

## **Términos y Condiciones**

### **CONDICIONES GENERALES DE PRODUCTOS TURÍSTICOS**

#### **ORGANIZACIÓN Y RESPONSABILIDADES**

La página web <https://www.viajesnortours.com> pertenecientes a NORTOURS VIAJES Y TURISMO, quien en adelante se le denominará el Agente Operador, declara que actúa como intermediario entre los usuarios y las entidades o personas encargadas de proporcionar los servicios de transporte aéreo o terrestre, alojamiento, alimentación, o cualquier otro servicio contratado a través del sitio de Internet de Nortours Viajes y Turismo. Así las cosas, el Agente Operador se compromete a cumplir con los servicios mencionados, con las salvedades especificadas en estas Condiciones Generales; y no se responsabiliza por el incumplimiento que las entidades prestadoras de los servicios en la ejecución de sus obligaciones, ni por imprevistos ocasionados por huelgas, condiciones climáticas, atrasos, terremotos, negación de permisos de ingresos, cuarentenas, así como por los perjuicios materiales, personales o morales que pueda sufrir el pasajero por pérdida, daño o hurto de equipaje, ni por accidentes, enfermedades o fallecimientos. Las presentes "Condiciones Generales" son regidas por las normas del ordenamiento civil y mercantil y demás leyes aplicables. El Agente Operador EN SU CALIDAD DE AGENCIA DE VIAJES ESTÁ SUJETA AL RÉGIMEN DE RESPONSABILIDAD QUE ESTABLECE LA LEY 300/96 Y EL D.R. 1075/97.

#### **CLÁUSULA DE RESPONSABILIDAD**

La responsabilidad de quien organice el plan o paquete turístico es limitada a los términos y condiciones del programa en relación con la prestación y calidad de los servicios. La agencia no se responsabiliza de cara al usuario por el servicio de transporte aéreo, a no ser que se trate de vuelo fletado y de acuerdo con las condiciones del contrato de transporte.

El reembolso de los servicios no prestados por situaciones tales como: fuerza mayor o caso fortuito, acción u omisión de terceros o del mismo pasajero, que no puedan atribuírsele a la agencia de viajes, antes o durante el viaje, que puedan ser objeto de devolución, serán definidas por cada operador y éstas serán confirmadas al usuario una vez se hayan reservado y expedido los documentos de viaje, así como los porcentajes de penalidades o deducciones a que hubiere lugar. El Agente Operador no es responsable solidario por los reembolsos solicitados. Los reembolsos, en caso de haber lugar a ello, se harán dentro de los 30 días corrientes posteriores a la solicitud. Si el trámite llegare a tomarse más tiempo por causas externas al Agente Operador, ésta no reconocerá ningún interés sobre las sumas a reembolsar. El porcentaje de reembolso estará sujeto única y exclusivamente a las condiciones del proveedor y de los gastos de administración y penalidades establecidas por el proveedor y Agente Operador.

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 hacer cambios, sustituir o cancelar itinerarios, fechas, vuelos, hoteles, servicios opcionales, lo que se entiende aceptado por el pasajero al momento de adquirir los servicios.

En caso de requerirse visa, el Agente Operador prestará asesoría del caso, teniendo en cuenta que lo solicitado para dicho trámite y el éxito del mismo, es propio de la autoridad consular. Será responsabilidad del pasajero, el trámite y cumplimiento de los requisitos informados.

Las condiciones específicas de cada plan definirán la forma de pago y plazo. Las sumas y forma de pago de las mismas de actividades adicionales, se sujetarán a las condiciones del organizador de tales eventos, los cuales se informarán al momento de la compra.

El Agente Operador no se responsabiliza por las pertenencias del pasajero, son de exclusiva custodia de éste. No obstante, el Agente Operador podrá guiar al pasajero en caso de extraviar alguna. Adicionalmente, se le informará al pasajero sobre la normativa de las diferentes aerolíneas, que regulen todo lo concerniente al equipaje, pero será el pasajero el obligado a cumplir con dichos lineamientos.

La información sobre 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 podrán ser consultados con un asesor o en el sitio web del Agente Operador al momento de realizar la reserva. También serán informados al pasajero en los documentos de viaje, según las características que apliquen en cada caso concreto.

Los precios, tarifas, impuestos, tasas o contribuciones, presentados están sujetos a cambio, disponibilidad y vigencia sin previo aviso, cosa que debe ser asumida 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 escogida. Las cancelaciones, penalidades, restricciones y condiciones particulares, se le informarán al pasajero al momento de expedir 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.

**LAS POLITICAS DE CANCELACIÓN Y DERECHO DE RETRACTO** de cada servicio que ofrece el Agente Operador, podrán conocerse en la consulta específica del servicio.

#### **DERECHO DE RETRACTO**

- Aplica para ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia.
- El trámite de reembolso ante retracto se tramitará ante la Aerolínea o proveedor y no con el Agente Operador.
- Aplican penalidades y descuentos establecidos por la Aerolínea o proveedor.
- La Tasa administrativa **no** es reembolsable.

#### **DERECHO DE RETRACTO EN LA COMPRA DE TIQUETES AÉREOS/ RESOLUCIÓN N° 01375 DEL 11 DE JUNIO DE 2015 EXPEDIDA POR LA AERONÁUTICA CIVIL.**

En la compra de tiquetes a través de los mecanismos establecidos en el Decreto 1499 de 2014, esto es, ventas que utilizan métodos no tradicionales y ventas a distancia,

se entiende pactado el derecho de retracto, en favor del adquirente del tiquete, en los siguientes términos:

- El retracto deberá ser ejercido, a través de cualquier canal de atención del vendedor, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas corrientes siguientes a la operación de compra;

- El retracto solo podrá ser ejercido con una anterioridad igual o mayor a ocho (8) días calendario entre el momento de su ejercicio oportuno y la fecha prevista para el inicio de la prestación del servicio para operaciones nacionales. En caso de operaciones internacionales, el término será igual o mayor a quince (15) días calendario;

- El derecho de retracto sólo puede ser ejercido por el pasajero y no aplica para las tarifas promocionales, salvo que sea ofrecido expresamente.

- En el evento que proceda el derecho de retracto, se efectuará al pasajero y a favor del transportador, una retención equivalente a sesenta mil pesos (\$60.000.00) para tiquetes nacionales o a cincuenta dólares estadounidenses (US\$50) para tiquetes internacionales, aplicando la tasa de cambio oficial aprobada por el Banco de la República para el día en que el pasajero comunique al transportador o agente de viajes su decisión de retractarse. En todo caso, el valor retenido no podrá ser superior al diez por ciento (10%) del valor recibido por concepto de tarifa, excluyendo tasas, impuestos y tarifa administrativa, las cuales no son reembolsables en ningún caso.

- El pasajero podrá notificar su intención de desistir del viaje a través de nuestra línea de atención al cliente, página web. Si el tiquete fue comprado directamente en la aerolínea solo se puede desistir informando a la aerolínea en la cual adquirió el tiquete.

- Las sumas aquí indicadas serán reajustadas el primero de febrero de cada año de acuerdo con el aumento en el Índice de Precios al Consumidor (IPC) del año inmediatamente anterior.

- La aerolínea o agente de viajes que vendió el tiquete, deberá reembolsar el dinero al pasajero en un plazo máximo de treinta (30) días calendario a partir de la comunicación del retracto;

- Si el pasajero ejerce su derecho de retracto ante la agencia de viajes que realizó la venta del tiquete como intermediario, esta procederá al reembolso del dinero a que haya lugar, una vez la aerolínea ponga a su disposición el monto correspondiente;
- El pasajero tendrá derecho a la devolución de la tasa aeroportuaria. Se excluyen aquellas tasas, impuestos y/o contribuciones que por regulación no sean reembolsables.

En ventas de tiquetes a través de métodos tradicionales, el pasajero podrá desistir o retractarse con al menos veinticuatro (24) horas de antelación a la realización del vuelo, pudiendo el transportador retener como máximo el diez por ciento (10%) de la tarifa.

## **CONDICIONES Y RESTRICCIONES PARA EL PAGO ELECTRÓNICO**

- Recibimos como forma de pago tarjetas débito y tarjetas de crédito de las siguientes franquicias: VISA, MASTER CARD, AMERICAN EXPRESS
- Para poder garantizar su reserva y tarifa elegidas, el pago en línea deberá realizarse de manera inmediata.
- Los datos diligenciados deberán ser idénticos a los de la entidad financiera (dirección de correspondencia, teléfono, cédula, nombres y apellidos).
- La tasa administrativa y los cargos por gestión del sitio web, no son reembolsables bajo ninguna circunstancia.

## **Tiquetes Aéreos**

- El usuario no podrá reservar ni comprar tiquetes para infantes o niños viajando sin compañía de un adulto mayor de 18 años (tanto adultos como niños deben estar en la misma reserva).
- Las reservaciones y compras de tiquetes hechas con pago electrónico, deberán hacerse con al menos doce (12) horas de anticipación de la fecha de salida del viaje.
- Las tarifas promocionales no son reembolsables.
- Aplican restricciones y penalidades por modificaciones establecidas por cada Aerolíneas.
- En caso de proceder, el reembolso de los tiquetes lo realiza la aerolínea y será ella quien defina el plazo para hacerlo, sujeto a normas y penalidades establecidas por esta misma.
- Debe aceptar que ha leído y está de acuerdo con todos los términos de compra del tiquete aéreo. Posteriormente recibirá dos correos electrónicos: la confirmación de pago y la confirmación de su tiquete aéreo.

- Las tarifas informadas en el sitio web no podrán ser garantizadas, hasta que no se haya realizado y aprobado el pago en línea.

## **Hoteles**

- Podrá reservar por este medio y pagar con tarjeta de crédito.
- La tarjeta de crédito suministrada por el usuario, se verificará por el un sistema de pago en línea; si se encuentra alguna inconsistencia, la reserva podrá ser cancelada.
- El costo será liquidado y cargado a la tarjeta de crédito en el momento de cerrar la reserva.
- Los servicios adicionales, impuestos y seguro hotelero serán liquidados y deberán ser pagados directamente en el hotel, al momento de hacer el “check out”.
- Una vez realizada la reserva le será enviada la confirmación al correo electrónico suministrado.
- Es potestad de cada hotel establecer las políticas de cancelación y condiciones, según la tarifa elegida.

## **RECLAMACIONES**

Deberán ser hechas por escrito o, vía e-mail. La información para ello la encontrará en al final del documento.

## **CONEXIONES Y ENLACES CON TERCEROS PORTALES**

Este sitio puede contener vínculos que remitan a portales externos, operados por terceros ajenos al Agente Operador, por lo que este último no ejerce ningún control sobre los mismos y por ende, no se responsabiliza del contenido.

## **CONCORDANCIA**

El cliente y/o pasajero declara que conoce y aprueba todos los términos de estas "Condiciones Generales".

## **POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

El Agente Operador da a conocer a sus clientes, aliados, proveedores y el público en general la política de tratamiento de los datos personales, en la cual se enmarcan los procedimientos de obtención de dichos datos, la finalidad para los cuales somete a tratamiento sus datos personales, derechos de los titulares, área responsable del tratamiento, entre otros.

#### **AUTORIZACIÓN PARA CONSULTAS EN CENTRAL DE RIESGOS CIFÍN**

Cualquier persona que realice un compra en este sitio, autoriza libre y voluntariamente al Agente Operador, para que a través del proveedor del servicio EGM Ingeniería Sin Fronteras S.A.S y/o Place to Pay, consulte y solicite información del comportamiento crediticio, financiero, comercial y de servicios a terceros, incluso en países de la misma naturaleza a la central de información CIFIN S.A., generándose una huella de consulta.

#### **VIGENCIA**

Esta Política es efectiva desde el día primero de septiembre de 2018