

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE LOS PLANES TURÍSTICOS ADQUIRIDOS

CLÁUSULA DE RESPONSABILIDAD: Servincludos Ltda., mayorista de turismo, actúa como intermediario entre los usuarios de los servicios y quienes proporcionan los servicios incluidos, tales como aerolíneas, hoteles y Agencias de Viajes, entre otros; por lo que se responsabiliza por estructurar paquetes turísticos para facilitar al cliente la obtención de cupos en las aerolíneas, reservación de habitaciones en los Hoteles Decameron, solicitar los servicios requeridos y contratarlos por cuenta del usuario, de acuerdo con la disponibilidad de los mismos; todo acorde con la información suministrada por los prestadores de servicio. Servincludos no se responsabiliza y no responde por cambios posteriores ó imprevistos que efectúen los prestadores del servicio, por lo que si por fuerza mayor o caso fortuito los prestadores de los servicios contratados no pudieran proporcionar parcial o totalmente los mismos, sólo se gestionará por parte del usuario el reembolso del importe que proceda con exclusión de cualquier otro compromiso; Art. 63 ley 300/96. No asumimos responsabilidad por imprevistos tales como: demoras en aeropuertos, retardo de vuelos, congestión en Hoteles, cuarentenas y demás circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito que alteren el normal desarrollo de la prestación de los servicios turísticos; pero serviremos de conducto para canalizar quejas y reclamos. No asumimos responsabilidad por: accidentes, pérdidas ó daños que sufran los clientes como consecuencia de imprudencia ó inobservancia a las instrucciones y/o reglamentos que para el disfrute de su estancia sean hechas por parte de las aerolíneas ó prestadores de los servicios turísticos; por daños, pérdidas y perjuicios ocasionados por descuidos, negligencias ó no entrega en custodia de joyas y/o bienes de propiedad de los clientes. **1. CONDICIONES DE PAGO DE RESERVAS: NACIONALES:** Se informará al pasajero ó Agencia de viajes en el momento de la confirmación de la reserva, los plazos límites para el pago del depósito del 50% y para el pago total del plan. **INTERNACIONALES:** Confirmada la reserva, el pasajero ó Agencia de viajes debe pagar del valor total del plan. **2. PENALIDADES: 2.1 PLANES NACIONALES:** La penalidad será: **a.** La establecida por la aerolínea por trayecto y pasajero para la fecha del viaje, para planes con tiquetes de Aero República no cancelados con mínimo 5 días en temporada baja y 10 días en temporada media y alta antes de la salida del vuelo. **b.** \$50.000 por pasajero por concepto de gastos administrativos, por cualquier cambio y/o cancelación realizada con mínimo 5 días en temporada baja y 10 días en temporada media y alta antes de la salida del vuelo, o 3 días antes de la fecha de entrada al hotel para planes solo hotel. **c.** \$30.000 por pasajero, por cambio de nombre que se haga dentro de los 5 - 1 día en temporada baja y 10 - 1 día en temporada media y alta antes de la salida del vuelo y no modifique fecha, hora y vuelo inicial. **d.** \$100.000 por pasajero por cambio de vuelo y/o fecha que se haga dentro de los 5 días en temporada baja y 10 días en temporada media y alta antes de la salida del vuelo, siempre y cuando la modificación solicitada se pueda realizar en la clase de convenio. **e.** La establecida por la aerolínea por trayecto y pasajero para la fecha del viaje, para planes con tiquetes de AIRES no cancelados con mínimo 5 días antes de la salida del vuelo en cualquier temporada. **f.** \$35.000 por trayecto y pasajero, para planes con tiquetes de Searca no cancelados con mínimo 3 días antes a la salida del vuelo en cualquier temporada. **g.** La establecida por la aerolínea por trayecto y pasajero para la fecha del viaje, para planes empacquetados con sillitas chárter no cancelados con mínimo 8 días antes de la salida del vuelo en cualquier temporada. **h.** Planes con tiquetes aéreos de Avianca, no son reembolsables ni revisables en ninguna temporada. **EXCEPCIONES:** No aplican penalidades en caso de accidente o incapacidad del titular o un familiar en primer grado de consanguinidad, previa presentación de la incapacidad médica de la EPS o medicina prepagada. **2.2 PLANES INTERNACIONALES: EN TODA TEMPORADA. a. Panamá:** Los E-ticket no son reembolsables ni revisables en ninguna temporada; por cualquier cambio y/o cancelación de la reserva se cobrará la penalidad establecida por la aerolínea por trayecto y pasajero para la fecha del viaje. **b.** Para planes con tiquetes aéreos con otras aerolíneas diferentes a las del convenio, consultar en nuestras oficinas penalidades y restricciones de la tarifa aérea confirmada. **3. APLICA A TODOS LOS PLANES: a.** En los destinos San Andres, Amazonas y Panamá, el pasajero debe pagar en el aeropuerto el valor de la tarjeta de turismo y/o impuesto de salida. **b.** No se reembolsan saldo de planes utilizados parcialmente, excepto por fuerza mayor o caso fortuito debidamente comprobado; caso en el que se reintegrará el valor de los servicios no utilizados menos los gastos que se causen o causaren por la cancelación. **c.** No se permite cambio de aerolínea. **d.** Por la no cancelación del plan en los plazos antes señalados, el hotel reservado cobrará como penalidad el valor de una noche por pasajero reservado y no cancelado, la que se sumará a las penalidades antes establecidas. **e.** Por la no cancelación del plan en los plazos antes señalados, se cobrará por persona el valor establecido como penalidad por el transportador para la fecha de los traslados (aeropuerto - hotel - aeropuerto), esta penalidad se sumará a las antes establecidas. **f.** Si el pasajero cancela la reserva dentro de los plazos establecidos y quiere viajar en una fecha posterior, se le abonará al nuevo plan el valor pagado menos el valor de la penalidad por gastos administrativos. **g.** Los planes cancelados dentro de los plazos estipulados y con más de 1 año de expedición, se les dará una nota crédito por el valor pagado menos el valor de la penalidad por gastos administrativos para que sea utilizada en el año siguiente. **h.** Los planes no cancelados dentro de los términos estipulados y con más de 1 año de expedición, se les dará una nota crédito por el valor pagado menos el valor de las penalidades antes establecidas. La nota crédito únicamente podrá utilizarse abonándola a un nuevo plan y pagando la diferencia con la tarifa existente para la fecha de la nueva reserva. **i.** Los planes sólo Hotel no cancelados en cualquier temporada con mínimo 3 días calendarios antes de la fecha de entrada al hotel, se cobrará como penalidad el valor de 1 noche por persona reservada y no cancelada. **j.** Hoteles Decameron y/o Servincludos Ltda., se reserva 30 días hábiles a partir de radicada la solicitud de reembolso, para tramitar el desembolso. **k.** El valor de las penalidades establecidas será descontado del valor total pagado por el pasajero. **4. LAS TARIFAS NO INCLUYEN:** llamadas telefónicas, lavandería, cajilla de seguridad, asistencia médica, medicina y otros cargos no especificados en el plan adquirido. **5. DOCUMENTOS PARA: a. MÉXICO:** Visa, se tramita en Bogotá en la Cll 114 No. 9-10 Ofc. 204 Torre "A" Tel. 629 4989, de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 12:00 m. y los requisitos son: pasaporte con vigencia de mínimo 6 meses a su vencimiento, formulario diligenciado, se consigue en la embajada o en <http://www.sre.gob.mx/colombia/>, foto reciente de frente tamaño documento y a color, certificado laboral que incluya cargo, sueldo, antigüedad, tiempo de vacaciones y motivo del viaje, extractos bancarios de los últimos 3 meses, tarjetas de crédito internacional si las posee, carta de solicitud de visa y responsabilidad de gastos, tiquete aéreo o E-ticket y copia de las 4 primeras pág. del pasaporte. Para menores de edad: formulario establecido por la embajada, pasaporte con vigencia de mínimo 6 meses a su vencimiento, copia del registro civil de nacimiento, permiso de salida del país autenticado por los padres (así viaje con ellos), certificado de estudios, copia del carné estudiantil o constancia de estudios y certificado de defunción en caso de fallecimiento de alguno de los padres. Los menores que no viajan con los padres deben presentar copia de los pasaportes de ambos (hoja de datos bibliográficos y hoja firmada) y copia de las 4 primeras pág. del pasaporte. Los documentos deben ser por duplicado (embajada-aeropuerto), solo se devuelve el pasaporte y la visa respectiva. Quien no tenga visa americana deberá presentar copia autenticada de la tarjeta de crédito internacional por ambos lados. **NOTA:** Quien sea independiente, comerciante o rentistas de capital, deberá presentar certificado vigente de cámara y comercio o copia autenticada de la declaración de renta. **b. PANAMÁ:** Pasaporte con vigencia de mínimo 6 meses a su vencimiento, certificado de vacuna de la fiebre amarilla, voucher de servicio y mínimo USD\$ 500,00 en efectivo. No se necesita visa. **c. EL SALVADOR:** Se tramita a través de nuestras oficinas y debe presentarse por persona un sobre de manila marcado con el nombre y teléfono del interesado, con los siguientes documentos: formulario diligenciado que se obtiene en nuestras oficinas, original y copia a color de la primera hoja del pasaporte y visas con vigencia mínima de 6 meses a su vencimiento, 2 fotos de frente tamaño 3x4 fondo azul, original y copia del pasado judicial vigente y copia del voucher expedido por nosotros. El valor de la visa es de US\$30,00 por persona a la TRM del día del pago, se paga en el Banco de Occidente de la Ofc. Cll 72 y el soporte de la consignación se debe anexar a los documentos del sobre de manila. **d. JAMAICA:** Visa, se tramita en Bogotá en la Av. 19 No. 108-45 Ofc. 304 Tel. 612 3389, de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 12:00 m. y los requisitos son: Pasaporte con vigencia de mínimo 6 meses a su vencimiento, formulario (forma J) en tamaño oficio y totalmente diligenciado en original y copia, copia de la primera y última hoja de datos del pasaporte, copia de la Visa Americana, si la tiene, Printer de la reserva, voucher de hotel o carta de invitación con dirección, teléfono e identificación de quien invita, extractos bancarios de los últimos 3 meses y certificado laboral indicando cargo, antigüedad, sueldo y motivo del viaje. Para menores de edad: certificado de estudio, carta de salida del país autenticada por los padres, registro civil de nacimiento, carta de responsabilidad de gastos de la persona de quien depende económicamente y pago de derechos consulares por \$ 70.000. Duración del trámite de 8 a 10 días hábiles. **e. ECUADOR:** Pasaporte y certificado judicial vigente y apostillado. **Nota:** La información de los documentos requeridos aplica para ciudadanos colombianos, los extranjeros deberán consultar en las respectivas embajadas y consulados. La información debe reconfirmarse permanentemente, las embajadas y consulados se reservan el derecho de modificar sin previo aviso los documentos y requisitos por ellos establecidos. No asumimos responsabilidad en caso que las autoridades del país visitado niegue al pasajero los documentos requeridos para el ingreso o no se lo permita, evento en que se reembolsará el valor de los servicios no utilizados menos el valor de los gastos y/o penalidades que se hayan causado.