

## Cláusulas de Responsabilidad



- Los proveedores seleccionados por la empresa cumplirán a cabalidad con los productos y servicios que fueron contratados, a su vez velarán por el bienestar del pasajero, lo asesorarán y resolverán las dudas que se le presenten sobre los posibles tours y sitios de interés, así como también los inconvenientes que se puedan presentar durante la utilización del producto y/o servicio adquirido.
- Los productos y/o servicios vendidos al cliente final para cada destino pueden sufrir cambios por efectos tales como accidentes, huelgas, asonadas, terremotos y cualquier otro caso de fuerza mayor que pudiere ocurrir durante el viaje, por esta razón el organizador se reserva el derecho de hacer los cambios necesarios para garantizar el éxito del producto o servicio turístico adquirido por el cliente; si por alguna razón de fuerza mayor el operador se ve en la necesidad de cancelar los servicios programados, los organizadores tendrán la obligación de reintegrar el importe de la parte cancelada.
- Los precios del programa están sujetos a cambios sin previo aviso por la fluctuación de monedas internacionales y sólo regirán los vigentes en el momento de expedición de los tiquetes aéreos y vouchers terrestres.
- En el supuesto de producirse la cancelación total del tour y/o servicios contratados cualquiera fuese la causa invocada, incluso por motivos de enfermedad y/o fallecimiento- se efectuarán las retenciones de acuerdo con la antelación con que se efectúe la cancelación: 50% con 15 días de anticipación y 100% con 8 días de anticipación sobre el valor del plan, si dicha enfermedad o fuerza mayor sucede durante en viaje y el pasajero se ve obligado a retirarse de la excursión, se deberá hacer la devolución del pasaje aéreo de regreso contemplado en el plan turístico y los servicios no disfrutados, exceptuándose los gastos que efectivamente se hayan causado o se causaren posteriormente por razones de su cancelación.
- La agencia de viajes tiene la autonomía de modificar el itinerario o los hoteles confirmados y demás servicios, por otros de igual o superior categoría cuando dichos cambios redunden en beneficio de la calidad del viaje y la satisfacción del pasajero, también por sobreventa de los hoteles al momento de usar el servicio.
- Todos los clientes o usuarios finales deben llevar en regla la documentación correspondiente, según las leyes de los países que serán visitados, será obligación del cliente obtener por su cuenta dicha documentación si la

agencia fue la responsable de suministrar la asesoría para el trámite de la visa, esta no asume responsabilidad alguna en caso de que las autoridades del país o países visitados nieguen al pasajero los documentos requeridos para el ingreso o no se lo permitan, evento en el cual el usuario tendrá derecho al reintegro del valor de los servicios turísticos no disfrutados dependiendo de la políticas de los proveedores seleccionados para el plan adquirido.

- La Agencia o proveedor seleccionado tienen la autoridad de retirar del tour a quien por causa grave de carácter moral o disciplinario debidamente comprobada, atente contra el éxito del mismo; caso en el cual el usuario tendrá derecho al reintegro del valor de los servicios turísticos no disfrutados.
- La agencia no asumirá ninguna responsabilidad frente a los asuntos legales u otros inconvenientes en que pueda verse involucrado el usuario, en caso de que el usuario se vea obligado a retirarse de la excursión por tales motivos y así mismo, frente a los gastos personales en que el pasajero incurra.
- El equipaje y cualquier objeto que el turista lleve consigo es responsabilidad de este, a menos que el usuario adquiera una póliza que cubra aspectos tales como pérdida, sustracción, deterioro o daño de sus efectos personales.
- Para garantizar las reservas se requiere de un que serán abonados a la porción terrestre.
- Una vez entregado el depósito el pasajero acepta las condiciones aquí estipuladas.
- Tiquete Internacional e impuestos se pagarán en pesos colombianos al tipo de IATA del día en que expida el tiquete, ya sea en efectivo o tarjeta de crédito. La porción terrestre en Dólares Americanos.
- Una vez que el tour se haya iniciado, la no utilización de algún servicio o el abandono del mismo, no tendrá devolución alguna.
- Treinta días antes de la fecha de salida el plan no es reembolsable, no revisable y no endosable.
- Entendemos que las personas que solicitan hoteles categoría turista tienen conocimiento de las limitaciones en sus servicios y estructura de los mismos. Entendemos que estas personas escogieron estas opciones. Es así que comunicamos a todos nuestros pasajeros que no aceptaremos reclamos por estos hoteles. Entendemos que es el propio pasajero el que decide los hoteles en que se alojará. Nosotros cumplimos en hacerles conocer que estos hoteles son para personas que buscan una economía en su viaje o sencillamente es porque así ellos mismos lo desean.
- El pasajero, representante o intermediario declaran que conoce y acepta estas condiciones y renuncia a cualquier reclamación contra la agencia, la empresa tramitadora o sus trabajadores.

## Seguridad y privacidad

- TURISMO TOTAL ofrece a sus clientes una solución integral para realizar compras no presenciales de tiquetes y paquetes turísticos desde Nuestro Sitio Web. Al utilizar la plataforma de Pago en línea usted podrá realizar pagos electrónicos con Tarjetas de Crédito, Débitos a Cuentas Bancarias utilizando el servicio de PSE, y Pagos en efectivo en nuestras oficinas. El sistema cuenta con un Módulo Anti fraude, único en Colombia, que permite minimizar el riesgo de fraude en pagos a través de internet. TURISMO TOTAL presta sus servicios como intermediaria entre las Aerolíneas, el Proveedor Turísticos, el Hotel, etc. y el cliente final, para la promoción y venta de los siguientes tipos de servicios y productos turísticos:
  - Tiquetes Aéreos.
  - Alojamiento.
  - Alquiler de vehículos.
  - Viajes combinados.
  - Ofertas de viaje.
  - Excursiones.
  - Convenciones y un eventos.
  - Información sobre distintos destinos, guías de viaje, artículos de viaje, etc.

## Responsabilidad del Sitio web

- **Intermediación:** TURISMO TOTAL actúa exclusivamente como intermediario entre la Aerolínea y/o Servicio turístico y el usuario, limitando su responsabilidad frente al usuario final a la establecida por ley para las Agencias Viajes Minoristas.
- **Comunicaciones:** TURISMO TOTAL no será responsable de los fallos que pudieran producirse en las comunicaciones, incluido el borrado, transmisión incompleta o retrasos en la remisión, no comprometiéndose tampoco a que la red de transmisión esté operativa en todo momento.
- **Datos personales:** TURISMO TOTAL ha adoptado todas las medidas de seguridad legalmente exigidas para la protección de los datos personales suministrados por el cliente. No obstante TURISMO TOTAL no puede garantizar la invulnerabilidad absoluta de sus sistemas de seguridad, ni puede garantizar la seguridad o inviolabilidad de dichos datos en su transmisión a través de la red. Igualmente, TURISMO TOTAL no garantiza la veracidad o la vigencia de los datos suministrados por el cliente.
- **Infalibilidad:** TURISMO TOTAL no controla ni garantiza la infalibilidad del servicio o la ausencia de virus informáticos en los servicios prestados por terceros a través de su red de portales que puedan producir alteraciones en su sistema informático (software y hardware) o en los documentos y ficheros electrónicos almacenados en su sistema informático.
- **Utilidad:** Los dispositivos de enlace que TURISMO TOTAL pone a disposición de los clientes en la web tienen por único objeto facilitar a los mismos la búsqueda de la información disponible en Internet. TURISMO TOTAL no

garantiza que el servicio sea adecuado para la realización de ningún servicio más allá del que se contrata ni que permita acceso a todos los sitios de Internet. TURISMO TOTAL no ofrece ni comercializa los productos y servicios disponibles en los sitios enlazados ni asume responsabilidad alguna por tales productos o servicios.

- **Limitación de responsabilidad:** En todo caso, la responsabilidad de TURISMO TOTAL estará limitada al precio final pagadas por el usuario en virtud de los servicios y/o productos contratados, excluyéndose expresamente toda responsabilidad por daños directos o indirectos, daño emergente y/o lucro cesante

## Modificación de las presentes condiciones generales

TURISMO TOTAL podrá, en cualquier caso, modificar las presentes Condiciones Generales o introducir nuevas condiciones de uso, bastando para ello comunicarlo en la página principal de la web con un preaviso de QUINCE (15) días. Dichas modificaciones sólo serán de aplicación a partir de su entrada en vigor.

## Interrupción del servicio

TURISMO TOTAL podrá dejar de prestar cualquiera de los servicios ofrecidos a través de la web, bastando para ello comunicarlo en la Página de Principal de la web con un preaviso de QUINCE (15) días

## Otras condiciones

- Nuestro Sitio Web, nunca venderá ni revelará información de contacto del cliente, ni revelará listas de clientes a terceros, a menos que fuese requerido por la ley o específicamente autorizado por el cliente.
- Nuestro Sitio Web, se comunicará principalmente con el cliente a través del correo electrónico. La información sobre cualquier acontecimiento o cambios que impliquen el servicio al cliente o esté de acuerdo, será considerada como entregada en el momento que sea enviada por correo electrónico al cliente. Tenemos números telefónicos para que usted nos llame.
- Nuestro Sitio Web, se reserva el derecho de finiquitar el servicio en cualquier momento y por cualquier razón por la infracción de los Términos de Uso de Página Web. Si TURISMO TOTAL se viera obligada a terminar el servicio del cliente por alguna otra razón de la infracción de los Términos de Uso, le entregará al cliente un reembolso por el periodo de servicio pagado que falte y teniendo en cuenta los términos y condiciones de la aerolínea, hotel y /o producto comprado, ya que todos tienen sus políticas

internas de reglamentación. Bajo ninguna circunstancia TURISMO TOTAL será responsable por los daños ocasionados como resultado de la terminación del servicio.

## Características

- Recibe y procesa en línea cualquier tarjeta de crédito nacional e internacional.
- Provee información extendida de la tarjeta como el banco emisor, teléfonos del banco y país de expedición de la tarjeta.
- Permite establecer montos mínimos y máximos por transacción.
- Permite filtrar los días y horas en que se habilita el servicio.
- Permite hacer bloqueos por IP, email e identificadores del cliente.
- Posee bloqueos automáticos ante transacciones sospechosas.
- Puede generar diferentes notificaciones.
- Permite integrar otros medios de pago a futuro sin necesidad de que usted cambie la aplicación que ha integrado con la plataforma.
- Soporta múltiples monedas.
- Soporta múltiples idiomas.
- Si el Usuario no acepta en forma total los presentes Términos y Condiciones, y sus Anexos, le rogamos que no avance en el acceso y visita de nuestro Sitio. En todo caso, de avanzar el Usuario en la visita a nuestro Sitio, se entenderá que el Usuario aceptó los presentes Términos y Condiciones.