

Términos y condiciones

El presente tiene como objeto establecer los términos y condiciones que regirán la compra del paquete turístico a elección del CLIENTE de forma libre y voluntaria, en el cual es consciente que la reserva que está por realizar comprende proveedores diferentes con independencia entre ellos conformando así un paquete turístico por lo que cada uno de los servicios elegidos tienen sus propias reglas a aplicar según el caso.

Condiciones generales

PILOTEANDO VIAJES cuenta con Registro Nacional de Turismo (RNT) No.142660 como “agencia de viajes y turismo” expedido por la Cámara de Comercio de Bogotá. La empresa se ampara y regula por el régimen de responsabilidad que establece la ley 300 de 1996, modificada por la ley 1558 de 2012, decreto 2438 de 2010 y manifiesta que actúa como intermediario entre el proveedor y cliente final.

Se tiene como obligación expedir al CLIENTE sus comprobantes donde se especifique los servicios contratados, así mismo proporcionar información completa sobre los servicios solicitados por los usuarios, indicando al viajero con precisión la hora estimada de llegada y de salida del destino y la duración de la estadía, asesorar a los usuarios sobre las condiciones de sus reservas y en general, sobre sus obligaciones para la utilización de los servicios turísticos contratados.

PILOTEANDO VIAJES actúa solo como agente intermediario entre viajeros y las entidades a facilitar los servicios, por lo que no se responsabiliza por los hechos que se produzcan por caso fortuito o fuerza mayor, fenómenos climáticos o hechos de la naturaleza, alteración del orden público, cortes de vías de comunicación, manifestaciones, etc; que ocurran antes o durante el desarrollo del viaje que impidan, demoren o de cualquier modo afecten la ejecución total o parcial de las prestaciones comprometidas por PILOTEANDO VIAJES. Todas las pérdidas o gastos tienen que ser pagados por el pasajero.

PILOTEANDO VIAJES es un intermediario en la confirmación y venta de servicios turísticos, por lo que las restricciones sobre reembolsos, pagos de penalidad o multa por cambios o cancelaciones, no shows (no presentarse a tiempo para la prestación de un servicio de cualquier índole), son aplicadas por cada proveedor de servicio, aerolínea, hoteles, tour operador, rent a car, compañía de seguros, cruceros, shows, eventos, etc, y éstas varían de una empresa a otra, incluso una misma empresa puede tener varias políticas de acuerdo al servicio contratado, ruta, o clase de servicio, por lo que tanto la AGENCIA como el CLIENTE deberán regirse por dichas restricciones o políticas, liberando a PILOTEANDO VIAJES de toda responsabilidad en este sentido.

Es responsabilidad del CLIENTE tener sus documentos personales al día y cumplir con los requisitos migratorios y sanitarios de cada país que va a visitar, así mismo será el exclusivo responsable de la custodia de su equipaje. PILOTEANDO VIAJES, 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.

PILOTEANDO VIAJES no se hace responsable ni los aliados comerciales en caso de que el CLIENTE realice actividades diferentes a las contratadas que pueden causar lesiones e incluso atente contra su vida.

Transporte aéreo

PILOTEANDO VIAJES no asume responsabilidad alguna frente al viajero por el servicio de transporte

aéreo, la prestación de tal servicio se rige por las normas legales aplicables al servicio de transporte aéreo. Los eventos tales como retrasos o modificaciones imprevistas en los horarios de los vuelos dispuestos por las aerolíneas, los derechos del usuario y los procedimientos para hacer efectivas las devoluciones de dinero a que estos hechos den lugar, se regirán por las disposiciones legales pertinentes y en particular por las contenidas en el Reglamento Aeronáutico Colombiano (RAC).

Cuando en razón a la tarifa o por cualquier otro motivo existan restricciones para efectuar modificaciones a la reserva aérea, endosos o reembolsos; tales limitaciones deberán ser informadas al usuario.

PILOTEANDO VIAJES 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.

El CLIENTE debe presentarse en tiempo y forma al aeropuerto con antelación mínima de 2 horas para vuelos nacionales y en temporada alta 3 horas; para vuelos internacionales se debe presentar 3 horas de antelación, y en temporada alta 4 horas. Una vez en el aeropuerto el CLIENTE deberá tener en cuenta el tiempo de presentación en la sala de abordaje.

Aplican penalidades por cambios y cancelaciones, después de emitido el tiquete. Estos varían de acuerdo a las condiciones específicas de la tarifa y de la aerolínea. En los casos de vuelos regulares, las condiciones de recargos, multas, postergación de fechas y horarios de partida, son de la exclusiva incumbencia de las transportadoras con quien deberá entenderse directamente el Pasajero.

Hospedaje

El horario de ocupación de las habitaciones depende de las normas establecidas en cada país y en especial, las fijadas por el prestador del servicio. Por lo general, la habitación puede ocuparse a partir de las 3:00 P.M realizando el check in el día de llegada y debe desalojarse antes de las 12:00 P.M realizando check out el día de salida, con independencia de la hora en que esté prevista la llegada al hotel o de la hora en que esté prevista la continuación del viaje. En caso de que el CLIENTE no realice el check-out en la hora indicada, el hotel podrá establecer una multa en peso colombiano o lo equivalente en dólares.

El precio total reservado incluye el alojamiento en el hotel elegido con el régimen de alimentación y acomodación escogido, a excepción que se indique específicamente la inclusión de otros servicios. Algunos países y comunidades autónomas obligan a los hoteles a cobrar algún tipo de impuesto reglamentario por zona la cuales no están incluidas en el precio y deberán ser abonadas directamente en el hotel.

En caso de cierre de fechas en el hotel podrá requerir el pago total de las habitaciones contratadas en un tiempo no mayor a 48 horas.

La edad de menores cada establecimiento de hospedaje tiene su propia política para considerar hasta qué edad lo consideran como menor, por lo que la PILOTEANDO VIAJES tiene el deber de notificarle al CLIENTE el rango de edad del menor que considera el hotel escogido.

El menor debe tener la edad correspondiente o indicada a PILOTEANDO VIAJES al realizar la reserva cuando se realice el viaje, en caso contrario el prestador del servicio está en su derecho de cobrar la tarifa que corresponda.

Los menores de edad deben ir siempre acompañados por un adulto familiar, en desarrollo de lo

dispuesto en el artículo 17 de la ley 679 de 2001, la agencia advierte al turista que la explotación y el abuso sexual de los menores de edad en el país son sancionados penal y administrativamente, conforme a las leyes Colombianas. Todo menor deberá presentar documento válido de identificación para realizar su registro en el Hotel (los documentos aceptados por el Hotel podrán variar en cada caso, más habitualmente son aceptadas las tarjetas de identidad, pasaportes y registros civiles.

Traslados y Tour

Todos los servicios son compartidos con pasajeros que viajan con otras agencias, ya sean locales o de otros países y generalmente están orientados hacia grupos de un mismo idioma, aunque también puede suceder que se combine con dos o más idiomas y por lo tanto distintas nacionalidades. Es muy importante que se revise en cada circuito, donde encontrarán claramente los que operan en español o en otros idiomas. Hay que tener muy claro lo que son servicios en regular (no privados), estos circuitos no incluyen propinas en hoteles, aeropuertos, guías, conductores de buses, restaurantes, etc.

Estos pueden realizarse en minibús, autocar o cualquier otro tipo de transporte. Los precios de los traslados están basados en SERVICIO REGULAR con un mínimo de personas, consultar el suplemento cuando viaje una sola persona. Si los traslados se efectúan en horario nocturno, domingos y festivos existe también un suplemento.

Es muy importante que los pasajeros estén en el momento que suben y bajan su equipaje. En cualquier servicio de traslado, los extravíos y/u olvidos por parte de los pasajeros de objetos personales en el transporte no dará lugar a responsabilidad por parte del prestatario del servicio mismo ni de PILOTANDO VIAJES.

Cancelación del paquete turístico

En todo momento el CLIENTE puede desistir de los servicios contratados, recordando que la reserva realizada comprende contratos diferentes con independencia entre ellos, por lo cual cada servicio tiene su política de cancelación y dependemos a lo que nos indique cada aliado comercial que PILOTEANDO VIAJES tenga convenio para ofrecer los paquetes turístico.

De acuerdo con lo previsto en el artículo 65 de la Ley 300 de 1996, cuando el CLIENTE de los servicios turísticos, incumpla por no presentarse o no utilizar los servicios pactados, cualquiera que sea la causa, el prestador de servicios turísticos podrá exigir a su elección el pago de un porcentaje de la totalidad del precio o tarifa establecida o retener el depósito o anticipo que previamente hubiere recibido del usuario, si así se hubiere convenido y constar por escrito.

En caso que el CLIENTE cancele el servicio completo, adicional del anticipo inicial no reembolsable, PILOTEANDO VIAJES genera una penalidad por concepto de cargo administrativo un monto de \$200.000 COP por persona, más el valor que indique el proveedor de los servicios contratados.

Con referencia de devoluciones de dinero, en caso de que aplique y este en tiempo de acuerdo a las políticas establecidas por nuestros aliados comerciales, y según los casos previstos en los artículos 63, 64 y 65 de la Ley 300 de 1996 y en el artículo 4° de este Decreto, deberán efectuarse a más tardar en los treinta (30) días calendario siguientes a la fecha en que se efectuó la petición ante la agencia.

En el evento previsto en el artículo 65 de la Ley 300 de 1996, la devolución establecida en este parágrafo, procederá cuando el usuario haya pagado total o parcialmente al prestador de servicios turísticos los servicios contratados.

El CLIENTE ha leído los términos y condiciones del presente contrato, por lo cual manifiesta que tiene conocimiento del paquete turístico que está contratando con la agencia PILOTEANDO VIAJES, y se encuentra de acuerdo a lo mencionado en este documento.