



ENCUENTRO PENSIONADOS EJE CAFETERO 2024



Encuentro organizado por el CaviAliado  **Portal del turismo**
Agencia de Viajes

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL PLAN TURÍSTICO

1. RESPONSABILIDAD

El operador turístico **Portal del Turismo S.A.S**, identificado con NIT **900987056**, actúa como intermediario entre los usuarios y las empresas encargadas de proveer los servicios incluidos en el plan turístico (aerolíneas, hoteles, transportistas, etc.). Según lo dispuesto por la **Ley 300 de 1996** (Ley General de Turismo) y el **Decreto 2438 de 2010**, el operador se compromete a cumplir con los servicios ofrecidos, no obstante, no será responsable por cualquier situación fuera de su control, como retrasos, cambios en el itinerario, condiciones climáticas adversas, decisiones gubernamentales, entre otros.

2. PRECIOS Y SERVICIOS INCLUIDOS

El precio del plan turístico es final e incluye únicamente los servicios expresamente descritos en la oferta, como pasajes aéreos, alojamiento, transporte terrestre, visitas guiadas y alimentación (cuando aplique). Los precios pueden estar sujetos a cambios sin previo aviso por variaciones en tarifas de proveedores, tasas gubernamentales, impuestos o cambios en la tasa de cambio.

3. CANCELACIONES Y PENALIDADES

En caso de cancelación por parte del usuario, se aplicarán las siguientes penalidades, en conformidad con las políticas de cada proveedor:

- Cancelaciones realizadas con más de 30 días antes de la fecha de salida: Penalidad del 30% del valor total del plan.
- Cancelaciones entre 30 y 15 días antes de la fecha de salida: Penalidad del 50% del valor total del plan.
- Cancelaciones con menos de 15 días antes de la salida o en caso de no presentarse (No Show): Penalidad del 100% del valor total del plan.

Los reembolsos, en caso de que apliquen, se realizarán dentro de los 30 días siguientes a que el proveedor haya realizado el respectivo reembolso, descontando las penalidades aplicables y gastos administrativos.

ENCUENTRO PENSIONADOS EJE CAFETERO 2024



Encuentro organizado por el CaviAliado  **Portal del turismo**
Agencia de Viajes

4. CANCELACIÓN GENERAL DEL GRUPO

En caso de que se decida cancelar el viaje para el grupo, se podrá realizar sin penalidad hasta un **15%** del total del grupo, siempre y cuando la cancelación se efectúe antes de la emisión de los servicios contratados (aerolíneas, hoteles, etc.). Si la cancelación afecta a más del 15% del grupo, se aplicará una penalidad equivalente al **30% del valor del grupo confirmado**. Esta política se aplicará únicamente si el grupo completo decide cancelar el viaje. El operador se compromete a gestionar las cancelaciones de manera eficiente, conforme a las disposiciones de cada proveedor.

5. CANCELACIÓN POR FENÓMENOS NATURALES, PANDEMIAS O FUERZA MAYOR

En caso de que se produzcan cancelaciones del viaje debido a fenómenos naturales, pandemias, o cualquier situación de fuerza mayor que impida la realización del viaje, todas las cancelaciones serán tramitadas con los respectivos operadores y se manejarán de acuerdo con la normatividad vigente. Los pasajeros serán informados de las opciones disponibles, que podrán incluir reprogramaciones, reembolsos o créditos para futuros viajes, según lo dispuesto por cada proveedor de servicios. El operador no asumirá responsabilidades adicionales derivadas de estas situaciones, actuando únicamente como intermediario en la gestión de las cancelaciones.

6. MODIFICACIONES EN EL ITINERARIO

El operador turístico se reserva el derecho de realizar modificaciones en el itinerario por razones logísticas, de seguridad o fuerza mayor. En caso de que se deba modificar significativamente el plan (cancelación de vuelos, cambios en hoteles, etc.), se ofrecerán alternativas equivalentes o superiores, sin costo adicional para el usuario.

7. DOCUMENTACIÓN Y REQUISITOS

Es responsabilidad exclusiva del usuario contar con la documentación requerida para el viaje dentro de Colombia (cédula de ciudadanía, permisos de salida de menores, vacunas, etc.), en conformidad con la normativa del país y las regulaciones de los proveedores de servicios contratados. El operador turístico no será responsable en caso de que un pasajero no cumpla con estos requisitos y se le impida participar en el viaje.

8. SEGUROS

ENCUENTRO PENSIONADOS EJE CAFETERO 2024



Encuentro organizado por el CaviAliado Portal del turismo Agencia de Viajes

El plan incluye una **asistencia médica** con un cubrimiento por accidente de **\$35.000.000**, acorde a los cubrimientos descritos en el anexo. En caso de existir algún tipo de preexistencia, se recomienda contratar **seguros adicionales** que puedan cubrir eventualidades adicionales no descritas en esta cobertura básica.

9. RESPONSABILIDAD DEL VIAJERO

Los viajeros deben cumplir con las normas y reglamentos del lugar de destino, así como con las instrucciones del guía o coordinador del grupo. Asimismo, deberán acatar las normativas locales, las políticas de los proveedores de servicios contratados y las regulaciones de los hoteles donde se alojen. El operador se reserva el derecho de excluir a cualquier pasajero que, a su juicio, incumpla con dichas normativas o interfiera con el bienestar del grupo, **previo visto bueno de Cavipetrol**. En este caso, no habrá lugar a reembolsos ni compensaciones.

10. POLÍTICAS DE PROTECCIÓN DE DATOS

De conformidad con la **Ley 1581 de 2012** (Ley de Protección de Datos Personales), los datos personales suministrados por los usuarios serán tratados de manera confidencial y utilizados únicamente para los fines del servicio contratado. Los usuarios pueden ejercer sus derechos de consulta, rectificación y cancelación conforme a la ley.

11. RECLAMACIONES

Cualquier reclamación relacionada con el plan turístico deberá ser presentada por escrito ante el operador dentro de los 30 días hábiles siguientes a la finalización del viaje. Las reclamaciones serán atendidas conforme a lo establecido en el **Estatuto del Consumidor**.

12. PAGOS MEDIANTE CRÉDITOS CAVIPETROL

Los pagos realizados mediante **créditos Cavipetrol** serán tratados como un medio de pago regular, similar a tarjetas de crédito o efectivo. Por lo tanto, todas las políticas de cancelación, reembolsos, penalidades y demás cláusulas incluidas en esta propuesta aplicarán de igual manera a estos pagos.

13. ACEPTACIÓN DE TÉRMINOS

El pago parcial o total del plan turístico implica la aceptación de los términos y condiciones descritos en este documento.



ENCUENTRO PENSIONADOS EJE CAFETERO 2024



Encuentro organizado por el CaviAliado  **Portal del turismo**
Agencia de Viajes

14. PARTICIPACIÓN EN ACTIVIDADES, SALIDAS Y TERAPIAS

Todas las actividades de yoga, terapias y talleres incluidos en el plan serán realizadas por **profesionales idóneos y debidamente certificados**. Sin embargo, la participación en dichas actividades será **exclusiva responsabilidad del pasajero**, quien las realizará por su propia cuenta y riesgo. Al participar en cualquiera de estas actividades, el pasajero **libera a Portal del Turismo S.A.S y a Cavipetrol de cualquier responsabilidad** por cualquier eventualidad, lesión o inconveniente que pueda surgir durante su participación en las mismas. El operador y sus asociados no serán responsables por ninguna consecuencia física o emocional derivada de la participación en estas actividades.