TERMINOS Y CONDICIONES

Términos y Condiciones de la utilización de la página web carlosteguia.com.co y de los servicios prestados por la agencia de viajes carlosteguia.com y sus marcas comerciales.

Este documento describe los términos y condiciones generales (en adelante los "Términos y Condiciones Generales") aplicables al uso de los servicios ofrecidos por **AGENCIA DE VIAJES CARLOSTEGUIA.COM S.A.S.** ("los Servicios") dentro del sitio www.carlosteguia.com.co "Viajescarlosteguia" o "el sitio" o "la página"). Cualquier persona que desee acceder y/o usar "el sitio" o los servicios en él ofrecidos podrá hacerlo sujetándose a los Términos y Condiciones Generales contenidos en el presente documento.

LOS PRESENTES TÉRMINOS Y CONDICIONES TIENEN CARÁCTER OBLIGATORIO Y VINCULANTE PARA EL USUARIO. POR LO ANTERIOR, CUALQUIER PERSONA QUE NO ESTE DE ACUERDO CON ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DEBERÁ ABSTENERSE DE UTILIZAR EL SITIO Y/O LOS SERVICIOS

El Usuario debe leer, entender y aceptar todas las condiciones establecidas en los Términos y Condiciones Generales, revisar el aviso de privacidad y la Política Para el Tratamiento de Datos Personales, así como los demás documentos incorporados en los presentes Términos por referencia que a ellos se haga, previamente a la utilización de "el sitio" o del registro como usuario del mismo.

El presente documento se estructura en tres (3) Secciones:

1. ASPECTOS GENERALES
2. TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA EL USO DE LA PÁGINA WEB Y
3. TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA EL USO DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS O PRESTADOS POR VIAJESCARLOSTEGUIA COMO AGENCIA DE VIAJES.

Sección 1: Aspectos Generales.

1.1. Agencia de Viajes carlosteguia.com es un establecimiento de comercio propiedad de **AGENCIA DE VIAJES CARLOSTEGUIA.COM S.A.S**., sociedad comercial, con domicilio principal en la ciudad de Restrepo () con Nit. 901.530.363-0, que cuenta con Registro Nacional de Turismo RNT No. 901101 como agencia de viajes y turismo y como agencia de viajes operadora.

1.1.2. Capacidad

El acceso a "el sitio" y la adquisición de los servicios ofrecidos a través del mismo debe ser efectuado únicamente por personas naturales o jurídicas que tengan capacidad legal para contratar. No deberán acceder a la página ni adquirir o utilizar los servicios las personas

naturales que bajo la legislación colombiana carezcan de capacidad legal para contratar, como, por ejemplo, los menores de edad o personas que legalmente hayan sido declarados incapaces o inhábiles para contratar temporal o definitivamente servicios.

Si el acceso al sitio es realizado por una persona jurídica el usuario debe tener capacidad de conformidad con los estatutos y la normatividad aplicable para contratar en su nombre y comprometer la responsabilidad de la persona jurídica en cuyo nombre actúa.

Al acceder a “el sitio” y aceptar los presentes términos y condiciones se presume que el usuario cuenta con la capacidad exigida de conformidad con lo antes señalado.

1.2. Aviso de Privacidad

Para utilizar los servicios ofrecidos por **Agencia de Viajes carlosteguia.com**, los Usuarios deberán facilitar determinados datos de carácter personal. Por esto, el presente Aviso de Privacidad (en adelante el “Aviso”) establece los términos y condiciones en virtud de los cuales Agencia de Viajes carlosteguia.com S.A.S. (responsable del Tratamiento), identificada con Nit. 901.530.363-1 y con domicilio principal en la ciudad de Restrepo, Meta, realizará el tratamiento de datos personales de los usuarios que se registren en “el sitio”.

A. Tratamiento y Finalidad:

El tratamiento que realizará agencia de Viajes carlosteguia.com S.A.S. con la información personal será el siguiente: recolectar, almacenar, usar, circular, registrar, administrar, reportar, procesar, emplear, evaluar, analizar, confirmar, actualizar y suprimir mis datos personales con las siguientes finalidades: **(i)** Efectuar las gestiones pertinentes para el desarrollo del objeto social de la compañía en lo que tiene que ver con los servicios que promociona y ofrece; **(ii)** Realizar invitaciones a eventos y ofrecer nuevos productos y servicios; **(iii)** Prestar los servicios ofrecidos por Agencia de Viajes carlosteguia.com S.A.S y contratados por Usuario y **(iv)** Suministrar la información a terceros con los cuales Agencia de Viajes Carlosteguia.com S.A.S. tenga relación contractual y que sea necesario entregársela para el cumplimiento del objeto contratado.

En caso de que Agencia de Viajes carlosteguia.com S.A.S. llegase a solicitar algún dato sensible lo hará única y exclusivamente en aquellos casos en que esta información sea necesaria para prevenir riesgos que puedan derivarse del uso de los servicios ofrecidos en “el sitio”, como, por ejemplo, para la realización de excursiones o experiencias turísticas cuya realización suponga no presentar algunas condiciones de salud que puedan afectar el desarrollo de la actividad.

B. Derechos del Titular:

Como titular de sus datos personales el Usuario tiene derecho a: **(i)** Acceder de forma gratuita a los datos proporcionados que hayan sido objeto de tratamiento. **(ii)** Conocer, actualizar y rectificar su información frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté prohibido o no haya sido autorizado. **(iii)** Solicitar prueba de la autorización otorgada. **(iv)** Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) quejas por infracciones a lo dispuesto en la normatividad vigente. **(v)** Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato, siempre que no exista un deber legal o

contractual que impida eliminarlos. **(vi)** Abstenerse de responder las preguntas sobre datos sensibles. Tendrán carácter facultativo las respuestas que versen sobre datos sensibles o sobre datos de las niñas y niños y adolescentes.

C. Mecanismos para Conocer la Política de Tratamiento.

El Titular puede acceder a nuestra Política de Tratamiento de Datos personales la cual se encuentra publicada en: https://carlosteguia.com.co/wp-content/uploads/2023/06/poloticas-de-privacidad.pdf

1.3. Derechos de Autor, Propiedad Intelectual Propiedad Industrial

Agencia de Viajes carlosteguia.com es propietaria de este sitio y posee las autorizaciones correspondientes para el uso del material gráfico, audiovisual y fotográfico (en adelante el "contenido") en él incluido, así como de las codificaciones y textos en cualquier formato utilizados para el desarrollo y operatividad del sitio"

Ningún Usuario podrá modificar, alterar, copiar, distribuir, retransmitir, exponer, utilizar, reproducir y/o publicar los códigos o contenido de "el sitio" para fines diferentes al acceso a éste y la adquisición de servicios en él ofertados.

El uso indebido del contenido o códigos de "el sitio" podrá dar lugar al inicio de acciones legales de conformidad con la legislación vigente.

Agencia de Viajes carlosteguia.com.co es una marca registrada. El uso no autorizado de la marca **Viajescarlosteguia** sin previa autorización de Agencia de Viajes carlosteguia.com está prohibido, así como a la reproducción de su logo símbolo. Conductas que podrán ser sancionadas de conformidad con la legislación vigente.

1.4. Modificaciones

VIAJESCARLOSTEGUIA podrá modificar los presentes Términos y Condiciones en cualquier momento haciendo públicos en el Sitio los términos modificados. Todos los términos modificados entrarán en vigor en la fecha de su publicación. Todo Usuario que no esté de acuerdo con las modificaciones efectuadas por VIAJESCARLOSTEGUIA podrá cerrar su cuenta.

1.5. Domicilio

Se fija como domicilio de Agencia de Viajes carlosteguia.com S.A.S. Centro Comercial. Sunrise Local 224 Restrepo Meta - Colombia; Teléfono (+57) 3213528930 - 3102655762

1.6. Jurisdicción y Ley Aplicable

Este acuerdo estará regido en todos sus puntos por las leyes vigentes en la República de Colombia. Cualquier controversia derivada del presente acuerdo, su existencia, validez, interpretación, alcance o cumplimiento, será sometida a las leyes aplicables y a los Tribunales competentes de la Ciudad de Villavicencio y los procedimientos se llevarán a cabo en idioma castellano.

Toda la información suministrada por los Usuarios, se tomará como verídica para efectos tributarios.

Sección 2: Términos y Condiciones para el Uso de la Página Web

2.1. Registro

- Para acceder a los servicios ofrecidos en “el sitio” el usuario deberá diligenciar el formulario de registro que se le solicite.

- La información suministrada por el usuario debe ser veraz y corresponder a datos válidos y verdaderos del mismo.

- La información suministrada deberá ser actualizada por el usuario cuando se presenten modificaciones a la misma.

Viajes carlosteguia podrá considerar necesario utilizar diversos medios para identificar a sus usuarios o verificar la veracidad de la información; pero, NO asume responsabilidad alguna por la certeza de los datos e información suministrados por sus usuarios. Los usuarios garantizan y responden, en cualquier caso, por la veracidad, exactitud, vigencia y autenticidad de la información ingresada.

Viajes carlosteguia se reserva el derecho, en los casos que lo considere prudente, de solicitar algún comprobante y/o dato adicional a efectos de corroborar la información ingresada por el usuario., así como de suspender temporal o definitivamente a aquellos usuarios cuyos datos presenten inconsistencias. En estos casos la suspensión que se efectúe no dará derecho alguno al usuario para reclamar resarcimiento alguno por la imposibilidad de usar “el sitio” o acceder a los servicios ofrecidos en el mismo. En estos eventos el Usuario podrá dirigir una solicitud a Viajes carlosteguia solicitando la reactivación de su inscripción al correo carlosteguia@gmail.com previa atención de las instrucciones o suministro de información que se le solicite para este fin.

Con el registro en “el sitio” el usuario creará una cuenta personal ("Cuenta") mediante el ingreso de un nombre de usuario y clave de seguridad ("Clave”) con las cuales accede a los servicios de “el sitio”. El usuario se obliga a manejar con la debida confidencialidad su Clave de Seguridad. VIAJES CARLOSTEGUIA no asume responsabilidad alguna por el uso que el Usuario le dé a la Clave.

La Cuenta es personal, es única e intransferible, y está prohibido que un mismo usuario inscriba o posea más de una Cuenta. En caso que Viajes carlosteguia detecte distintas cuentas que contengan datos coincidentes o relacionados, podrá proceder a su suspensión, inhabilitación o cancelación; o, a solicitar información adicional al usuario sobre la razón que motiva la coexistencia de varias Cuentas.

El Usuario será responsable por todas las operaciones efectuadas en su Cuenta, pues el ingreso a la misma está restringido por el uso de su Clave, la cual debe ser de conocimiento exclusivo del Usuario. El Usuario se compromete a notificar a Viajes carlosteguia en forma inmediata y por

medio idóneo y comprobable, cualquier uso no autorizado de su Cuenta, así como el ingreso por terceros no autorizados a la misma.

Viajes carlosteguia se reserva el derecho de rechazar cualquier solicitud de inscripción o de cancelar una inscripción previamente aceptada, sin que esté obligado a comunicar o exponer las razones de su decisión y sin que ello genere algún derecho a indemnización o resarcimiento.

El Usuario persona natural o el usuario persona jurídica no podrá registrarse en el sitio cuando se encuentren en uno de los siguientes eventos: (i) Sujetas a Sanciones Nacionales o Internacionales para realizar actos de comercio o (ii) Situadas en, constituidas en, o residentes en un país o territorio que sea Sujeto a Sanciones Internacionales, o cuyo Gobierno sea sujeto a Sanciones, incluyendo, pero sin limitarse a: la Región de Crimea, Cuba, Irán, Siria y Corea del Norte.

Para efectos de lo anterior, se entenderá por Sanciones: las restricciones o prohibiciones en la capacidad de participar en negocios y otras actividades económicas con ciertos países, regiones, personas, entidades y sectores industriales o cualquier medida gubernamental diseñada para impedir a una entidad (incluyendo personas naturales o jurídicas; países, etc.) acceder a activos financieros y económicos con el fin de contrarrestar y procurar reducir un comportamiento que amenace la seguridad nacional o internacional o contravenga el derecho internacional. En particular, serán rechazados como usuarios o suspendidos o inhabilitados quienes se encuentren incluidos en las Listas de OFAC (Office of Foreign Assets Control de Estados Unidos), Listas de terroristas de las Naciones Unidas (UN), Lista de Organizaciones terroristas extranjeras del Departamento de Estado de Estados Unidos, y Listas de la Unión Europea de organizaciones y de personas catalogadas como terroristas, así como en cualquier lista restrictiva nacional, quedando prohibido el registro o la utilización de “el sitio” en los mencionados territorios o jurisdicciones sancionadas.

Igualmente, Viajes carlosteguia podrá terminar, unilateralmente y sin previo aviso, el acceso a “el sitio” o la prestación de los servicios contratados cuando: (i) el Usuario haya sido incluido en listas restrictivas, particularmente las anteriormente mencionadas. (ii) El Usuario registre a una persona incluida en cualquiera de las citadas listas; (iii) las autoridades competentes hayan condenado al Usuario por conductas relacionados con actividades ilícitas y/o relacionadas con el lavado de activos, la financiación del terrorismo y/o cualquiera de los delitos conexos de los que trata el Código Penal Colombiano y/o las normas que lo modifiquen, adicionen o reformen; (iv) El Usuario haya sido sancionado por conductas relacionadas con el turismo sexual como menores de edad o pornografía infantil.

2.2. Requisitos Técnicos de Acceso

Para acceder a “el sitio”, el usuario debe contar con acceso y conexión a internet.

2.3. Uso de Tecnologías y Cookies

“El sitio” hace uso de la tecnología “cookies", que corresponde a pequeños ficheros de datos que se generan en el ordenador del usuario y que permiten conocer la siguiente información:

- La fecha y la hora de la última vez que el usuario visitó “el sitio”.

- El diseño de contenidos que el usuario escogió en su primera vista a “el sitio”.

- Elementos de seguridad que intervienen en el control de acceso a las áreas restringidas.

No obstante, se informa a los usuarios la posibilidad de desechar esa utilización en su terminal informático. A través de estas "cookies" el resto de usuarios una vez está registrado pueden ver si está o no conectado y de este modo contactarlo a usted con mayor fluidez y rapidez.

2.4. Interrupciones o Fallas de "El Sitio"

Viajes carlosteguia no se responsabiliza por daños, perjuicios o pérdida de información causados al Usuario por fallas en el sistema, en el servidor o en internet.

Viajes carlosteguia no será responsable por virus, malware; spyware que pudieren afectar el equipo del Usuario como consecuencia del acceso o uso a "el sitio" o que se derive de cualquier transferencia de datos, archivos, imágenes, textos, o audios contenidos en el mismo.

Los Usuarios NO podrán imputar responsabilidad alguna a Viajes carlosteguia ni exigir pago por lucro cesante o daño emergente en virtud de perjuicios resultantes de dificultades técnicas o fallas en los sistemas o en Internet.

Viajes carlosteguia no garantiza el acceso y uso continuado o ininterrumpido de "el sitio". El sistema puede eventualmente no estar disponible debido a dificultades técnicas o fallas de internet, o por cualquier otra circunstancia ajena a Viajescarlosteguia; en tales casos se procurará restablecerlo a la mayor brevedad posible sin que de estas situaciones pueda derivarse o imputarse responsabilidad alguna a Viajes carlosteguia.

Viajes carlosteguia no será responsable por ningún error u omisión contenidos en su sitio web.

2.5. Pagos

El Usuario que adquiera servicios ofrecidos en "el sitio" realizará sus pagos únicamente a través de la pasarela o plataforma de pagos Wompi de Bancolombia

Los términos y condiciones de Wompi se encuentran publicados en https://wompi.com/ y se entienden incorporados al presente documento para todos los efectos a que haya lugar.

El usuario entiende y acepta que la factura del servicio adquirido en "el sitio" podrá ser expedida por Agencia de Viajes carlosteguia.com cuando sea prestado directamente por esta sociedad o podrá ser expedida por otro prestador de servicios turísticos cuando Viajes carlosteguia.com actúe únicamente como intermediario y el prestador del servicio utilice también la pasarela o plataforma de pagos Wompi.

2.6. Contingencias de Seguridad

La adquisición de servicios y la realización de pagos a través de plataformas tecnológicas puede dar lugar a contingencias derivadas de terceros que pretendan en forma ilegal o fraudulenta acceder a los datos de los usuarios. Por lo anterior, se recomienda a los usuarios atender las siguientes medidas de seguridad:

- Acceder a "el sitio" desde redes privadas no públicas tales como las ubicadas en centros comerciales, aeropuertos o espacio público.

- Conservar y manejar con la debida confidencialidad la clave para acceder a "el sitio"

- No responder correos electrónicos en los que Agencia de Viajes carlosteguia.com le pida suministrar por dicho medio su clave de acceso; datos de su tarjeta de crédito o código de seguridad de la misma. En caso de recibir un correo de este tipo antes de responder por favor comuníquese con los canales habilitados de Viajes carlosteguia.

- El usuario debe abstenerse de atender o responder correos electrónicos que resulten sospechosos dado que puede ser engañado por medio de correos electrónicos o a través de Servidores DNS (Sistemas de Nombres de Dominio) que inducen a visitar un sitio falso que presente el mismo diseño, pero donde los datos de la tarjeta sean cargados en el sistema falso, robando información del titular de la tarjeta de crédito.

- Se puede presentar que el computador donde el usuario este realizando la transacción, tenga instalado sin conocimiento previo del usuario algún software espía o mal intencionado que capture todo lo digitado por el teclado o capture información de dispositivos de entrada y sean enviados a alguna red o host en internet. Por lo anterior se recomienda en lo posible que la transacción sea realizada en el computador de la casa o la oficina.

- Se podría presentar suplantación del usuario o que el usuario se niegue haberlo enviado y/o recibido la transacción y sea utilizada por un tercero.

- Se recomienda al Usuario realizar transacciones únicamente a través de redes seguras y desde un equipo que cuenta con antivirus actualizado y las debidas medidas de seguridad para proteger la información.

2.6. Contingencias de Seguridad

La adquisición de servicios y la realización de pagos a través de plataformas tecnológicas puede dar lugar a contingencias derivadas de terceros que pretendan en forma ilegal o fraudulenta acceder a los datos de los usuarios. Por lo anterior, se recomienda a los usuarios atender las siguientes medidas de seguridad:

- Acceder a “el sitio” desde redes privadas no públicas tales como las ubicadas en centros comerciales; aeropuertos o espacio público.

- Conservar y manejar con la debida confidencialidad la clave para acceder a “el sitio”

- **No** responder correos electrónicos en los que **Viajes carlosteguia** le pida suministrar por dicho medio su clave de acceso; datos de su tarjeta de crédito o código de seguridad de la misma. En caso de recibir un correo de este tipo antes de responder por favor comuníquese con los canales habilitados de **VIAJES CARLOSTEGUIA**

- El usuario debe abstenerse de atender o responder correos electrónicos que resulten sospechosos dado que puede ser engañado por medio de correos electrónicos o a través de **Servidores DNS** (Sistemas de Nombres de Dominio) que inducen a visitar un sitio falso que presente el mismo diseño, pero donde los datos de la tarjeta sean cargados en el sistema falso, robando información del titular de la tarjeta de crédito.

- Se puede presentar que el computador donde el usuario este realizando la transacción, tenga instalado sin conocimiento previo del usuario algún software espía o mal intencionado que capture todo lo digitado por el teclado o capture información de dispositivos de entrada y sean

enviados a alguna red o host en internet. Por lo anterior se recomienda en lo posible que la transacción sea realiza en el computador de la casa o la oficina.

- Se podría presentar suplantación del usuario o que el usuario se niegue haberlo enviado y/o recibido la transacción y sea utilizada por un tercero.

- Se recomienda al Usuario realizar transacciones únicamente a través de redes seguras y desde un equipo que cuenta con antivirus actualizado y las debidas medidas de seguridad para proteger la información.

Sección 3: Términos y Condiciones para el Uso de los Servicios Ofrecidos o Prestados por Viajes Carlos Te Guía como Agencia de Viajes

3.1. Servicios Ofrecidos a través de "El Sitio" Carlosteguia.com.co

Viajes carlosteguia está habilitada para ofrecer servicios turísticos como agencia de viajes y turismo y agencia de viajes mayorista en los términos señalados en el artículo 85 de la Ley 300 de 1996 y en el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo 1074 de 2015, artículo 2.2.4.3.1.1. y siguientes, así como las normas que los modifiquen, adicionen o reformen.

Viajes carlosteguia como prestador de servicios turísticos se sujeta a la Ley 300 de 1996; modificada por la Ley 1101 de 2006; modificada por la Ley 1558 de 2012 modificada por la Ley 2068 de 2020 y demás normas aplicables a los prestadores de servicios turísticos y a las agencias de viajes, dentro de ellas el Decreto 1074 de 2015.

SM-TC BRAND COLOMBIA S.A.S. a través de **https://carlosteguia.com.co/** CARLOSTEGUIA.COM.CO ofrece al usuario los siguientes servicios:

1. Servicios comercializados por Viajes carlosteguia y operados por TERCEROS. En estos casos Viajes carlosteguia podrá actuar como intermediario en la comercialización y/o prestación del servicio; aliado estratégico; partícipe o cualquier modalidad de contratación y/o colaboración que llegue a establecerse en VIAJES CARLOSTEGUIA y el TERCERO prestador del servicio.

2. Los servicios comercializados y operados por VIAJES CARLOSTEGUIA podrán prestarse de forma exclusiva al servicio o vincular a terceros para tal fin.

3. VIAJES CARLOSTEGUIA podrá contar con ofertas generales de servicios turísticos que son inmodificables por parte del usuario y con ofertas realizadas a partir de los requerimientos específicos de éste (ofertas específicas). En caso de duda del alcance o contenido de una oferta o las posibilidades de modificación de la misma comuníquese con los canales habilitados de VIAJES CARLOSTEGUIA.

Para estos efectos, se establecen las siguientes pautas:

- A. Los servicios de TERCEROS ofrecidos por VIAJES CARLOSTEGUIA son inmodificables, salvo que expresamente se indique lo contrario.

- B. Los servicios ofrecidos y operados por VIAJES CARLOSTEGUIA que se ofrezcan de forma general son inmodificables, salvo que expresamente se indique lo contrario.
- C. Las ofertas específicas o particulares entendidas como aquellas que se diseñan para un usuario atendiendo sus requerimientos particulares se podrán modificar en los términos que para el efecto se determinen en la cotización u oferta que se le presente. De no indicarse nada al respecto se entenderá que la oferta es inmodificable.

3.2. Definidos

Para los efectos de la presente sección las palabras que encuentren definición en la legislación turística se entenderán en dicho sentido. Los términos de uso en la actividad turística que no encuentren definición en la legislación colombiana se entenderán en el sentido que les de la Organización Mundial de Turismo en su glosario o en la definición de la Real Academia de la Lengua, en ausencia de definición jurídica o técnica.

La expresión Plan o Paquete Turístico es entendido como la combinación previa de, por lo menos, dos o más servicios de carácter turístico, vendida u ofrecida como un solo producto y por un precio global.

3.3. Cláusula de Responsabilidad

De conformidad con lo señalado en el artículo 2.2.4.3.2.4. del Decreto 1074 de 2015 (correspondiente al artículo 3 del Decreto 2438 de 2010) los servicios, planes o paquetes turísticos operados por Viajes carlosteguia se sujetan a la cláusula de responsabilidad contenida en el siguiente desglose de información:

1. Los servicios, planes o paquetes turísticos operados por TERCEROS y comercializados por Viajes carlosteguia se regirán principalmente por los términos y condiciones y cláusula de responsabilidad que el TERCERO operador haya dispuesto; y, en subsidio, por lo dispuesto en las presentes clausulas.

2. La responsabilidad de la Agencia de Viajes se limita a la prestación y calidad de los servicios contratados de conformidad con la descripción y contenido señalado en el respectivo plan, tour, excursión o programa turístico.

3. La agencia de viajes no asume responsabilidad alguna por bienes o servicios no incluidos o no mencionados en el contenido del plan, tour, excursión, programa o paquete turístico contratado o por servicios adicionales que el USUARIO decida adquirir.

4. La agencia de viajes no asume responsabilidad alguna frente al USUARIO por el servicio de transporte. En caso de accidentes cuando el transporte se efectúe por tierra, el USUARIO se someterá a los términos y condiciones establecidos por el proveedor de dicho servicio y a la legislación correspondiente. La prestación del servicio de transporte en cualquiera de sus modalidades se rige por las normas legales aplicables al mismo.

5. Viajes carlosteguia manifiesta que actúa como intermediario en la prestación de servicios turísticos y por lo tanto no asume responsabilidad alguna por accidentes, huelgas, asonadas,

terremotos, huracanes, fenómenos climáticos o naturales, condiciones de seguridad, factores políticos, asuntos de salubridad, retrasos o sobreventas y cualquier otro evento que pudiere ocurrir antes o durante la ejecución del plan, tour, excursión, programa o paquete turístico, independientemente de si estos eventos son ocasionados por fuerza mayor o caso fortuito o culpa de los proveedores. Igualmente, no asumen responsabilidad alguna por daños o perjuicios que pueda sufrir el USUARIO en su persona o en sus bienes durante la realización del plan, tour, excursión, programa o paquete turístico.

6. En el evento en que alguna de las circunstancias descritas en el numeral anterior ocurriera durante la realización del plan, tour, excursión, programa o paquete turístico **Viajes carlosteguia**, el organizador u operador o intermediario se reserva(n) el derecho de hacer los cambios necesarios en itinerarios, fechas, establecimientos, transportadores y otros servicios para procurar la prestación de los servicios turísticos, acogiéndose siempre a las cláusulas de responsabilidad de cada proveedor.

7. Viajes carlosteguia se reserva la prerrogativa de modificar el itinerario o los servicios ofrecidos, por otros de igual o superior categoría cuando dichos cambios redunden en beneficio de la calidad y/o seguridad del plan, tour, excursión, programa o paquete turístico.

8. En el evento que el usuario por enfermedad o fuerza mayor se vea obligado a suspender los servicios turísticos contratados una vez iniciada la prestación del servicio, tendrá derecho al reintegro de los servicios no disfrutados, exceptuándose los gastos que efectivamente se hayan causado o se causaren posteriormente por razones de su cancelación, siempre y cuando los problemas de salud no se hayan generado como consecuencia de la imprudencia o negligencia del USUARIO o a la desatención de los reglamentos o medidas requeridas para la práctica de algunas actividades comprendidas en el plan, tour, excursión, programa o paquete turístico.

9. El Usuario deberá presentar la documentación que las autoridades exijan (cédula de ciudadanía para los adultos y registro civil de nacimiento o tarjeta de identidad o el documento que haga sus veces para los menores). La omisión de este requisito exonera a **Viajes carlosteguia.** de cualquier reclamación económica que presente la persona involucrada en los incidentes que tal conducta pueda generar desde el punto de vista de la realización del plan turístico.

10. Para algunos planes, tours, excursiones, programas o paquete turísticos los USUARIOS deben portar carnet de vacunación. Adicionalmente, para algunos planes, tours, excursiones, programas o paquete turísticos se pueden requerir exámenes médicos o certificaciones especiales para determinadas actividades; como, por ejemplo, certificaciones PADI (Professional Association of Diving Instructors) para la actividad de Buceo.

11. Viajes carlosteguia como el organizador u operador o intermediario del plan, tour, excursión, programa o paquete turístico se reservan el derecho de retirar de estos a quien, por causa grave, debidamente comprobada, ya sea de carácter moral o disciplinario atente contra el éxito de la misma.

12. **Viajes carlosteguia** como frente a los asuntos legales u otros inconvenientes en que pueda verse involucrado un USUARIO en caso que éste se vea obligado a retirarse del plan, tour, excursión, programa o paquete turístico por faltas de carácter moral, disciplinarias o legales ni por los gastos personales en que el usuario llegue a incurrir por esta causa.

13. Viajes carlosteguia como organizador u operador o intermediario del plan, tour, excursión, programa o paquete turístico no asumen responsabilidad alguna por pérdida o daños que sufra el equipaje o los efectos personales del Usuario durante el viaje. El equipaje y cualquier otro objeto que los usuarios lleven consigo están bajo su custodia y responsabilidad.

3.4. Reembolsos

Las políticas de reembolso de los servicios no prestados en razón a situaciones de fuerza mayor o caso fortuito, acción u omisión de terceros o del pasajero, no atribuibles a la agencia de viajes, antes o durante el viaje, que puedan ser objeto de devolución, serán definidas por cada TERCERO y las mismas serán confirmadas al USUARIO una vez se reserven y expidan los documentos de viaje, así como los porcentajes de penalidades o deducciones a los que hubiere lugar.

Los reembolsos a que hubiere lugar, se realizarán dentro de los 30 DÍAS calendario siguientes a la solicitud. No obstante, en caso que el trámite tome más tiempo por causas ajenas a **Viajes carlosteguia**., ésta no reconocerá 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.

3.5. Carlos te guía como Intermediario

Viajes carlosteguia cuando actúe como comercializador de un servicio ofrecido por un tercero será responsable frente al USUARIO, de : (i) garantizar la existencia y la prestación del servicio con base en la información publicada en “el sitio” y con base en la información suministrada por el TERCERO a Viajes carlosteguia; (ii) de transmitir al USUARIO, de manera clara, concisa y completa, la información relevante a fin de que éste conozca las características del (los) servicio(s) que han de ser operados por el tercero proveedor y de la cual Viajes carlosteguia presume su veracidad; (iii) Recibir y procesar cualquier queja o reclamo que EL USUARIO presente hacia el tercero; (iv) atender y resolver cualquier duda del USUARIO relacionada con la prestación del servicio.

Viajes carlosteguia no se hará responsable por ninguna falsedad o inexactitud en la información proporcionada por el tercero proveedor ni por ningún incidente de cualquier índole que ocurra en la prestación del servicio.

3.6. Explotación Sexual Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes (ESCNNA)

Viajes carlosteguia está comprometida contra la explotación sexual comercial de niños niñas y adolescentes (ESCNNA) y adhiere al Código de Conducta expedido por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo mediante Resolución 3840 de 2009 del Viceministerio de Turismo del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y disposiciones que lo complementen, adicionen o reformen cuyo contenido puede consultarse Aquí.

En desarrollo de lo dispuesto en el artículo 17 de la Ley 679/2001 y en la Ley 1329 de 17 de julio/2009, Viajes carlosteguia S.A.S. y viajes carlosteguia advierten a los USUARIOS que la explotación y el abuso sexual de menores de edad en Colombia son sancionados penal y administrativamente, conforme a las leyes vigentes.

3.7. Requisitos Generales Para la Adquisición de Servicios.

La adquisición de servicios ofrecidos en “el sitio” debe efectuarse por mayores de edad con plena capacidad de contratación.

Durante la ejecución del plan, tour, excursión o programa turístico adquirido por el USUARIO, los participantes menores de edad deberán estar acompañados por sus padres o por un adulto responsable debidamente autorizado por los padres. La responsabilidad de cuidado, atención y supervisión de los menores de edad es de sus padres o de la persona autorizada por estos.

Viajes carlosteguia estipula de carácter obligatorio el diligenciamiento de la información solicitada para realizar la reserva, antes de la adquisición del plan, tour, excursión o programa turístico para garantizar su participación.

Para la reserva y adquisición de servicios ofrecidos en “el sitio” se deberán seguir las instrucciones que se irán desplegando en “el sitio” en la medida que avance el proceso de reservación y compra.

3.8. Cancelación o Re-Agendamiento de Servicios

En caso de efectuarse cualquier modificación o cancelación de la reserva por parte del USUARIO, **VIAJES CARLOSTEGUIA** aplicará las reglas de cancelación definidas para cada uno de los planes, tours, excursiones o programas turísticos o lo señalado por los proveedores, en el entendido que **VIAJES CARLOSTEGUIA** es en esencia un intermediario en la prestación de servicios turísticos y las normas legales vigentes sobre la materia. Adicionalmente, los proveedores a los que hubiere lugar podrán solicitar a VIAJES CARLOSTEGUIA que se apliquen las políticas contenidas en sus Términos y Condiciones sin previo aviso.

3.8.1. Cancelación y/o Modificación de los servicios por Parte de Carlos te guía:

- En caso de que el USUARIO solicita **cancelar** un servicio previamente contratado con **VIAJES CARLOSTEGUIA** tendrá que informar a la agencia el porqué de la cancelación por su parte viajes carlosteguia se regirá a las políticas de reservas de los aliados e intermediarios que operan dicho servicio, la agencia no hará reembolso en caso de cancelación.
- **Viajes carlosteguia** podrá modificar de cualquier manera las ofertas publicadas en “el sitio” sin previo aviso.

3.8.2 No Show por CARLOSTEGUIA

VIAJES CARLOSTEGUIA podrá aplicar la cláusula de No Show y cobrar el 100% del valor contratado, en los siguientes casos:

- Cuando el USUARIO que contrató el servicio **no se presenta** a la adquisición del paquete, plan, tour, excursión o programa turístico según la programación estipulada.

3.8.3 Reprogramación o Re agendamiento por parte de carlosteguia.com.co

- En caso de Re-agendamiento El USUARIO deberá consultar la disponibilidad para modificar la fecha de reserva con un mínimo de 48 horas de antelación a la prestación del servicio, plan, tour,

excursión o paquete turístico, los cuales estarán sujetos la cantidad de cupos habilitados en las fechas requeridas. VIAJES CARLOSTEGUIA se reserva el derecho a reconocer motivos de fuerza mayor.

- Una vez que El USUARIO haya solicitado reagendar el plan, tour, excursión o paquete turístico y este decida cancelarlo en un tiempo menor 24 horas antes de la prestación del servicio se aplicará un cobro del 100% del valor contratado.

3.10. Valor del Servicio Anticipo y Pago del Saldo

El USUARIO pagará a través de los medios habilitados en "el sitio" un anticipo determinado por **VIAJES CARLOSTEGUIA** o el precio total, según se disponga para el respectivo servicio. Hecho el pago del anticipo el USUARIO quedará obligado a pagar el saldo pendiente de pago en los plazos señalados por **VIAJES CARLOSTEGUIA** para garantizar su participación en el plan, tour, excursión o programa turístico.

En todos los casos planteados, el pago total del SERVICIO **siempre deberá ser cancelado antes de darse inicio** al plan, tour, excursión o programa turístico, a menos que **VIAJES CARLOSTEGUIA** expresamente haya acordado un plazo distinto con el USUARIO.

La adquisición de servicios en "el sitio" requiere el pago del anticipo que, en principio es el **50%** del valor total de los servicios y contratados y el saldo deberá estar pagado **mínimo 15 días** antes del inicio de la prestación del servicio contratado para planes nacionales y para planes internacionales 20 días, salvo que el servicio se vaya a ejecutar en un plazo menor al indicado caso en el cual el servicio debe estar **totalmente pagado** antes de iniciar su ejecución.

El Usuario entiende que algunos servicios están sujetos a **disponibilidad de cupo** por lo que se debe realizar confirmación por parte de VIAJES CARLOSTEGUIA antes de realizar el pago del servicio, también, se debe tener en cuenta que el pago del anticipo o de la totalidad del servicio **no garantiza el cupo**, en caso de no haber cupo disponible para la fecha seleccionada se podrá reprogramar el servicio o devolver el valor pagado al USUARIO.

3.11. Inclusiones y Precios de los Servicios

El precio pagado por EL USUARIO a **VIAJES CARLOSTEGUIA** por el plan, tour, excursión o programa turístico, comprenderá única y exclusivamente aquellos servicios expresamente relacionados dentro de la descripción efectuada en "el sitio" los que no se entienden incluidos EL USUARIO deberá asumirlos. Tampoco comprenderá los implementos personales, gastos de viaje personales, multas de tránsito, alquiler de vehículos y/o equipos distintos a los expresamente indicados en el plan, tour, excursión o programa turístico.

A modo de ejemplo se citan como gastos no incluidos la adquisición de bebidas o alimentos no indicados expresamente en el plan, tour, excursión o programa turístico; la realización de peinados (trenzas); masajes, servicios de belleza (manicure) ofrecidos en playas; el alquiler de elementos de esparcimiento acuático no especificados como como flotadores; banano, bicicletas acuáticas, jet sky y demás.

3.13. Reversión de Pagos

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011, cuando la adquisición de los bienes o servicios se hubiere realizado a través de mecanismos de comercio electrónico

y, para tal efecto, se hubiere utilizado tarjetas de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico procederá la reversión del pago en los siguientes eventos:

- 1. Cuando el consumidor sea objeto de fraude.
- 2. Cuando corresponda a una operación no solicitada.
- 3. Cuando el producto adquirido no sea recibido.
- 4. Cuando el producto entregado no corresponda a lo solicitado, no cumpla con las características inherentes o las atribuidas por la información que se suministre sobre él.
- 5. Cuando el producto entregado se encuentre defectuoso.

3.14. Riesgos

EL USUARIO conoce los riesgos y las consecuencias que pueden derivarse de la participación en los planes, tours, excursiones o programas turísticos ofertados en “el sitio”. Adicionalmente a los riesgos inherentes a estas actividades existen riesgos propios de algunas de las actividades que se ejecutarán que pueden ser consideradas de alto riesgo de las cuales pueden derivarse daños tales como, pero sin limitarse a: daños físicos, mentales o cognitivos.

El USUARIO será el único responsable de verificar que sus condiciones físicas y de salud son aptas para su participación en planes, tours, excursiones, programas o paquete turísticos que incluyan actividades que impliquen exigencia física o requieran condiciones de salud y médicas adecuadas para tal fin o que requieran preparación o conocimientos previamente obtenidos, tales como actividades de buceo, paracaidismo, escalada y similares. Condiciones médicas tales como, pero sin limitarse a estas, problemas cardiacos, hipertensión, diabetes, artrosis, insuficiencia pulmonar o renal y otras deben ser consideradas por el USUARIO antes de definir su participación en actividades que requieren esfuerzo físico,

VIAJES CARLOSTEGUIA se reserva el derecho de limitar en razón a la edad o condiciones de salud la participación en algunos planes, tours, excursiones, programas o paquetes turísticos.

Así mismo pueden presentarse riesgos derivados de la ubicación remota en que se ejecute el servicio y que impidan una asistencia médica oportuna y demás beneficios a los que se tiene acceso en lugares poblados, también pueden presentarse situaciones de inseguridad, hurto, robo, entre otros.

EL USUARIO se obliga a actuar en forma diligente y prudente en la ejecución de las actividades comprendidas en el plan, tour, excursión o programa turístico para evitar situaciones de riesgo y la posibilidad de sufrir daños personales u ocasionarle a terceros. En especial, se compromete el USUARIO a seguir las reglas e instrucciones que se le impartan para la ejecución de las actividades; utilizar la ropa y elementos sugeridos; hidratarse adecuadamente; acatar las medidas de seguridad establecidas para cada actividad; utilizar chaleco salvavidas en los desplazamientos marítimos o fluviales cuando el mismo le sea suministrado; evitar actos de patanería así como a observar un comportamiento adecuado y evitar cualquier agresión física con los demás participantes. Igualmente, se obliga a cumplir las medidas de seguridad impuestas en los medios de transporte que se lleguen a utilizar.

Evitar el contacto o la alimentación a animales durante los recorridos.