

Política de Sostenibilidad

1. POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD

NORTOURS VIAJES Y TURISMO tiene como propósito la implementación de un sistema de gestión para la sostenibilidad mediante el cual se usen de manera eficiente y responsable los recursos, se promueva la conservación de los bienes naturales y culturales y se aporte al desarrollo económico de la comunidad sobre la cual tiene influencia.

NORTOURS VIAJES Y TURISMO busca ofrecer productos turísticos de calidad. Contando con personal capacitado y comprometido en sensibilizar a los pasajeros en la adopción de prácticas de turismo responsable.

2. COMPROMISOS ASUMIDOS POR NORTOURS VIAJES Y TURISMO EN CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVIDAD LEGAL VIGENTE

(Resolución 3840 del 24 de diciembre del 2009)

En virtud de la Ley 1336 de 2009, la adopción y adhesión a este Código de Conducta es requisito para la inscripción en el Registro Nacional de Turismo y para su actualización.

Con el fin de contrarrestar la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes en viajes y turismo, los prestadores de servicios turísticos adoptarán un Código de Conducta que deberán observar sus representantes legales, directores, administradores, empleados y contratistas vinculados a la prestación de servicios turísticos, con el fin de hacer efectivas las obligaciones contempladas en los artículos 16 y 17 de la ley 679 de 2001, así como a prevenir las conductas tipificadas en el artículo 19 de la misma ley, Nuestra empresa y nuestros colaboradores incorporamos las medidas mínimas de control. Dichas medidas son:

- Abstenerse de ofrecer en los programas de promoción turística y en los planes turísticos, expresa o subrepticamente, planes de explotación sexual de niños, niñas y adolescentes.
- Abstenerse de dar información a los turistas, directamente o por interpuesta persona acerca de lugares desde donde se coordinen o donde practique explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes.
- Abstenerse de conducir a los turistas, directamente o a través de terceros a establecimientos o lugares donde se practique la explotación sexual comercial de niños y niñas, así como conducir a estos a los sitios donde se encuentran hospedados los turistas, incluso si se trata de barcos localizados en altamar, con fines de explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes.
- Abstenerse de facilitar vehículos en rutas turísticas con fines de explotación o de abuso sexual con niños, niñas y adolescentes.
- Impedir el ingreso de niños, niñas y adolescentes a los hoteles o lugares de alojamiento y hospedaje, bares, negocios similares y demás establecimientos en los que se presten servicios turísticos, con fines de explotación o de abuso sexual.
- Adoptar las medidas tendientes a impedir que el personal vinculado a cualquier título con la empresa, ofrezca servicios turísticos que permitan actividad sexual con niños, niñas y adolescentes.
- Denunciar ante el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y demás autoridades competentes, los hechos sobre los que tenga conocimiento por cualquier medio, así como la existencia de lugares relacionados con explotación sexual de niños, niñas y adolescentes y asegurar que al interior de la empresa existan canales para la denuncia correspondiente ante las autoridades competentes.

- Diseñar y divulgar al interior de la empresa y con sus proveedores de bienes y servicios, una política en la que el prestador establezca medidas para prevenir y contrarrestar toda forma de explotación sexual de niños, niñas y adolescentes en viajes y turismo.
- Capacitar a todo el personal vinculado a la empresa, frente al tema de prevención de la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes.
- Informar a sus usuarios sobre las consecuencias legales en Colombia de la explotación y el abuso sexual de niños, niñas y adolescentes.
- Fijar en lugar visible para los empleados del establecimiento o establecimientos de comercio el presente Código de Conducta y los demás compromisos y medidas que el prestador desee asumir con el fin de proteger a los niños y los adolescentes.

“En desarrollo de lo dispuesto en el artículo 17 de la Ley 679 de 2001, NORTOURS VIAJES Y TURISMO advierte al turista que la explotación y el abuso sexual de menores de edad en el país son sancionados penal y administrativamente, conforme a las leyes vigentes.”

- Promover al interior de la empresa el cuidado, la conservación del medio ambiente y gestionar los impactos generados sobre el mismo desde la actividad desarrollada.
- Proporcionar la información acerca de los diferentes atractivos y actividades relacionadas con el patrimonio cultural del país y promover su visita de forma tal que dicha información contenga actividades y posturas positivas sobre los mismos.
- Promover la prevención del tráfico ilícito de bienes culturales.
- No comercializar productos y servicios que generen impactos negativos en el patrimonio cultural.

REQUISITOS ECONÓMICOS

- Promover la generación de empleo en condiciones justas y equitativas.
- Rechazar la explotación laboral infantil en cualquiera de sus manifestaciones.
- No ejercer discriminación de raza o género con ninguna de las personas involucradas y que hagan parte de las comunidades de interés de la organización.

PATRIMONIO NATURAL

- Informar a clientes y proveedores la legislación vigente en el tráfico ilegal de especies de fauna y flora.
- No comercializar productos y servicios que generen impactos negativos en el patrimonio natural.
- Gestionar los impactos negativos generados al medio ambiente a través de los programas de reciclaje, manejo adecuado del agua, uso eficiente de la energía y los recursos.

3. CUMPLIMIENTO DE LA LEY 679 DE 2001

Como cumplimiento a la ley 679 de 2001:

Nortours Viajes y Turismo está comprometida con el código de conducta contra la explotación y violencia sexual infantil y en cumplimiento de los artículos 16 y 17 de la ley 679 de 2001 y la ley 1336 de 2009. Advierte sobre las consecuencias legales de la explotación y abuso sexual de menores de edad.

4. CONDICIONES DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

NORTOURS VIAJES Y TURISMO está sujeta al régimen de responsabilidad que establece la ley 300/96, D.R. 1075/97, Decreto 2438 de 2010 y las normas que los modifiquen, adicionen o reformen. La responsabilidad del organizador del plan o paquete turístico se limita a los términos y condiciones del programa en relación con la prestación y calidad de los servicios. La Agencia de Viajes no asume ninguna responsabilidad frente al usuario por el servicio de transporte aéreo, salvo que se trate de vuelo fletado y de acuerdo con las condiciones del contrato de transporte.

Las políticas de reembolso de los servicios no prestados en razón a situaciones de fuerza mayor o caso fortuito, acción u omisión de terceros o del pasajero, no atribuibles a nuestra empresa, antes o durante el viaje, que puedan ser objeto de devolución, serán definidas por cada operador y las mismas serán confirmadas al usuario una vez se reserven y expidan los documentos de viaje, así como los porcentajes de penalidades o deducciones a que hubiere lugar. Nuestra compañía no es responsable solidario por las sumas solicitadas en reembolso. Los reembolsos a que hubiere lugar, se realizarán dentro de los 60 días calendario siguiente a la solicitud, siempre y cuando hubiere lugar para el reembolso. No obstante en caso que el trámite tome más tiempo por causas ajenas a la compañía, ésta no reconocerá ningún interés sobre las sumas a reembolsar. El porcentaje de reembolso dependerá de las condiciones del proveedor y de los gastos de administración de la compañía.

La Agencia de viajes no asume responsabilidad frente al usuario o viajero por eventos tales como accidentes, huelgas, asonadas, terremotos, fenómenos climáticos o naturales, condiciones de seguridad, factores políticos, negación de permisos de ingreso o visados, asuntos legales del viajero, asuntos de salubridad y cualquier otro caso de fuerza mayor o caso fortuito que pudiere ocurrir antes o durante el viaje.

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, 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 desde ahora aceptado por el pasajero al momento de adquirir los servicios.

En caso de requerirse visa, nuestra compañía 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.

En las condiciones específicas de cada plan se definirá la forma de pago y plazo. El valor y forma de pago de los depósitos o anticipos, boletas, reservaciones de eventos deportivos y culturales, ferias, exposiciones y similares, se sujetarán a las condiciones del organizador de tales eventos, los cuales se informarán al momento de la compra.

El pasajero será el exclusivo responsable de la custodia de su equipaje y documentos de viaje. La compañía, 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. La compañía le informará al pasajero las restricciones que establezcan las aerolíneas en cuanto a prohibiciones, peso máximo y número de piezas por pasajero, personas 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 o del prestador de los servicios.

Toda la información adicional relativa a vigencias, condiciones, impuestos de salida de Colombia y en el exterior, tasas, cargos y demás pagos obligatorios, medidas de salud preventivas del destino, servicios de asistencia deben ser consultados con un asesor de viajes o en el sitio web de nuestra compañía al momento de realizar la reserva, así mismo serán informados al pasajero en los documentos de viaje, según las características que apliquen a cada uno.

Todos los precios, tarifas, impuestos, tasas o contribuciones, presentados en este boletín o cotización están sujetos a cambio, disponibilidad y vigencia sin previo aviso, los cuales deben ser asumidos por el pasajero al momento de la expedición de los documentos de viaje. Aplican restricciones y condiciones para cada tarifa publicada según su vigencia.

Las tarifas hoteleras dependen de la acomodación seleccionada. Las políticas de cancelación, penalidades, restricciones y condiciones particulares del paquete serán informadas al pasajero al momento de la expedición de los documentos de viaje.

El cliente declara que conoce y acepta en su integridad estas condiciones, las cuales constituyen el acuerdo único, total y excluyente de cualquier pacto o disposición legal en contrario, acerca de los términos, condiciones y restricciones de los servicios contratados.

Para sugerencias, quejas y reclamos comercial@viajesnortours.com