



<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	Código: P HA 09 G16
	Fecha: 16/03/2012
<b>CONDICIONES GENERALES Y CLAUSULAS DE VIAJE GENERAL</b>	Versión: 5
	Página: 1 de 7

## CONDICIONES GENERALES Y CLÁUSULAS DE VIAJE Y RESPONSABILIDADES

- Paipa Tours acoge el régimen de responsabilidad de las leyes 300 de 1996, 1558 de 2012, decretos 1075 de 1997, 053 de 2002, 2590 de 2009, 2438 de 2010, y las normas que las modifiquen, adicionen ó reformen.
- Acogemos las leyes 679/01, 1329/09, 1336/09 y rechazamos totalmente cualquier forma de explotación y abuso sexual de niños, niñas y adolescentes. Se advierte que dichas actuaciones son ilegales y sancionadas conforme a la legislación vigente.
- Paipa Tours declara que actuamos únicamente como intermediarios entre los viajeros y los encargados de prestar los servicios (empresas de transporte, hoteles, prestadores de servicios de traslados, entre otros). En función de intermediario, nos responsabilizamos por velar por que los servicios se cumplan a cabalidad con la calidad descrita en nuestros itinerarios. En calidad de intermediario tenemos responsabilidad limitada en la prestación de los servicios turísticos de los proveedores, así mismo, no tenemos injerencia en las decisiones o políticas de los mismos (aerolíneas, hoteles, etc.).
- Paipa Tours, sus operadores y agentes no tienen responsabilidad directa por el incumplimiento de dichas entidades (aerolíneas, etc.), ni por cambios ó imprevistos ocasionados por huelgas, accidentes, condiciones climáticas, atrasos, terremotos, cuarentenas, así como por los perjuicios materiales, personales o morales que pueda sufrir el pasajero por pérdida, daño o hurto de equipaje, ni por accidentes, enfermedades o fallecimientos (Dec 2438/10). De todo ello el usuario deberá reclamar directamente ante las empresas prestadoras del servicio incumplido, y/o ante la empresa aseguradora cuando el viajero la haya contratado, en lo cual la Agencia de Viajes colaborará al usuario en cuanto le sea posible y razonable.
- Las Agencias de Viajes (Paipa Tours en este caso) colaborarán en lo posible al cliente en cuanto al servicio de transporte aéreo, sin embargo, la responsabilidad del mismo es exclusiva de la aerolínea, salvo que se trate de vuelos fletados y de acuerdo con lo especificado en el contrato de transporte (Dec 2438/10). La aerolínea es responsable de todas las cancelaciones de vuelos e itinerarios que le sean imputables, en caso de daños en las aeronaves, cambio de itinerario, retrasos o por cualquier otra circunstancia. 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). Las tarifas aéreas normalmente tienen restricciones a sus modificaciones, las mismas están disponibles en la aerolínea y podrá solicitarlas a Paipa Tours cuando lo desee frente a cada reserva realizada con Paipa Tours.
- Los términos y condiciones de la realización de los cruceros son establecidos y proporcionados por cada compañía naviera. Por favor remítase a la página web de la misma con el fin de conocerlas en detalle.
- Paipa Tours se reserva el derecho de hacer cambios en el itinerario previsto, las fechas, los servicios, hoteles y actividades contratados, por razones de fuerza mayor ó circunstancias ajenas a su voluntad, buscando en lo posible ofrecer al cliente servicios de igual ó superior categoría para garantizar el éxito del viaje.
- El pasajero será el exclusivo responsable de la custodia de su equipaje y documentos de viaje. Paipa Tours ó sus proveedores podrán 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.
- Paipa Tours no asumirá costos ni re-programará viajes una vez el cliente esté en destino si por razones climáticas, atmosféricas, salud del viajero ó de fuerza mayor los toures no pueden ser realizados, aunque prestará su disposición y colaboración al cliente para la correcta realización del viaje. Las actividades en algunos destinos dependen del clima adecuado.
- Salvo manifestación expresa en contrario en las condiciones del plan turístico. en casos de que hubiese cambios, cancelaciones o interrupciones por fuerza mayor o caso fortuito, desastres naturales, derrumbes, tormentas, accidentes, huelgas, asonadas, terremotos, fenómenos climáticos o naturales, condiciones de seguridad, factores políticos, negación de permisos de ingreso, limitaciones a la capacidad de carga de destinos o sitios turísticos, asuntos de salubridad, fallecimiento de un ser querido, enfermedad ó accidente del viajero y cualquier otro caso no atribuible a la agencia de viajes, que pudiere ocurrir durante el viaje o previo a éste, Paipa Tours, sus operadores y agentes no asumen responsabilidad por dichos eventos y solo se comprometerán a prestar los servicios y a hacer las devoluciones de que trata el decreto 2438 de 2010, según el caso. En todo caso, una vez confirmados los servicios, los abonos o pagos realizados no son reembolsables, excepto cuando el proveedor determine que realizará algún reintegro. Para este efecto, se tendrán en cuenta las deducciones o penalidades que los proveedores efectúen. El derecho al pasaje aéreo de regreso estará sujeto a las regulaciones de la tarifa aérea adquirida. Paipa Tours buscará, en consulta con sus proveedores (aerolíneas, hoteles, etc.) y con el cliente, la mejor solución para la correcta prestación de los servicios si esto es posible y razonable. Sin embargo, dado que tales eventos no constituyen incumplimiento de parte de Paipa Tours y sus operadores, Paipa Tours no asume costos ni responsabilidades por los mismos, éstos deberán ser asumidos por el pasajero ó por la tarjeta de cancelación any-reason si el cliente la ha adquirido y cubre dichos eventos.
- Los programas y servicios NO incluyen ningún gasto no especificado como tal en el itinerario.
- Cualquier referencia que se haga a precios, tarifas, fechas y penalidades en la cotización, está sujeta a cambios, disponibilidad y confirmación de los proveedores en el momento de la reserva. Es importante que el pasajero conozca que dicha información preliminar está sujeta al pago de los productos requeridos y a confirmación por escrito de parte de Paipa Tours y proveedores.
- Dado que el precio de los impuestos y de los servicios prestados puede variar en cualquier momento, según las políticas gubernamentales, fluctuación de monedas internacionales y decisiones comerciales de los proveedores de Paipa Tours, el valor del programa adquirido no será garantizado hasta tanto no se realice el pago total del mismo y se emita certificación por parte de Paipa Tours. Las variaciones por conceptos de impuestos deben ser asumidas por el pasajero al momento de la expedición de los tickets u órdenes de servicio.

*La explotación y abuso sexual de menores es sancionada con pena privativa de la libertad Art. 16 Ley 679 de Agosto 2001*

[www.paipatours.com](http://www.paipatours.com)  
e-mail: [ventas@paipatours.com](mailto:ventas@paipatours.com)

Paipa Tours Ltda RNT: 3272  
Tel (57-8) 7850673 - 7851438 Celular: 310 303 0805  
Calle 25 # 19-44 - Paipa, Boyacá, Colombia



- El pasajero asumirá las penalidades que se originen por el reembolso de tiquetes y/o porciones terrestres, como consecuencia de cambios y cancelaciones, de acuerdo con las políticas de los proveedores.
- Una vez entregado el depósito el pasajero acepta las condiciones aquí estipuladas.
- Los servicios no utilizados no son reembolsables.
- Los reembolsos de dinero a los usuarios se efectuarán a más tardar en los treinta (30) días calendario siguientes a la fecha de su generación, teniendo en cuenta que se hayan recibido los correspondientes reembolsos de los proveedores.
- Check In/Check Out: Generalmente, aunque puede ser modificado por cada hotel, hora de ingreso el primer día a los hoteles a partir de las 3:00 p.m. En caso de que haya disponibilidad es posible se permita el ingreso antes de la hora prevista, entendiéndose que Paipa Tours no garantiza dicho servicio. Hora de salida 1:00 p.m
- Cuando el pasajero sea beneficiario de descuentos o exención de impuestos, corresponde al viajero presentar la documentación que certifique el cumplimiento de los requisitos establecidos, caso contrario deberá asumir los costos correspondientes. Si se trata de un no residente en Colombia, a su llegada deberá acreditar dicha condición en el hotel, de lo contrario, le serán cobrados los impuestos correspondientes.
- En los planes en que el cliente viaje en su propio vehículo al destino, el cliente debe garantizar el buen estado del vehículo para el desarrollo de las actividades contratadas, así como el cumplimiento de los requisitos legales y seguros necesarios, independientemente de si el mismo es conducido por un guía o conductor de Paipa Tours.. En este caso, Paipa Tours ni sus trabajadores, contratistas o afiliados no asumen ninguna responsabilidad ni costos por los daños o perjuicios que se causen al vehículo durante el plan programado, los cuales serán asumidos en su totalidad por el cliente y los seguros que el mismo tenga contratados
- Paipa Tours rechaza la comercialización y tráfico ilegal de bienes culturales regionales y nacionales de acuerdo a lo establecido en la Ley 63 de 1986 y Ley 1185 de 2008.
- Apoyamos la protección de los derechos de una persona o grupo de personas, comunidad o pueblo, que son vulnerados en actos de racismo o discriminación de conformidad con la ley 1482 del 2011 modificada por la ley 1752 del 2015.
- Los datos personales que se han recogido por medio de los distintos canales serán tratados de conformidad con lo establecido en la ley 1581 de 2012.

### 1. PLANES NACIONALES E INTERNACIONALES

- Las salidas en grupo al igual que el acompañamiento y la filmación en los casos en los que está incluido son garantizados con un mínimo de pasajeros según el destino, de lo contrario se ofrecerá como alternativa un circuito regular con similares características ó fechas aproximadas cuyo valor puede variar.
- El valor del tiquete aéreo se cancelará en pesos colombianos al cambio IATA en el momento de la expedición del mismo.
- El pago total del programa será treinta días antes de la fecha de viaje para garantizar las tarifas y reservas ó en el momento indicado por el asesor de Paipa Tours.
- Una vez confirmadas las reservas hoteleras y aéreas con el operador y la aerolínea, respectivamente, (por lo general veinte días antes de la fecha de salida, aunque puede ser antes), el plan no es reembolsable, no revisable y no endosable. Todo cambio generará penalidades de acuerdo a las políticas de los operadores y aerolíneas.
- Planes internacionales: el valor de la porción terrestre podrá aumentar ó disminuir según la fluctuación del Euro y el dólar.
- Algunas salidas se realizan con acompañamiento de Paipa Tours, es importante que el pasajero tenga claro que el acompañante del grupo no cumple las funciones de guía ya que es política de la empresa contratar guías profesionales locales en cada destino
- Las propinas en los cruceros y para los guías en algunos destinos son obligatorias y están sujetas a cambios (no están incluidas dentro del paquete). Si en destino el cliente utiliza los servicios de maleteros, deberá asumir dicho costo directamente.
- Las excursiones opcionales no forman parte del contrato y su contratación en destino supondrá un mayor costo del viaje, su publicación en el folleto tiene carácter informativo y el precio está expresado con el indicativo de "estimado", por ello en el momento de contratarse, puede producirse variaciones sobre sus costos que alteren el precio estimado. Dichas excursiones, dado su carácter opcional y no sujeto al programa, serán ofrecidas al consumidor con sus condiciones específicas y precio definitivo de forma independiente, no garantizándose hasta el momento de su contratación la posible realización de las mismas.

#### 1.1 RESERVAS, CAMBIOS Y CANCELACIONES

- Para garantizar las reservas y/o certificación se requiere de un depósito que será abonado al valor del viaje. Este valor varía de acuerdo al programa y a la fecha de viaje. En algunos programas y en los tiquetes aéreos es necesario pagar la totalidad del valor en el momento de realizar la reserva. Planes Internacionales EUR/USD 500-1.000 por persona dependiendo del programa.
- Una vez realizada la separación del cupo para el plan de vacaciones, ya sea individual ó en grupo, el cliente puede realizar los abonos correspondientes en cualquier fecha anterior a las establecidas como límite para los abonos ó el total del programa.
- Los operadores, aerolíneas, hoteles y demás proveedores normalmente cobran penalidades por cambios y cancelaciones, las cuales en algunos casos pueden llegar a ser el 100% del valor del plan, dependiendo de la fecha en la que se realice la solicitud de los mismos. Una vez emitidos los tiquetes aéreos, excepto cuando se trata de clases aéreas que así lo especifican, no son endosables ni reembolsables y cobran penalidades por cambios y cancelaciones. Comenzados los servicios, los mismos en general

*La explotación y abuso sexual de menores es sancionada con pena privativa de la libertad Art. 16 Ley 679 de Agosto 2001*



no son reembolsables por cuanto ya han sido contratados, excepto si el proveedor decide aplicar políticas distintas de acuerdo a cada caso específico. Por favor lea las políticas de cambios y cancelaciones especificadas en la confirmación de reservas, si estas no están especificadas, el plan se considera como no reembolsable salvo excepciones de los proveedores.

- Cualquier cambio en el itinerario, nombres, fechas ó servicios contratados, debe ser solicitado por escrito, asumiendo el cliente la penalidad a que haya lugar de acuerdo a las condiciones de las aerolíneas y proveedores del servicio. En caso de que no haya penalidad por parte de los proveedores, el cliente podrá realizar un cambio sin incurrir en cobros adicionales. A partir del segundo cambio, Paipa Tours cobrará \$40.000 por cada modificación independientemente de lo cobrado por los proveedores.
- La cancelación del programa de parte del cliente generará cobro a favor de Paipa Tours por concepto de gastos administrativos, correspondientes a \$50.000 por pasajero para planes nacionales y USD 75 para planes internacionales. Este valor es adicional a las penalidades por cambios y cancelaciones establecidos por las aerolíneas, hoteles y demás proveedores del servicio, a los costos financieros cuando a estos haya lugar y al costo de trámites d visas. El usuario acepta que su decisión de no tomar los servicios ó su imposibilidad de hacerlo por razones no atribuibles a la agencia de viajes, cualesquiera que éstas sean, puede significar costos y penalidades, las cuales varían dependiendo de cada programa y de la fecha de los cambios y cancelaciones y serán asumidas por el cliente. Estas penalidades y costos también aplican en caso de negación de visas o de negación de ingreso o salida de los países.
- Las políticas de cambios y cancelaciones también aplicarán cuando el pasajero no haya pagado el valor del programa en las fechas estipuladas. El pasajero acepta que, en caso de no pagar la totalidad del programa en la fecha establecida, se entenderá como cancelado el plan y esto ocasionará penalidades frente a Paipa Tours y sus proveedores, las cuales serán asumidas en su totalidad por el cliente.
- Si los cambios ó cancelaciones están relacionados con fuerza mayor ó casos fortuitos demostrados, el valor de las penalidades podrá o no disminuir dependiendo de las decisiones de los proveedores frente al caso específico.

### 1.2 DOCUMENTACIÓN, TRÁMITES Y REQUISITOS PLANES NACIONALES E INTERNACIONALES:

*El cliente conoce y acepta que las embajadas tienen plena autonomía para definir si el viajero debe ó no presentarse a una cita, así como la fecha de la presentación y la decisión de aprobación ó negación. Así mismo, los países tienen plena autonomía para permitir o negar el ingreso de los viajeros a su territorio. El cliente asumirá todo gasto generado por estos conceptos. En caso de que el cliente no asista a la cita programada, éste asumirá toda pérdida y/o gasto generado por dicho concepto.*

- La agencia de viajes informará al viajero sobre la documentación requerida para facilitar su desplazamiento, entendiéndose de antemano que el cliente debe presentar como mínimo su documento de identificación además de lo informado. Es responsabilidad del pasajero ir provisto de todas las vacunas, documentos y requisitos de cada destino para efectuar el viaje, al igual que no tener impedimentos legales para realizarlo.
- El pasajero es responsable de informarse sobre los requisitos de viaje a cada país y cumplirlos, así como sobre la forma de utilizar los servicios. El cliente es el único responsable de presentar los documentos requeridos por las autoridades migratorias.
- La documentación y los datos necesarios para los trámites del viaje deberán ser entregados a Paipa Tours con tiempo suficiente para realizar los trámites. Paipa Tours no asume costos ni garantiza el tiempo que se demoren dichos trámites, por lo que es responsabilidad del cliente presentarlos con suficiente anticipación.
- Es responsabilidad exclusiva del cliente presentar a las embajadas a tiempo los documentos y requisitos solicitados.
- La responsabilidad del transporte de documentos es de la empresa de mensajería, por lo tanto la agencia queda eximida de toda responsabilidad en caso de pérdida, retraso, hurto o cualquier siniestro que pudiera ocurrir durante la tenencia y transporte de los documentos, así como los actos ilícitos que aquello pudiera ocasionar.
- Paipa Tours y sus proveedores son intermediarios entre el cliente y cada uno de los consulados para el trámite de las visas, por lo tanto no adquieren responsabilidad alguna por la negación de éstas o cuando la embajada o consulado tarda más del tiempo estimado para el trámite. El pasajero asumirá los gastos de toda índole que se generen en el trámite de los visados.

## 2. PLANES Y CIRCUITOS EN BOYACÁ

- Paipa Tours presenta al cliente la posibilidad de contratar cada programa con cuatro categorías de hoteles distintas (de 3 a 5 estrellas). La categorización de hoteles presentada es propia y se realiza con el fin de orientar a nuestros clientes según estándares internacionales. La lista de hoteles es orientativa, puede haber cambios a hoteles de similar ó superior calidad. Paipa Tours recomienda que el cliente realice la elección de acuerdo a sus necesidades y expectativas, teniendo en cuenta que la categoría Primera Superior ofrece comodidades y servicios adicionales de la más alta calidad disponible en cada ciudad.
- Los hoteles en el Lago de Tota son categoría Turista Superior independientemente de la categoría que elija el cliente para el programa, por cuanto allí no existen hoteles de mayor categoría.
- Las salidas en grupo al igual que el acompañamiento en los casos en los que está incluido son garantizados con un mínimo de pasajeros según el destino, de lo contrario se ofrecerá como alternativa un circuito regular con similares características ó fechas aproximadas cuyo valor puede variar. El cliente decidirá si acepta dichos cambios ó la devolución de su dinero.
- Categoría Turista (\*\*\*) Hoteles con televisor, baño privado, desayuno, parqueadero privado y en algunos casos Wifi y salón de conferencias. Categoría Turista Superior (\*\*\*) Servicios adicionales, en algunos casos zona húmeda, piscina, canchas deportivas

La explotación y abuso sexual de menores es sancionada con pena privativa de la libertad Art. 16 Ley 679 de Agosto 2001



y salón de juegos, especialmente en Paipa. Categoría Primera (\*\*\*\*) Hoteles con zona húmeda, piscina, ubicación privilegiada en Paipa, restaurantes especializados, y actividades adicionales. Muy buena opción para descansar y disfrutar.

Primera Superior (\*\*\*\*+) y Lujo (\*\*\*\*\*) Hoteles de la más alta categoría en Boyacá. Para clientes que quieren siempre lo mejor.

- Acomodación doble, triple ó cuádruple: número de personas que se alojan en una sola habitación.
- Los precios del catálogo son por persona, en pesos colombianos. Para obtener el precio total del viaje se debe multiplicar el valor del plan, según acomodación, por el número de personas.
- En algunos hoteles, en categorías primera y primera superior no hay acomodación cuádruple. Se utilizan dos habitaciones dobles, por lo que en estos casos el valor de la acomodación cuádruple puede ser superior al valor de la acomodación triple.
- Si el cliente lo desea, es posible que durante los recorridos nuestros guías ofrezcan la opción de ampliar los itinerarios si el tiempo lo permite, con el objetivo de que conozca y disfrute al máximo de nuestros programas.
- Para los planes al Nevado del Cocuy – Güicán, se exige una edad mínima de 10 años. No se recomienda este destino para personas con problemas cardiacos ó respiratorios ni para mujeres embarazadas. Se recomienda realizar entrenamiento físico por lo menos durante las tres semanas anteriores al viaje por la altura (5.000 msnm aproximadamente).
- MASCOTAS. No se aceptan mascotas en los hoteles, con excepción del Estelar Paipa Hotel (costo adicional) ni en los vehículos. En caso de que el cliente se presente con una mascota, no se garantiza la prestación del servicio y Paipa Tours se reservará el derecho a cobrar penalidad por No Show por incumplimiento de las políticas de parte del cliente.
- En puentes y temporadas altas, los hoteles en general no aceptan reservas por 1 noche, se recomienda tomar programas de por lo menos dos noches en cada destino.

### 2.1 RESERVAS, CAMBIOS Y CANCELACIONES CIRCUITOS BOYACÁ

- Para garantizar las reservas una vez reciba confirmación de cupos de parte de nuestros asesores, se recomienda realizar el pago total del programa con el fin de confirmar las mismas. Si el cliente lo solicita, es posible realizar un abono del 50% del plan y el saldo deberá estar pago en su totalidad mínimo 15 días antes de la fecha de viaje, momento en el cual se emitirán los voucher. Si se realiza con menos de veinte días de anticipación, se requiere realizar el pago total del programa con el fin de confirmar reservas. El plazo para mantener las reservas sin pago es de 72 horas a partir de la reserva, ó en el tiempo que le sea informado por nuestros asesores, cuando el viaje sea muy próximo a la fecha.
- Los voucher deberán ser presentados al guía / hotel en el momento de su primer contacto, ya sea en el aeropuerto, hotel ó terminal de transportes de acuerdo al programa elegido.
- Cualquier cambio en el itinerario, fechas ó servicios contratados, debe ser solicitado por escrito, asumiendo el cliente la penalidad a que haya lugar de acuerdo a las condiciones de las aerolíneas y proveedores del servicio.
- El usuario acepta que su decisión de no tomar los servicios ó su imposibilidad de hacerlo por razones no atribuibles a la agencia de viajes, cualesquiera que éstas sean, puede significar la pérdida del valor de su depósito y el pago de penalidades adicionales según políticas de Paipa Tours y sus proveedores, las cuales dependen de la fecha de los cambios y cancelaciones de la siguiente manera (No aplica para tiquetes aéreos ni de transporte terrestre en bus de línea):. Las políticas de cambios y cancelaciones aplican por pasajero. Si no se especifican estas políticas en cada plan, las políticas serán las siguientes, de lo contrario, aplican las descritas en cada plan:
  - Política de Cambios. Todo cambio está sujeto a disponibilidad hotelera y de servicios. El cliente podrá realizar un (1) cambio en la reserva hasta 8 días antes de la fecha de prestación del servicio, sin incurrir en penalidad. Cada cambio adicional generará un cobro de \$40.000 por pasajero. Si el cambio se realiza entre siete (7) y tres (3) días antes de la fecha de inicio del viaje, se cobrará el 15% sobre el valor del plan. Si la solicitud de cambio se realiza a partir de 48 horas antes de la fecha de inicio del viaje, se cobrará el 30% sobre el valor del plan si el mismo tiene una duración de dos (2) noches en adelante y el 70% si el plan tiene duración inferior. Si el cambio se debe a retrasos en vuelos aéreos el mismo día, el cliente deberá avisar a Paipa Tours con tiempo suficiente para reprogramar los servicios cuando sea posible, sin embargo, perderá los servicios que no alcance a tomar según el itinerario contratado. Durante el viaje se podrán solicitar algunos cambios, aceptando el cliente directamente los costos adicionales en los casos en los que se generen.
  - Términos de Cancelación del servicio. La cancelación definitiva del programa de parte del cliente generará cobro a favor de Paipa Tours por concepto de gastos administrativos y financieros, correspondiente a \$50.000 por cada pasajero que no viaje si se realiza hasta con ocho (8) días de anterioridad a la fecha de inicio del viaje. En caso de que el pasajero cancele la reserva entre siete (7) y tres (3) días de anterioridad al inicio del viaje, se cobrará el 20% sobre el valor del plan adquirido. A partir de cuarenta y ocho (48) horas antes del inicio del viaje, se cobrará el 50% sobre el valor del plan si el mismo tiene una duración de dos (2) noches en adelante y el 100% si el plan tiene duración inferior.
  - Las penalidades por cancelación son adicionales a las penalidades por cambios cuando éstos se realicen.
  - Si el usuario no se presenta (No show), se cobrará el 100% del valor del plan. Los servicios continuarán disponibles de acuerdo al itinerario.
  - Los cambios y cancelaciones se tendrán en cuenta únicamente desde el momento en el que Paipa Tours reciba la solicitud del cliente vía correo electrónico ó comunicación por escrito. Como fecha de inicio del viaje se tendrán las 12:01 a.m. del día en que comienza el plan contratado.
  - Si los cambios ó cancelaciones están relacionados con fuerza mayor ó casos fortuitos demostrados, el valor de las penalidades podrá disminuir dependiendo de las decisiones de los proveedores frente al caso específico.

*La explotación y abuso sexual de menores es sancionada con pena privativa de la libertad Art. 16 Ley 679 de Agosto 2001*



- Toda devolución de dinero al cliente se realizará en un término no superior a 30 días calendario, a partir de la devolución de los correspondientes proveedores.

Las políticas de cambios y cancelaciones también aplicarán cuando el pasajero no haya pagado el valor del programa en las fechas estipuladas. El pasajero acepta que, en caso de no pagar la totalidad del programa en la fecha establecida, se entenderá como cancelado el plan y esto ocasionará penalidades frente a Paipa Tours y sus proveedores, las cuales serán asumidas en su totalidad por el cliente.

## 2.2 DOCUMENTACIÓN, TRÁMITES Y REQUISITOS:

- El cliente debe presentar su documento de identificación en los hoteles durante el viaje. Es responsabilidad del pasajero ir provisto de todas las vacunas, documentos y requisitos al igual que no tener impedimentos legales para realizar el viaje.

## 3. ALQUILER DE CABAÑAS Y ALOJAMIENTOS CAMPESTRES EN BOYACÁ

- Las tarifas presentadas son por noche por grupo, de acuerdo al número de personas especificado para cada cabaña (consulte [www.paipatoursboyaca.com](http://www.paipatoursboyaca.com)). Precios y tarifas sujetos a cambio sin previo aviso.
- En algunas cabañas existe la posibilidad de agregar viajeros al grupo (si está especificado) asumiendo un costo adicional y previa aceptación de Paipa Tours por escrito mínimo con 48 horas de anterioridad. No se aceptarán personas adicionales a las especificadas en el voucher en el momento de ingresar a las cabañas.
- Sugerimos a nuestros clientes alquilar las cabañas de acuerdo a sus necesidades, ya que nos es difícil garantizar la comodidad de las personas adicionales. Es responsabilidad del cliente verificar que el número de camas y la acomodación disponible en cada cabaña cumple con sus expectativas, pues no se realizarán cambios ni se adicionarán camas en las mismas.
- Algunas cabañas incluyen el servicio de arreglo diario de la misma por una camarera, una vez al día. Si desea contratar el servicio de camarería y/o cocina durante todo el día, deberá realizar la solicitud con anterioridad y pagar por el servicio \$30.000 por día por cada grupo máximo de 8 personas. El servicio prestado con el alquiler de la cabaña no incluye servicio de cocinera.
- Los clientes podrán utilizar los servicios de las cabañas y su menaje de cocina, lencería, juegos, electrodomésticos, etc., teniendo el cuidado normal de los mismos. En caso de que por alguna razón algún elemento de la cabaña sea dañado ó extraviado por el cliente, éste deberá pagar el valor comercial del mismo (a precio de objeto nuevo), más la mano de obra en que se incurra para realizar su reparación y/o instalación.
- Check In/ Check Out: Hora de ingreso el primer día a las cabañas a partir de las 3:00 p.m. En caso de que la cabaña esté disponible el día anterior es posible se permita el ingreso antes de la hora prevista. Hora de salida 1:00 p.m. Se cobrará el 50% de la siguiente noche en caso de que la salida se realice después de las 2:00 p.m. La hora máxima de llegada a la cabaña el primer día será a las 8:30 p.m. Después de esta hora se generará un cobro adicional de \$40.000.
- MASCOTAS. No se permiten mascotas en las cabañas. En caso de que el cliente se presente con una mascota, no se le prestará el servicio y se cobrará la primera noche por concepto de No Show, sin excepción.
- No se permite la realización de fiestas en las cabañas en las que haya consumo de alcohol ni ningún tipo de sustancia psicoactiva. Tampoco se permite el ingreso de personas a las cabañas sin el respectivo permiso por escrito de parte de Paipa Tours y su registro de acuerdo a las leyes aplicables. Al ser éstas, normas de conducta establecidas, frente a su incumplimiento se solicitará la devolución inmediata de los inmuebles, pudiendo acudir a los mecanismos previstos en el artículo 32 y demás normas aplicables del Código Nacional de Policía (Decreto 2590 de 2009).
- En las cabañas puede haber un catálogo de servicios opcionales adicionales disponibles para los clientes. Algunos de estos servicios son prestados por terceros independientes de Paipa Tours, por lo que su contratación se realizará directamente entre el cliente y dichos terceros, y no hay ningún tipo de inclusión ni responsabilidad de Paipa Tours en dichas negociaciones.

### 3.1 RESERVAS, CAMBIOS Y CANCELACIONES – CABAÑAS Y ALOJAMIENTO CAMPESTRE EN BOYACÁ

- Reservas y Forma de Pago. Con el fin de garantizar la reserva el cliente deberá cancelar el valor total del servicio por las noches solicitadas en el plazo correspondiente dado por nuestros asesores, el cual varía dependiendo de la temporada.
- Las pre-reservas se garantizan sin depósito por un máximo de 72 horas a partir de su realización, siempre y cuando sean hechas mínimo 10 días antes de la fecha de prestación del servicio.
- Cualquier cambio en el itinerario, fechas ó servicios contratados, debe ser solicitado por escrito, asumiendo el cliente la penalidad a que haya lugar de acuerdo a las condiciones de las aerolíneas y proveedores del servicio.
- El usuario acepta que su decisión de no tomar los servicios ó su imposibilidad de hacerlo por razones no atribuibles a la agencia de viajes, cualesquiera que éstas sean, puede significar costos y penalidades, las cuales varían dependiendo de cada programa y de la fecha de los cambios y cancelaciones y serán asumidas por el cliente. Fecha de cambios y cancelaciones para alquiler de cabañas: (No aplica para otros servicios). Si no se especifican estas políticas en cada plan, las políticas serán las siguientes, de lo contrario, aplican las descritas en cada plan:
  - Política de Cambios. Todo cambio está sujeto a disponibilidad de las cabañas y de servicios. El cliente podrá realizar un (1) cambio en la reserva hasta 8 días antes de la fecha de prestación del servicio, sin incurrir en penalidad. Cada cambio adicional

*La explotación y abuso sexual de menores es sancionada con pena privativa de la libertad Art. 16 Ley 679 de Agosto 2001*



<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	Código: P HA 09 G16
	Fecha: 16/03/2012
<b>CONDICIONES GENERALES Y CLAUSULAS DE VIAJE GENERAL</b>	Versión: 5
	Página: 6 de 7

generará un cobro de \$40.000. Si el cambio se realiza entre siete (7) y tres (3) días antes de la fecha de alquiler prevista, se cobrará el 20% sobre el valor de la primera noche. Si la solicitud de cambio se realiza a partir de 48 horas antes de la fecha de inicio del viaje, se cobrará el valor de la primera noche.

No se podrán realizar cambios de una cabaña a otra con menos de siete (7) días de anticipación.

- **Términos de cancelación del servicio.** - La cancelación definitiva del servicio de parte del cliente generará cobro a favor de Paipa Tours por concepto de gastos administrativos y financieros, correspondiente al 20% del valor de la primera noche si se realiza hasta con ocho (8) días de anterioridad a la fecha de inicio del viaje. En caso de que el cliente cancele la reserva entre siete (7) y tres (3) días de anterioridad al inicio del viaje, se cobrará el 30% sobre el valor de la primera noche. A partir de cuarenta y ocho (48) horas antes del inicio del viaje, se cobrará el valor de la primera noche.
- Las penalidades por cancelación son adicionales a las penalidades por cambios cuando éstos se realicen.
- Si el usuario no se presenta (No show), se cobrará el 100% del valor de cada noche. Los servicios continuarán disponibles de acuerdo al itinerario.
- Los cambios y cancelaciones se tendrán en cuenta únicamente desde el momento en el que Paipa Tours reciba la solicitud del cliente vía correo electrónico ó comunicación por escrito. Como fecha de inicio del viaje se tendrán las 12:01 a.m. del día en que comienza el plan contratado.
- Si los cambios ó cancelaciones están relacionados con fuerza mayor ó casos fortuitos demostrados, el valor de las penalidades podrá disminuir dependiendo de las decisiones de los proveedores frente al caso específico.
- Toda devolución de dinero al cliente cuando a ésta haya lugar se realizará en un término no superior a 30 días calendario.
- Las políticas de cambios y cancelaciones también aplicarán cuando el pasajero no haya pagado el valor del programa ó del alquiler en las fechas estipuladas. El pasajero acepta que, en caso de no pagar los valores en las fechas establecidas, se entenderá como cancelado el plan y esto ocasionará penalidades frente a Paipa Tours y sus proveedores, las cuales serán asumidas en su totalidad por el cliente según las actuales políticas.

### 3.2 DOCUMENTACIÓN, TRÁMITES Y REQUISITOS:

- Todos los viajeros deben presentar su documento de identificación en las cabañas en el momento de ingreso y firmar el control respectivo según los decretos 4000 de 2004 y 2590 de 2009. No se permitirá el ingreso de personas no identificadas a las mismas, y se considerará como No show con sus respectivos cobros. Es responsabilidad del pasajero ir provisto de todas las vacunas, documentos y requisitos al igual que no tener impedimentos legales para realizar el viaje. Para prestar el servicio de alquiler de cabañas, Paipa Tours exige dirección y teléfono de la persona encargada del grupo, según decreto 2590 de 2009.

### 4. ASISTENCIA MÉDICA Y AL VIAJERO

- Paipa Tours ó sus operadores incluyen en algunos programas un seguro de viaje, y en otros casos, éste tiene costo adicional. El viajero está en libertad de aceptar ó rechazar dicho ofrecimiento, aunque es recomendación de la Agencia de Viajes que el cliente tome dichos servicios, los cuales son contratados con una compañía especializada en seguros para viajes. Si el usuario desea adquirir un seguro de cambios y cancelaciones de viaje any-reason, puede solicitarlo a la Agencia de Viajes, quien le ofrecerá opciones de acuerdo a la disponibilidad. Si el pasajero no toma la tarjeta de asistencia (y el programa lo incluye), no tendrá descuento alguno por dicho concepto.
- El pasajero al realizar un viaje internacional deberá llevar un servicio de asistencia al viajero, el cual podrá adquirir en PAIPA TOURS, o en caso de estar amparado por su entidad bancaria o médica, es responsabilidad del pasajero entregar a su Asesor copia de la certificación emitida por la entidad, cuando éste se necesite para realizar algún trámite de visados, y diligenciar la carta de exoneración en todo caso cuando no lo adquiera con Paipa Tours.
- En caso de que el pasajero realice el viaje sin incluir la tarjeta de asistencia médica, deberá asumir personalmente y en su totalidad los riesgos y costos que se puedan ocasionar del viaje y que sean amparados por dicha tarjeta (como: localización e indemnización a causa de pérdida de equipaje, asistencia médica, medicamentos, hospitalización, traslados en caso de emergencia, traslado de un familiar en caso de ser necesario, pago de diferencia de tarifa aérea por incapacidad médica, asistencia en caso de pérdida de pasajes o documentos, etc.), eximiendo a la agencia de toda responsabilidad.
- Nuestros circuitos hacia Boyacá incluyen tarjeta de asistencia al viajero. Puede consultar las coberturas del seguro [aquí](#), y las condiciones del seguro contratado [aquí](#). Usted recibirá copia de dicho seguro junto con el voucher de servicios en el momento de la confirmación. Si lo desea, el usuario puede solicitar un seguro de cambios y cancelaciones any-reason (costo adicional). Este seguro no está incluida en los planes de sólo alojamiento ni en las cabañas; si lo desea puede adquirir dicho seguro cuyo costo es de \$2.500 por día por persona. Si desea un seguro que cubra actividades riesgosas ó extremas, su costo es de \$4.500 diarios por persona.

### RECOMENDACIONES

- En general para adultos mayores y personas con problemas de salud se recomienda viajar con un acompañante.
- Algunos de los recorridos incluidos en los programas requieren de esfuerzo físico, es decisión del pasajero realizarlos.
- Para algunos destinos le entregaremos recomendaciones específicas además de las que nuestros agentes de viajes le indicarán durante la asesoría.

*La explotación y abuso sexual de menores es sancionada con pena privativa de la libertad Art. 16 Ley 679 de Agosto 2001*

[www.paipatours.com](http://www.paipatours.com)  
e-mail: [ventas@paipatours.com](mailto:ventas@paipatours.com)

Paipa Tours Ltda RNT: 3272  
Tel (57-8) 7850673 - 7851438 Celular: 310 303 0805  
Calle 25 # 19-44 - Paipa, Boyacá, Colombia

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTION**

Código: P HA 09 G16

Fecha: 16/03/2012

**CONDICIONES GENERALES Y CLAUSULAS DE VIAJE GENERAL**

Versión: 5

Página: 7 de 7

**Con la firma de estas cláusulas o la realización del pago luego de recibidas, el pasajero o su representante declara que conoce y acepta estas condiciones y renuncia a cualquier reclamación contra la agencia, sus proveedores o trabajadores.**

FIRMA DEL CLIENTE: \_\_\_\_\_ C.C. \_\_\_\_\_ FECHA: \_\_\_\_\_

**Control de cambios**

Versión	Fecha	Cambios Realizados
01	16 de marzo de 2012	Emisión Inicial
02	12 de septiembre de 2016	Modificación política de cambios y cancelaciones
03	12 de octubre de 2016	Complemento check in/out, responsabilidades, documentos, fuerza mayor
04	25 de enero de 2017	Protección flora y fauna, diversidad, documentación, fuerza mayor
05	23 de marzo de 2017	Responsabilidad vial – vehículo del cliente en óptimas condiciones para viajar

La explotación y abuso sexual de menores es sancionada con pena privativa de la libertad Art. 16 Ley 679 de Agosto 2001

[www.paipatours.com](http://www.paipatours.com)  
e-mail: [ventas@paipatours.com](mailto:ventas@paipatours.com)

Paipa Tours Ltda RNT: 3272  
Tel (57-8) 7850673 - 7851438 Celular: 310 303 0805  
Calle 25 # 19-44 - Paipa, Boyacá, Colombia