



Cláusula De Responsabilidad

La Agencia de Viajes GOLDEN TRAVEL identificada con Registro Nacional de Turismo número 5839, en su calidad de Agencia de Viajes y Turismo, así como todas sus agencias y sucursales, está sujeta al régimen de responsabilidad que establece la ley 300/96, modificada por la Ley 1558 de 2012 y la Ley 2068 de 2020, el Decreto 2438 de 2010 y la ley 1480 de 2011 referente al Estatuto del Consumidor y demás decretos reglamentarios, así como por las normas que las modifiquen o reemplacen.

La Agencia de Viajes GOLDEN TRAVEL, actúa en el plan turístico adquirido únicamente como intermediaria entre el usuario del servicio y el prestador del servicio de transporte aéreo o terrestre, alojamiento, alimentación o cualquier otro servicio ofertado. Así, el plan de turismo solicitado se hace bajo la exclusiva responsabilidad del usuario según sus propios requerimientos y la disponibilidad ofrecida por los prestadores del servicio. La Agencia de Viajes GOLDEN TRAVEL, podrá solicitar como intermediaria el reembolso del importe ya cancelado en los términos indicados por el artículo 63 Ley 300/96 (***“De la obligación de respetar los términos ofrecidos y pactados. Cuando los prestadores de servicios turísticos incumplan los servicios ofrecidos o pactados de manera total o parcial, tendrán la obligación, a elección del turista, de prestar otro servicio de la misma calidad o de reembolsar o compensar el precio pactado por el servicio incumplido.”***) o las normas que así se lo permitan en aquellos eventos en los cuales el proveedor no pudiere proporcionar el servicio contratado. En caso de no presentación por parte del usuario del servicio (No show) se tendrá en cuenta lo indicado en el artículo 65 Ley 300/96 (***“De la no presentación. Cuando el usuario de los servicios turísticos incumpla por no presentarse o no utilizar los servicios pactados, el prestador podrá exigir a su elección el pago del 20% 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.”***)

La Agencia de Viajes GOLDEN TRAVEL_ no asume responsabilidad por: **a.** Los gastos personales en los que incurra el usuario durante el plan turístico o el producto que haya tomado. **b.** el comportamiento del usuario, así como por los inconvenientes en que pueda verse involucrado que generen su retiro de la excursión o plan turístico, por comportamientos sancionables disciplinaria o penalmente o los que atenten contra la moral. **c.** el equipaje ni su contenido, ni por los objetos que lleve consigo el usuario; la custodia y seguridad de estos elementos es de responsabilidad exclusiva del usuario. Igualmente, por considerarse constitutivos de imprevistos, se excluye la responsabilidad de la agencia de viajes GOLDEN TRAVEL en los siguientes eventos: **a.** Retrasos en los horarios de transporte terrestre como consecuencia de cierres de las vías, cualquiera que sea el motivo, ya sea por condiciones naturales o por orden público. **b.** Pérdida o cancelación de los servicios turísticos como: servicios de alojamiento, tours u otros que se ocasionen por los retrasos causados. **c.** Congestión en los hoteles y/o demora en la entrega de habitaciones. **d.** Cuarentenas y demás circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito que



alteren el normal desarrollo de la prestación de servicios turísticos; sin embargo, la agencia canalizará ante el proveedor las quejas y reclamos que sobre ello se presenten. **e.** Por accidentes, pérdidas o daños que sufran los usuarios como consecuencia de imprudencia o inobservancia de las instrucciones que para el debido disfrute de su estancia sean efectuadas por parte de los transportadores (bus, embarcaciones o aviones) y/o hoteles. **f.** Daños, pérdidas y perjuicios ocasionados por parte de los transportadores terrestres, marítimos y/o fluviales y/u hoteles. **g.** Daños pérdidas y perjuicios ocasionados por descuidos y/o negligencia del usuario; **h.** igualmente no es responsable por la decisión que tome el viajero en la categoría de hoteles y servicios escogidos, teniendo en cuenta que ha sido una decisión voluntaria **i.** Inobservancia de los reglamentos de cada uno de los prestadores de los servicios turísticos contratados, **j.** Eventuales transgresiones al marco legal colombiano contenido en la ley 679 de 2001 y demás normas que lo adicionen y/o modifiquen, y en los viajes internacionales al marco legal vigente de los lugares de destino, relacionados particularmente con la realización y/o promoción de prácticas de explotación sexual infantil. **k.** Eventuales transgresiones al marco legal contenido en: Ley 17 de 1981 y Resolución 1367 de 2000 [sobre la comercialización y el tráfico de especies de fauna y flora], Ley 1185 de 2008, Ley 397 de 1997 y su Decreto 833 de 2002 [sobre la comercialización y tráfico de bienes culturales regionales y nacionales], Ley 1752 de 2015 [sobre actos de discriminación] y Ley 1098 de 2006 [sobre explotación laboral infantil] y demás normas que adicionen o modifiquen esta legislación. Conforme con lo anterior, la Agencia de viajes GOLDEN TRAVEL, en su calidad de intermediaria entre los pasajeros y los proveedores de los servicios turísticos en los diferentes itinerarios y destinos, no se hace responsable de gastos extra por retrasos, originados por huelgas, asonadas, terremotos, huracanes, avalanchas o demás circunstancias de fuerza mayor; así como cualquier pérdida, accidente o irregularidad que pudiera ocurrir a los pasajeros y sus pertenencias, ajenos al control del operador y sus afiliados. Igualmente, la Agencia de viajes no se hace responsable 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. Cualquier referencia que se haga a precios, tarifas, fechas y penalidades en la cotización de servicios turísticos, está sujeta a cambios, disponibilidad y confirmación del proveedor en el momento de la reserva. El usuario del servicio acepta que la agencia realice cambios en el itinerario, fechas de viaje, hoteles de similar o superior categoría, transporte y los demás que fueran para garantizar el éxito del viaje.

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 y las políticas de los proveedores seleccionados.

Si las autoridades del país o países visitados niegan al pasajero los documentos requeridos para el ingreso al destino, el usuario tendrá derecho al reintegro del valor de los servicios turísticos no disfrutados dependiendo de las políticas de los proveedores seleccionados para el plan adquirido. En caso de negación de ingreso del viajero a un país por parte de las autoridades competentes, habrá lugar al reembolso de las sumas pagadas por concepto de los servicios adquiridos por el viajero, dependiendo de las políticas de los proveedores seleccionados para el plan adquirido. En este último evento la Agencia de Viajes GOLDEN TRAVEL no es responsable de los gastos adicionales de regreso que deba asumir el usuario. Cuando el usuario no pueda salir del país por motivos como; presentar documentos incompletos o falsos, omitir requisitos exigidos para la salida del país, o prohibición de salida por las autoridades competentes, o homónimos, no será responsabilidad de la Agencia de viajes GOLDEN TRAVEL, quien solo se compromete a informar al usuario los requisitos y documentos necesarios, y a prestar asesoría permanente. En todo caso será de la exclusiva responsabilidad del usuario, el trámite y cumplimiento de los requisitos informados.

El pasajero será el exclusivo responsable de la custodia de su equipaje y documentos de viaje, salvo que éstos se encuentren bajo el cuidado del operador turístico o de las empresas de transporte. La Agencia de viajes GOLDEN TRAVEL, 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. La Agencia de viajes GOLDEN TRAVEL 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. En el evento de existir en el mercado alguna póliza individual en materia de equipajes, la Agencia de viajes GOLDEN TRAVEL se la podrá referenciar al pasajero para que éste decida si lo toma o no.

El valor y forma de pago de los depósitos o anticipos serán informados al usuario y estarán sujetos a las políticas determinadas por la Agencias de Viajes GOLDEN TRAVEL_ en el momento de adquirir el plan. En cuanto a las boletas, reservaciones de eventos deportivos y culturales, ferias, exposiciones y similares, se sujetarán a las condiciones del organizador de tales eventos, los cuales se informarán con la documentación que envíe el operador.

Los reembolsos a que hubiere lugar, se realizarán dentro de los días estipulados por la ley siguientes a la solicitud. No obstante en caso que el trámite tome más tiempo por causas



ajenas a la Agencia de Viajes GOLDEN TRAVEL, esta no reconocerá ningún interés sobre las sumas a reembolsar. El porcentaje de reembolso dependerá de las condiciones del proveedor y de los gastos de administración de la Agencia.

La Agencia de viajes GOLDEN TRAVEL en su calidad de intermediador de productos turísticos traslada al usuario todas las cargas que el proveedor imponga por cancelaciones o sanciones en razón del contrato que se celebra.

SEGUROS

El cliente que no manifieste su intención de adquirir el seguro, asumirá las consecuencias de lo que suceda con su salud, o las penalidades del producto comprado por la no adquisición del seguro, incluido el no reembolso de ningún componente de su viaje.

OBLIGACIONES DEL USUARIO:

El usuario de servicios turísticos deberá cumplir con lo siguiente:

- Presentar siempre la documentación que lo identifique y que la autoridad exija. En el caso de menores, los adultos quienes este a cargo deben exhibir la tarjeta de identidad o registro civil de nacimiento. La omisión de este requisito, libera a la Agencia de Viajes GOLDEN TRAVEL, de cualquier reclamación económica o de cualquier índole que pueda presentarse ante los incidentes que tal conducta pueda generar y que afecte la realización del plan turístico.
- Cuando por las condiciones y/o naturaleza de los viajes nacionales e internacionales se requiera del carné de vacunación, tanto los adultos como los menores deberán portarlo y exhibirlo cuando se solicite.
- Conservar un buen comportamiento y abstenerse de realizar conductas que puedan causar perjuicio a la Agencia o a terceros. En caso de que el usuario por una causa grave de carácter moral o disciplinario debidamente comprobada, atente contra el éxito de la excursión o plan, la Agencia de viajes GOLDEN TRAVEL o el operador turístico, queda en libertad de retirar al infractor del mencionado tour; caso en el cual el usuario tendrá derecho al reintegro del valor de los servicios turísticos no disfrutados.