

Términos y condiciones de planes Avianca Tours

Condiciones específicas de planes de viajes en Colombia

Para conocimiento del punto de venta y divulgación obligatoria al viajero y/o de la persona que compra el plan.

Por regla general, excepto por las tarifas, estas condiciones estarán vigentes desde el 1 de febrero de 2009 al 31 de enero de 2010.

Para ciertos planes pueden existir vigencias y condiciones particulares que exceptúan la aplicación de las condiciones específicas.

- Los precios publicados son por persona con base en acomodación doble los días especificados para cada plan. Sobre estos precios aplica mayor valor si el Viajero vuela en clase distinta a T o si origina en San Andrés.
- Las tarifas están sujetas a cambio sin previo aviso, debido a que los costos por cargos de combustible e impuestos varían mensualmente. Estos pueden subir o decrecer en el momento de la expedición del plan.
- La venta de un plan de viajes supone la reserva y reconfirmación previa de los servicios aéreos, hoteleros y terrestres, según sea aplicable.
- La reserva del cupo aéreo requiere la existencia de silla disponible en la tarifa del plan y sólo quedará reconfirmada con el pago del plan.
- El cupo hotelero queda reconfirmado únicamente al momento del pago del plan conforme con los términos de oferta hotelera que hagan parte del plan.
- La disponibilidad del hotel inicialmente escogido entre el momento de la reserva y el momento de la reconfirmación y correspondiente pago del plan está sujeta a cambios sin previo aviso.
- Los segmentos deben ser reservados en las clases identificadas en nuestro sistema de reservas como clases Avianca Tours. Las condiciones y restricciones específicas aplicables a estas clases serán informadas en el momento de la reserva.
- Las clases Avianca Tours permiten una estadía máxima de un (1) mes. La estadía máxima permitida para los planes Avianca Tours en clases diferentes de las clases Avianca Tours varía de acuerdo con las restricciones estipuladas por la aerolínea para esas clases.
- Desde el momento de la compra del plan de viajes o durante la ejecución del mismo, Avianca Tours permite extender la estadía en el destino hasta el límite máximo de los 30 días de vigencia de las clases tarifarias Avianca Tours, sin el uso de servicios terrestres u hoteleros, mediante el pago de COP 100,000 por viajero adulto o niño.
- Los precios de los planes publicados u ofrecidos al momento de la reserva están sujetos a cambios sin previo aviso. Se respetan los precios vigentes al momento de la reconfirmación de la reserva y correspondiente pago del plan, excepto por las tasas aeroportuarias, sobretarifas por combustible, tarifa administrativa por la emisión del tiquete e impuestos.
- Como regla general para los hoteles de Colombia, el servicio de alojamiento se presta a partir de las 15.00 horas del día de llegada y finaliza antes de las 13.00 horas del día de salida. Estos horarios varían de acuerdo con el hotel y la temporada. En los vuelos cuya llegada al punto de destino sea después de las 15.00 horas, el primer servicio de hotel, cuando esté incluido en el plan de hospedaje escogido, será la cena. Igualmente, en los vuelos cuya llegada se produzca posterior a las 19.30 horas, el primer servicio de hotel será el alojamiento.
- Las condiciones del servicio del tipo de alimentación incluido en el plan de Viajes serán suministradas por el hotel desde el momento del check in y hasta el check out. La cantidad de desayunos, almuerzos y/o cenas es proporcional a la cantidad de noches que adquiere el viajero. (Ejemplo: si se toma un plan PAM de 3 noches, el cliente tendrá derecho a 3 desayunos y 3 almuerzos o cenas).
- Las habitaciones en acomodación triple y cuádruple se manejan con cama adicional de menor tamaño ó dos camas dobles.

- Son infantes los menores de 2 años; niños, los menores a partir de 2 años hasta los 11 años. De 12 años cumplidos en adelante se consideran adultos. Para ciertos planes pueden aplicar otros parámetros de edades.
- Los precios publicados aplican con origen en cualquiera de las ciudades donde operan Avianca y SAM. Aplican suplementos por origen y fecha de viaje publicados en cada destino.
- El valor que se ha de reembolsar por concepto de servicios incluidos en el Plan y no utilizados, está **sujeto** a la aplicación de los descuentos por penalidades o por gastos administrativos o por cobros de no show de acuerdo a las condiciones particulares de cancelación de cada hotel u operador, según sean aplicables.
- La no cancelación oportuna del plan por parte del consumidor y la no confirmación de la cancelación a través del Call Center Turístico por parte del punto de venta o cliente ocasionará un cobro de no-show de acuerdo a las condiciones de la aerolínea y las condiciones particulares de cada hotel u operador según sean aplicables.

Penalidades por cambios o cancelaciones en el plan de viajes una vez reconfirmada la reserva y antes de la fecha de inicio del plan de viajes.

Clases Avianca Tours

Cancelación*		
Fecha de viaje*	Se debe solicitar mínimo 5 días antes de la fecha de viaje.	COP 80,000 por persona adulto o niño.
Hotel*		
Cambio de vuelo	Se debe solicitar mínimo 5 días antes de iniciado el viaje. Sujeto a cupo aéreo.	COP 50,000 por persona adulto o niño.

Notas:

- No se permite el cambio de nombre una vez se haya realizado la reserva. Antes de emitir localizador, si solicitan cambio de nombre, se cancela la reservación original y se tramita como una nueva solicitud sujeta a disponibilidad. Si el cambio de nombre se solicita una vez se ha emitido el localizador, se tomará como una cancelación con la penalidad respectiva y para la nueva persona, se tomará como una nueva solicitud sujeta a disponibilidad.
- Si los cambios se solicitan por fuera de los plazos establecidos, el valor de la penalidad será de COP 120.000 más los cobros a que haya lugar por gastos administrativos o por cobros de no show de acuerdo a las condiciones particulares de cancelación de cada hotel u operador, según sean aplicables.
- Si al momento de realizar el cambio de fecha de viaje o de vuelo solicitado por el Viajero o por el comprador del plan, hay un cambio de tarifa, el comprador del plan o el viajero deberá pagar el mayor valor entre la diferencia y la penalidad a la que haya lugar (No se deben cobrar los dos). En caso de que el cambio se efectúe en una clase tarifaria igual o menor a la inicialmente reservada, deberá pagar la penalidad por el cambio solicitado y no hay lugar al reembolso de la diferencia.

* Para los hoteles Decameron en Cartagena, Santa Marta y San Andrés, Decalodge Ticuna, Parque Amacayacu, Panaca Decameron, hoteles afiliados a Decameron en

Providencia, Sunrise, Irotama, Zuana y Capilla del Mar los cambios por cancelación, fecha de viaje y cambio de hotel se deben solicitar mínimo 8 días antes de iniciado el viaje en temporada alta hotelera y para el Hotel Parque Nacional Tayrona en Santa Marta se deben solicitar mínimo 8 días antes de la salida del viaje sin importar la temporada, de lo contrario, aplicarán además de la penalidad, cobros de cancelación de acuerdo a las condiciones particulares de cada uno de estos hoteles.

Importante

- La efectividad de cualquier cambio solicitado por el consumidor estará sujeta a la disponibilidad de cupo del hotel, de cupos aéreos, y a la coordinación oportuna con el operador terrestre y con cualquier otro operador que preste un servicio incluido dentro del plan de viaje.
- La utilización parcial de los servicios incluidos en el plan, distintos del servicio aéreo, dará lugar a un reembolso de una suma de dinero calculada sobre el 80% del valor de la noche adicional del servicio hotelero, cuando el reembolso se refiere a servicio hotelero y de seguro de asistencia. Para planes especiales, el valor de la porción terrestre no será reembolsable.
- Para el servicio de transporte terrestre y otros servicios complementarios, Avianca Tours establecerá a discreción, según las características del plan, el valor del reembolso. En todo caso, del valor que se ha de reembolsar, se descontarán los cargos por no-show y cancelación a que haya lugar. Con relación al servicio de transporte aéreo, el reembolso se calcula de acuerdo con las condiciones registradas de la tarifa aérea mínima publicada, vigente en la fecha de compra del plan, según el destino para los planes en las clases tarifarias Avianca Tours. Para los planes en otras clases aplicarán las condiciones establecidas.
- Después de iniciado el viaje no se permiten cambios.
- En el día del vuelo de inicio del plan de viajes y una vez disfrute del plan como tal, este y sus cupones individuales no son reembolsables, revisables o endosables.

Toda solicitud de cambio y/o cancelación de una reserva debe hacerse por escrito, y deberá ser solicitada por el punto de venta donde fue adquirido el plan, dirigido por fax al número (1) 401 22 48 del Call Center Turístico en Bogotá o al correo electrónico: cambiosplanesturisticos@avianca.com

Las solicitudes de grupos deberá realizarse a través del fax (1) 401 22 48 en Bogotá o al correo electrónico: gruposplanesturisticos@avianca.com