronáutica comercial en Colombia.

## CAPÍTULO 2 – ALOJAMIENTOS

Cada hotel, hospedaje y/o departamento (el “Alojamiento”) tiene sus propias regulaciones del servicio y tarifarias.

**0.1 RESERVA DE ALOJAMIENTO, TARIFAS:** Muchos Alojamientos ofrecen, para la misma habitación, una “tarifa reembolsable” o una “tarifa no reembolsable” (más económica). Si reserva una tarifa “no reembolsable” el Alojamiento podrá cobrar el 100% de la estadía al finalizar la compra sin derecho a reembolso alguno aún en casos de que los impedimentos para utilizar el hospedaje se deban a razones de fuerza mayor. Si Usted tiene dudas acerca de la posibilidad de utilizar el hospedaje, le recomendamos reservar una “tarifa reembolsable”. Las penalidades que eventualmente se informen son cobradas por el Alojamiento. VELEZ TOURS SAS no cobra penalidades ni Cargos de Gestión adicionales por cambios y/o cancelaciones.

**0.2 INFORMACIÓN DEL ALOJAMIENTO:** La información específica del Alojamiento como nombre, ubicación, categorización, horarios de check-in y check-out, y servicios incluidos se encuentra suficientemente detallada en la Plataforma. Le aclaramos que toda la información exhibida en la Plataforma es proporcionada y actualizada en línea directamente por cada Alojamiento. Ellos son responsables exclusivos de actualizar las tarifas, la disponibilidad y los otros datos que aparecen en la Plataforma. Revise los comentarios de otros pasajeros para verificar que el Alojamiento se ajusta a sus preferencias y necesidades. VELEZ TOURS SAS no o es ni debe ser interpretado como un promotor de la calidad, el nivel de servicio y/o la calificación o clasificación de cualquier Alojamiento.



**0.3 MODALIDADES DE PAGO:** VELEZ TOURS SAS le ofrece distintas modalidades para poder efectuar y abonar sus reservas de Alojamientos. VELEZ TOURS SAS, en cada caso, le indicará las opciones de pago disponibles según el Alojamiento seleccionado.

**0.3.1 PAGO AL ALOJAMIENTO:** Usted tiene la posibilidad de abonar su estadía íntegra y directamente al Alojamiento. En tal caso, será el Alojamiento quien determine el momento del cobro y en el caso de servicios “no reembolsables” podrá cobrar el total de la estadía al momento de finalizar su compra. Usted deberá informar en la Plataforma los datos de su tarjeta de crédito, que serán transmitidos al Alojamiento para asegurar su reserva. El Alojamiento podrá cargar toda o parte de la tarifa a su tarjeta de crédito, en la moneda local del Alojamiento o en dólares estadounidenses en el caso de Alojamientos en el extranjero.

**0.3.2 ADELANTO A VELEZ TOURS SAS + PAGO AL ALOJAMIENTO:** Usted también podrá abonar un adelanto a VELEZ TOURS SAS en cuyo caso deberá cancelar el saldo restante abonando directamente al Alojamiento bajo las condiciones que éste determine para su cobro.

**0.3.3 PREPAGO A VELEZ TOURS SAS:** Usted acepta que VELEZ TOURS SAS cargue a su tarjeta de crédito el precio total de la reserva, que incluye impuestos, tasas, percepciones fiscales y/o el Cargo de Gestión.

**0.4 CANCELACIÓN O EXCESO DE RESERVAS DEL ALOJAMIENTO:** VELEZ TOURS SAS ofrece los Alojamientos en su Plataforma según la disponibilidad informada por los Proveedores a través de un sistema informático de reservas. En ningún caso VELEZ TOURS SAS ofrecerá un Alojamiento que no otorgue disponibilidad en el sistema. Sin perjuicio de ello, tenga presente que el *overbooking* es una práctica habitual en el mercado turístico y, en algunos países, esta práctica se encuentra regulada. El *overbooking* puede suceder también por fallos en los sistemas de reservas o fallos humanos. En el caso de que un Alojamiento no pueda respetar su reserva en las condiciones contratadas, el Alojamiento deberá proporcionarle, a su costo, un alojamiento/habitación alternativo/a de calidad igual o superior a la reservada por Usted originalmente. VELEZ TOURS SAS, en su carácter de intermediario, hará sus mejores esfuerzos para que Usted pueda disfrutar de su estadía sin inconvenientes.

**0.5 PRESENTACIÓN EN EL ALOJAMIENTO:** Recuerde que si Usted no se presenta en el Alojamiento en la fecha y horario correspondientes, el Alojamiento podrá cancelar su reserva y considerarla como NO SHOW en cuyo caso Usted no tendrá derecho a exigir el reembolso total o parcial del importe abonado. Si por alguna circunstancia Usted va a llegar fuera de los horarios indicados, comuníquese previamente con el Alojamiento y/o con DESPEGAR.

**0.6 SOLICITUD DE CANCELACIÓN O CAMBIOS:** La posibilidad de efectuar cambios y/o cancelaciones y, en su caso, las penalidades aplicables a cada circunstancia están sujetos a las políticas del Alojamiento que son informadas en la Plataforma y en el Voucher. VELEZ TOURS SAS no fija ni cobra penalidades por cambios y/o cancelaciones. Cualquier excepción a dichas condiciones deberá ser autorizada por el Alojamiento.

**0.7 MENORES:** Si viaja con menores tiene que incluirlo en la reserva, aun cuando no ocupen cama. Recuerde que hay Alojamientos que no aceptan menores.

**0.8 EQUIPAJE - DEPÓSITO DE BIENES DE VALOR:** Si Usted lleva consigo efectos de valor superior al que ordinariamente llevan los pasajeros, debe hacerlo saber al Alojamiento y guardarlos en las cajas de seguridad que se encuentren a disposición en el Alojamiento. La responsabilidad del Alojamiento se limita al valor declarado de los efectos depositados. Tenga en cuenta que si sus efectos son excesivamente valiosos en relación con la importancia del Alojamiento, o los mismos causaran molestias al Alojamiento, éste podrá negarse a recibirlos.

**0.9 HORARIOS DE CHECK-IN Y CHECK-OUT:** Sin perjuicio de los horarios de check-in y check-out particulares informados para cada Alojamiento en la Plataforma, la cantidad prevista de días de alojamiento se computa desde el horario de check-in y finaliza en el horario de check-out del día siguiente, independientemente de la hora de llegada y/o de salida, y de la utilización completa o fraccionada del mismo. Tenga presente que los horarios que se reflejan en el voucher están expresados en horario local del lugar de destino.

**0.10 RÉGIMEN DE RESPONSABILIDAD DE ALOJAMIENTOS:** Le informamos que la actividad de los Alojamientos domiciliados en la República de Colombia, se encuentra regida por un conjunto de normas, entre ellas, El Estatuto del Consumidor Colombiano, Ley 1480 de 2011, Ley 300 de 1996 (Ley General del Turismo), y sus decretos reglamentarios, además de las disposiciones especiales establecidas por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y demás autoridades regulatorias y de defensa del consumidor Colombiano. Si Usted desea realizar un reclamo respecto del servicio brindado por el Alojamiento, puede efectuarlo directamente ante los organismos previamente expuestos,

para esto, puede ingresar a: [www.mincit.gov.co/](http://www.mincit.gov.co/) y/o [www.sic.gov.co.](http://www.sic.gov.co/)

## CAPÍTULO 7 – PAQUETES

En la solapa “Paquetes” de la Plataforma Usted puede armar un viaje dinámico. El viaje dinámico permite sumar todos los Servicios que Usted desee adquirir siguiendo la modalidad de “carrito de compras” y abonar en un solo pago todos los Servicios. Con la modalidad “carrito de compras” Usted puede ir buscando y seleccionando distintos Servicios (vuelos + alojamientos + actividades + seguros + cruceros + traslados + micros y/o cualquier combinación entre ellos) según sus gustos y necesidades realizando una sola búsqueda y reservando tantos Servicios como Usted desee. VELEZ TOURS SAS simplemente actúa como intermediario mostrando las opciones disponibles y posibilitando que Usted seleccione los Servicios, Proveedores y combinaciones de Servicios según sus propios gustos y necesidades, pero sin dejar de actuar como un intermediario, en los términos de lo establecido en la Ley 1480 de 2011.

**0.1. VELEZ TOURS SAS NO ES ORGANIZADOR DE PAQUETES:** VELEZ TOURS SAS no organiza Paquetes ni asesora o intenta vender un Servicio y/o un Proveedor específico respecto de otro. Usted puede visualizar en la Plataforma todas las opciones disponibles para construir su propio viaje combinando -vuelos, alojamiento, alquiler de autos y/o traslados- en lugar de comprar un paquete predefinido o cerrado. VELEZ TOURS SAS puede sugerir Paquetes combinando Servicios para facilitar su búsqueda, sin embargo, Usted puede modificar cualquiera de esos Servicios en cualquier momento antes de la compra para que el Paquete se adapte a sus necesidades. Recuerde que VELEZ TOURS SAS no actúa como organizador ya que no es quien elige y/o combina los Servicios o decide cual será el prestador y/o diseña los horarios.

**0.2. MODALIDAD DE RESERVA DE PAQUETES:** El proceso para armar su Paquete es muy sencillo y consta de 3 pasos: (i) Se ingresa a la sección de Paquetes y se definen las fechas de viaje y destino de viaje. (ii) Se seleccionan los Servicios, como vuelo, alojamiento, alquileres de autos, o cualquier otro producto. (iii) Antes de pagar solo una vez por todo, es necesario confirmar la compra de cada uno los productos seleccionados y se elige alguna opción de pago con todas las facilidades de financiamiento en cuotas que ofrece VELEZ TOURS SAS.

**0.3. POLITICAS DE CANCELACIÓN Y CAMBIO DE CADA SERVICIO:** Recuerde que cada Servicio seleccionado por Usted para armar su Paquete se rige por sus propias condiciones de cambio y/o cancelación establecidas por cada Proveedor y que la modificación y/o cancelación de un Servicio no afecta, en modo alguno, a los demás Servicios contratados que se regirán por sus propias condiciones y que deberán ser modificados y/o cancelados individualmente siempre que las condiciones del Proveedor lo permitan.

VELEZ TOURS SAS, una sociedad constituida según las leyes de la República de Colombia, con domicilio en la ciudad de Bogotá D.C – en la Carrera 15 # 106-66. Se advierte al turista que la explotación, la pornografía y el abuso sexual de menores de edad en el país son sancionados penal y administrativamente conforme a las leyes vigentes, artículo 17 de la ley 679 de 2001 y adiciones en ley 1336 del 21 de Julio de 2009. Registro Nacional de Turismo No. 1638.

Estos Términos y Condiciones fueron actualizados el **[fecha]**.

VELEZ TOURS SAS se reserva el derecho, a su sola discreción, de modificar, alterar o de otra manera actualizar, estos Términos y Condiciones en cualquier momento. Las modificaciones entrarán en vigencia desde el momento que se indique; en su defecto, se entenderá que su aplicación es inmediata. Usando esta Plataforma después de publicadas las modificaciones, Usted acepta estar sujeto a dichas modificaciones, alteraciones o actualizaciones de las Condiciones de Compra, sin derecho a efectuar reclamo alguno con relación a ello.