



<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	Código: P HA 09 G16
	Fecha: 16/03/2012
<b>CONDICIONES GENERALES Y CLAUSULAS DE VIAJE</b>	Versión: 9
	Página: 1 de 8

### CONDICIONES GENERALES Y CLAUSULAS 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 registrarán 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 tiquetes u órdenes de servicio.
- 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.

*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



<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	Código: P HA 09 G16
	Fecha: 16/03/2012
<b>CONDICIONES GENERALES Y CLAUSULAS DE VIAJE</b>	Versión: 9
	Página: 2 de 8

- 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 12:00 m. Tenga en cuenta que si no realiza el checkout a la hora establecida, el hotel le cobrará una noche adicional o late check out.
- 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 que viaja con motivo de turismo, 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 es conducido por un guía o conductor de Paipa Tours. En este caso, Ni Paipa Tours ni sus trabajadores, contratistas o afiliados asumen responsabilidad alguna ni costos por 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 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.
- Paipa Tours rechaza la comercialización y tráfico de especies de fauna y flora silvestre según lo establecido en las Leyes 17/81, 1333/09.
- 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.

#### RESERVAS, CAMBIOS Y CANCELACIONES

- Para garantizar las reservas una vez reciba confirmación de cupos de parte de nuestros asesores, se requiere de un depósito que será abonado al valor del viaje. Se recomienda realizar el pago total del programa con el fin de mantener las tasas de cambio. Si el cliente lo solicita, es posible realizar un abono del 50% del plan y el saldo deberá estar pago en su totalidad mínimo 20 días antes de la fecha de viaje para planes nacionales, y 45 días antes para planes internacionales, momento en el cual se emitirán los voucher. Si la reserva se realiza con menos de veinte días de anticipación, se requiere realizar el pago total del programa. Cuando se emiten tiquetes aéreos, es necesario realizar el pago total de los tiquetes aéreos antes de la emisión. El plazo para mantener las reservas sin pago es de 48 horas a partir de la reserva, ó el tiempo que le sea informado por nuestros asesores, cuando el viaje sea muy próximo a la fecha o cuando incluya tiquetes aéreos.
- 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 limite 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 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, 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.
- Por la emisión de tiquetes aéreos, Paipa Tours y las aerolíneas cobran la "Tarifa Administrativa", que corresponde a los cargos de gestión y su valor depende de lo establecido por la Aeronáutica civil cada año y para cada tipo de vuelo, dependiendo si es Un trayecto, Round trip, nacional o internacional y de la base en USD para estos últimos. Dicha tarifa administrativa es un servicio prestado una vez emitido el tiquete aéreo, por lo que no es reembolsable.
- Los pagos relacionados con trámites de visas y permisos de entrada, así como cualquier documentación, no son reembolsables.
- Paipa Tours cobrará un cargo ("cargo por servicio" o "costo administrativo") asociado a la gestión administrativa que se efectúa en el proceso de cancelación y/o cambio de los servicios turísticos inicialmente adquiridos. El "Cargo por servicio" cobrado por Paipa Tours es de carácter no reembolsable. En caso de cancelación o cambios de reservas confirmadas por cualquier motivo, dicho Cargo de Gestión no será reintegrado ya que corresponde a un servicio efectivamente prestado por Paipa Tours.
- En caso de que haya devolución de dinero, corresponde al cliente asumir el 4x1.000 y los costos financieros (consignaciones, costo por pago con tarjeta de crédito, etc).
- 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 (incluyendo negación de visas o negación de ingreso o salida de los países), 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

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



<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	Código: P HA 09 G16
	Fecha: 16/03/2012
<b>CONDICIONES GENERALES Y CLAUSULAS DE VIAJE</b>	Versión: 9
	Página: 3 de 8

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, así como a cobros por diferencia de tarifa o temporada. Los cobros por cambios de **porción terrestre** (hoteles, traslados, tours y demás servicios no aéreos) **son adicionales a los cobros por cambios de los tiquetes aéreos** y a los costos financieros (4x1.000, costo por pago con tarjeta de crédito, etc.). De acuerdo a la fecha en la que se realicen los cambios, aplican las siguientes políticas:

**Planes Nacionales e internacionales:**

Días hábiles antes de la fecha de inicio del viaje	Porción terrestre (no aplica para tiquetes aéreos). El valor base es el valor de la porción terrestre.	Tiquetes aéreos Costo adicional al de porción terrestre
30 o más días antes del inicio del viaje	El cliente podrá realizar un (1) cambio en la reserva, sin incurrir en penalidad. A partir del segundo cambio, por costos administrativos, por cada cambio, se cobrarán \$60.000 <u>por pasajero</u> para planes nacionales y USD 40 <u>por pasajero</u> para planes internacionales.	Si el tiquete aéreo hace parte de una reserva de grupo o bloqueo de mayorista <u>y no se ha emitido</u> , se permite el primer (1) cambio de fecha o de nombre sin penalidad. A partir del segundo cambio se cobrarán \$60.000 por pasajero por cambio (mínimo 30 días antes del viaje). Una vez emitidos los tiquetes aéreos, estos no son reembolsables ni endosables, no permiten cambio de nombre. Se cobrará una nueva tarifa administrativa por cada cambio de acuerdo a los valores establecidos por la aeronáutica civil, adicional a las penalidades por cambio determinadas por cada aerolínea y clase aérea. Aplican costos adicionales por diferencia de tarifa de acuerdo a lo establecido por cada aerolínea.
29 a 16 días antes del inicio del viaje	\$60.000 <u>por pasajero</u> , por cada cambio, a partir del primer cambio para planes nacionales y USD40 <u>por pasajero</u> , por cada cambio, para planes internacionales.	Si el tiquete aéreo hace parte de una reserva de grupo o bloqueo de mayorista <u>y no se ha emitido</u> , se cobrarán 250.000 por persona para planes en Colombia y USD 300 para planes al exterior. En algunos casos, previa consulta con el proveedor, este valor puede disminuir. Una vez emitidos los tiquetes aéreos, estos no son reembolsables ni endosables, no permiten cambio de nombre. Se cobrará una nueva tarifa administrativa por cada cambio de acuerdo a los valores establecidos por la aeronáutica civil, adicional a las penalidades por cambio determinadas por cada aerolínea y clase aérea. Aplican costos adicionales por diferencia de tarifa de acuerdo a lo establecido por cada aerolínea.
15 a 4 días (96 horas) antes del inicio del viaje	Se cobrará el 15% del valor total de la reserva.	No se permiten cambios *
95 horas o menos antes del inicio del viaje	No se permiten cambios.*	
No Show	Todo cliente con reserva confirmada que no se presente el día previsto se considera "No Show" y deberá cancelar el 100% del valor de la reserva. Los servicios ya han sido reservados para el cliente y se han dejado de vender a otros clientes.	Todo cliente con reserva confirmada que no se presente el día previsto se considera "No Show" y no se permiten cambios ni habrá lugar a devoluciones. En caso de que el pasajero tenga varios trayectos en el mismo código de reserva, deberá avisar a Paipa Tours o a la aerolínea mínimo 24 horas hábiles antes al inicio del nuevo trayecto, en caso de que desee tomar los trayectos no volados, con el fin de dividir los trayectos en distintas reservas y que la aerolínea le permita tomar dichos trayectos. Esto, ya que al no presentarse a un trayecto, la aerolínea toma todos los trayectos como "no show".

- 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.

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



<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	Código: P HA 09 G16
	Fecha: 16/03/2012
<b>CONDICIONES GENERALES Y CLAUSULAS DE VIAJE</b>	Versión: 9
	Página: 4 de 8

**POLÍTICA DE CANCELACIONES.**

- Los cobros por CANCELACION de **porción terrestre** (hoteles, traslados, tours y demás servicios no aéreos) son adicionales a **los cobros por cancelación de los tiquetes aéreos** y a los costos financieros (4x1.000, costo por pago con tarjeta de crédito, etc.)

- Las penalidades por cancelación son adicionales a las penalidades por cambios cuando éstos se hayan realizado anteriormente, pues implica una gestión administrativa adicional.

De acuerdo a la fecha en la que se realicen las cancelaciones, aplican las siguientes políticas:

**Planes Internacionales:**

- Si los tiquetes aéreos no se han emitido:

De 121 a más días previos a la salida - Genera cargo administrativo y operativo de USD 75 por pasajero

De 91 a 120 días previos a la salida 30% de cargos del valor total del programa

De 61 a 90 días previos a la salida 50% de cargos del valor total del programa

De 0 a 60 días previos a la salida 100% de cargos - NO hay reembolso

- Una vez emitidos los tiquetes aéreos, estos no son reembolsables ni endosables, no permiten cancelaciones, a menos que por escrito especifique lo contrario, caso en el cual aplican las políticas determinadas por cada aerolínea y clase aérea. Únicamente aplica derecho de retracto si cumple las condiciones. El derecho de retracto no aplica sobre la tarifa administrativa ni servicios ya prestados.

- 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.

**Planes en Colombia:**

Días hábiles antes de la fecha de inicio del viaje	Porción terrestre (no aplica para tiquetes aéreos) El valor base es el valor de la porción terrestre.	Tiquetes aéreos (en planes nacionales) Costo adicional al de porción terrestre
30 o más días	Planes nacionales: Paipa Tours cobrará \$60.000 <u>por pasajero</u> por costos administrativos, por realizar la cancelación con 30 o más días de anticipación al inicio del viaje	Si el tiquete aéreo hace parte de una reserva de grupo o bloqueo de mayorista <u>y no se ha emitido</u> , - para planes nacionales: se permite la cancelación con un cargo de gestión de \$60.000 por pasajero (mínimo 30 días antes del viaje);  Una vez emitidos los tiquetes aéreos, estos no son reembolsables ni endosables, no permiten cancelaciones, a menos que por escrito se haya especificado lo contrario, caso en el cual aplican las políticas determinadas por cada aerolínea y clase aérea. Únicamente aplica derecho de retracto si cumple las condiciones. El derecho de retracto no aplica sobre la tarifa administrativa ni otros servicios ya prestados.
29 a 11 días antes del inicio del viaje	Planes nacionales: Se cobrará el 10% del valor total de la reserva.	Si el tiquete aéreo hace parte de una reserva de grupo o bloqueo de mayorista <u>y no se ha emitido</u> , se cobrarán 250.000 por persona.  Una vez emitidos los tiquetes aéreos, estos no son reembolsables ni endosables, no permiten cancelaciones, a menos que por escrito se haya especificado lo contrario, caso en el cual aplican las políticas determinadas por cada aerolínea y clase aérea.
10 a 6 días antes del inicio del viaje	Planes nacionales: Se cobrará el 20% del valor total de la reserva en temporada baja y 30% del valor total de la reserva en temporada alta.	El valor de los tiquetes aéreos y la Tarifa Administrativa no son reembolsables
5 días a 72 horas antes del inicio del viaje	Planes nacionales: Se cobrará el 30% del valor total de la reserva en temporada baja y 50% del valor total de la reserva en temporada alta.	
71 horas o menos antes del inicio del viaje, o no presentarse (No Show)	Se cobrará el 100% del valor total de la reserva.  Todo cliente con reserva confirmada que no se presente el día previsto se considera "No Show" y deberá cancelar el 100% del valor de la reserva.	Todo cliente con reserva confirmada que no se presente el día previsto se considera "No Show" y no se permiten cancelaciones ni habrá lugar a devoluciones.  En caso de que el pasajero tenga varios trayectos en el mismo código de reserva, deberá avisar a Paipa Tours o a la aerolínea mínimo 24 horas hábiles antes al inicio del nuevo trayecto, en caso de que desee tomar los trayectos no volados, con el fin de dividir los trayectos en distintas reservas y que la aerolínea le permita tomar dichos trayectos. Esto, ya que al no presentarse a un trayecto, la aerolínea toma todos los trayectos como "no show".



<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	Código: P HA 09 G16
	Fecha: 16/03/2012
<b>CONDICIONES GENERALES Y CLAUSULAS DE VIAJE</b>	Versión: 9
	Página: 5 de 8

- 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 00:01 horas 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.
- 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.

#### **DERECHO DE RETRACTO**

- Para planes generales (no aplica para tiquetes aéreos), el derecho de retracto se rige según los términos de la ley 1480 de 2011, estatuto del consumidor. El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la celebración del contrato, en ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, que por su naturaleza no deban consumirse o no hayan comenzado a ejecutarse antes de cinco (5) días.
- Para tiquetes aéreos, se tendrá en cuenta la resolución 1375 de 2015 de la aeronáutica civil, según la cual el retracto deberá ser ejercido dentro de las cuarenta y ocho (48) horas corrientes siguientes a la operación de compra. El retracto solo podrá ser ejercido con una anterioridad igual o mayor a ocho (8) días calendario entre el momento de su ejercicio oportuno y la fecha prevista para el inicio de la prestación del servicio para operaciones nacionales. En caso de operaciones internacionales, el término será igual o mayor a quince (15) días calendario.
- La retención que se hace al pasajero se efectuará a favor del transportador, será equivalente a sesenta mil pesos (\$60.000.00) para tiquetes nacionales o a cincuenta dólares estadounidenses (US\$50) para tiquetes internacionales (valores de 2015, serán reajustados el primero de febrero de cada año de acuerdo con el aumento en el IPC de los años anteriores).
- Para ejercer el derecho de retracto, por favor infórmelo al mail: [ventas@paipatoursboyaca.com](mailto:ventas@paipatoursboyaca.com).
- El derecho de retracto no aplica sobre la tarifa administrativa y servicios de asesoría, ya que, al realizar la asesoría y trámites para emitir un tiquete o un servicio, éstos se consideran servicios ya prestados. Tampoco aplica sobre las excepciones de la legislación.

#### **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 ni de salud para realizar el viaje.
- *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. En caso de que el cliente no asista a la cita programada, éste asumirá toda pérdida y/o gasto generado por dicho concepto.*
- El cliente conoce y acepta que 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.
- 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 (pasaporte y cédula), vouchers de servicios, tiquetes aéreos y seguro de viaje, además de lo informado. Es responsabilidad del pasajero ir provisto de todas las vacunas, documentos y requisitos de cada destino para efectuar el viaje, así como 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.

#### **1. PLANES Y CIRCUITOS EN COLOMBIA Y EN EL EXTERIOR**

- Paipa Tours presenta al cliente la posibilidad de contratar cada programa con distintas categorías de hoteles. La categorización de hoteles presentada es propia y se realiza con el fin de orientar a nuestros clientes según estándares

*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



<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	Código: P HA 09 G16
	Fecha: 16/03/2012
<b>CONDICIONES GENERALES Y CLAUSULAS DE VIAJE</b>	Versión: 9
	Página: 6 de 8

- 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 las categorías Primera Superior y Lujo ofrecen comodidades y servicios de más alta calidad, según la disponibilidad en cada destino.
- 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.
  - El alojamiento en reservas naturales se realiza en alojamientos compartidos, a menos que por escrito se especifique lo contrario.
  - 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 y salón de juegos. Categoría Primera (\*\*\*\*) Hoteles con zona húmeda, piscina, ubicación privilegiada, restaurantes especializados, y actividades adicionales. Muy buena opción para descansar y disfrutar.
  - Primera Superior (\*\*\*\*+) y Lujo (\*\*\*\*\*) Hoteles de la más alta categoría en destino. 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, en dólares o en Euros según el programa. 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. En destinos internacionales, la acomodación triple normalmente incluye una cama doble y una cama adicional supletoria no tan cómoda como la primera o sofá cama.
  - 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 cardíacos 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.
  - Check In/Check Out: 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. Hora de salida 12:00 m. Tenga en cuenta que si no realiza el checkout a la hora establecida, el hotel le cobrará una noche adicional o late check out.
  - 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.
  - 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.
  - El valor del tiquete aéreo se cancelará en pesos colombianos al cambio IATA en el momento de la expedición del mismo.
  - Los tiquetes aéreos no son reembolsables, no revisables y no endosables. Todo cambio generará penalidades de acuerdo a las políticas de los operadores y aerolíneas. Las tarifas publicadas son promocionales.
  - Planes internacionales: el valor de la porción terrestre podrá aumentar ó disminuir según la fluctuación del Euro y el dólar.
  - 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 haber 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.
  - Las excursiones en destino se realizan en privado ó en grupo según disponibilidad. Si desea un tour privado exclusivo por favor solicítelo por escrito en el momento de la reserva, la tarifa puede variar.
  - Las excursiones están sujetas a condiciones climáticas y el estado de los parques. Las reservas Naturales, son alojamientos experienciales en medio de la Selva, la acomodación es múltiple en temporadas de alta ocupación.
  - En épocas de aguas bajas es posible que no se pueda ingresar a lagos Tarapoto, a algunos sitios de interés o a algunas comunidades indígenas. Todas las actividades, caminatas y excursiones dependen de las condiciones climáticas, el nivel del agua de los ríos, las vías, caminos y facilidad de acceso según la época.

#### **POLÍTICA DE VUELOS:**

La Agencia de Viajes es intermediario entre el cliente y la aerolínea / proveedor. Según el DECRETO 2438 DE 2010, Artículo 3°: "La agencia de viajes no asume responsabilidad alguna frente al usuario o viajero por el servicio de transporte aéreo, salvo que se trate

*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



<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	Código: P HA 09 G16
	Fecha: 16/03/2012
<b>CONDICIONES GENERALES Y CLAUSULAS DE VIAJE</b>	Versión: 9
	Página: 7 de 8

de vuelos fletados y de acuerdo con lo especificado en el contrato de transporte. La prestación de tal servicio se rige por las normas legales aplicables al servicio de transporte aéreo. Los eventos tales como retrasos o modificaciones imprevistas en los horarios de los vuelos dispuestos por las aerolíneas, los derechos del usuario y los procedimientos para hacer efectivas las devoluciones de dinero a que estos hechos den lugar, se regirán por las disposiciones legales pertinentes y en particular por las contenidas en el Reglamento Aeronáutico Colombiano (RAC)." Colaboramos al cliente en todo cuanto nos sea posible, teniendo en cuenta que son la aeronáutica civil y la Supertransporte quienes regulan a las aerolíneas. Las cancelaciones y cambios de vuelos de las aerolíneas no son responsabilidad de Paipa Tours.

#### 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 adquiriera 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 multicausa, 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. En los planes nacionales que incluyan un seguro con Colasistencia, usted recibirá copia de dicho seguro junto con el voucher de servicios en el momento del pago total de la reserva. Puede consultar las coberturas y las condiciones del seguro contratado [aquí](#).
- 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.

#### ALQUILER DE CABAÑAS Y ALOJAMIENTOS CAMPESTRES

- 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.
- Sugerimos a nuestros clientes alquilar las cabañas de acuerdo a sus necesidades, ya que nos es difícil garantizar cambios en destino incluso con costo adicional. 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.
- MASCOTAS. No se permiten mascotas en las cabañas a menos que por escrito se especifique lo contrario. Si el cliente se presenta con mascotas, 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).

El catálogo de servicios opcionales adicionales incluye terceros independientes de Paipa Tours. Su contratación se realizará directamente entre el cliente y dichos terceros, y no hay ningún tipo de responsabilidad de Paipa Tours en dichas negociaciones.

#### 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.

**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: \_\_\_\_\_

*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



<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	Código: P HA 09 G16
	Fecha: 16/03/2012
<b>CONDICIONES GENERALES Y CLAUSULAS DE VIAJE</b>	Versión: 9
	Página: 8 de 8

**Control de cambios**

<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Cambios Realizados</b>
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
06	15 de febrero de 2020	Complemento derecho de retracto y documentación
07	17 de abril de 2023	Actualización de políticas de cambios y cancelación
08	25 de mayo de 2023	Aclaraciones políticas de cambios y cancelación
09	14 de agosto del 2023	Aclaración de sofá cama en acomodación triple para algunos destinos internacionales.