1. Identificación y objeto

TRAFALGAR TOURS S.A.S., identificada con NIT 830.039.815-6 y Registro Nacional de Turismo 4800, con domicilio en Bogotá D. C., Colombia, establece estos términos para el uso de https://trafalgar.com.co y la contratación de servicios turísticos a través de sus canales habilitados.
Dirección: carrera 12 n.º 93-78, oficina 207, Bogotá D. C.
Teléfono: +57 601 623 0377 • WhatsApp: +57 316 338 4378.
Correo de contacto general: info@trafalgar.com.co

2. Alcance y documentos de la contratación

La contratación se integra por estos términos, la oferta o cotización aceptada y las condiciones particulares de cada servicio, informadas antes de la compra. Trafalgar identificará si actúa como organizador, prestador o intermediario y quién ejecuta el servicio. Cuando intervengan aerolíneas, hoteles u otros operadores, se facilitarán sus condiciones relevantes. Ninguna estipulación limitará derechos irrenunciables ni excluirá las obligaciones legales de la agencia.

Los acuerdos corporativos, de grupos o eventos podrán establecer condiciones específicas de autorización, crédito, facturación y operación. Se aplicarán según su alcance y el régimen jurídico de la relación, sin desconocer las normas imperativas que correspondan.

3. Uso del sitio y datos del viajero

El usuario debe actuar con capacidad y autorización suficientes, suministrar información exacta y abstenerse de usos fraudulentos, suplantación, acceso no autorizado o afectación de los sistemas. Quien contrate para otros viajeros deberá contar con las facultades y autorizaciones pertinentes. Estas obligaciones no sustituyen los controles y deberes propios de Trafalgar Tours.

4. Información previa y precio

Antes de contratar se informarán los servicios incluidos y excluidos, destino, fechas, viajeros, categoría y características relevantes, disponibilidad, vigencia de la oferta, precio total, impuestos, cargos de agencia y demás conceptos aplicables. También se comunicarán los plazos de pago, restricciones, reglas de cambios, cancelación y reembolso, y requisitos documentales conocidos.

El precio se expresará en pesos colombianos o en la moneda legalmente permitida para el servicio. Cuando haya conversión, se precisarán la moneda de cobro y el criterio de conversión aplicable. No se cobrarán variaciones ni conceptos adicionales sin la información y aceptación que correspondan. Las condiciones particulares se entregarán en un soporte que el cliente pueda conservar.

5. Cotización, reserva y confirmación

La cotización no acredita por sí sola una reserva confirmada. Si existe un bloqueo temporal, se indicarán su vigencia y condiciones. La disponibilidad y la tarifa estarán sujetas a la oferta informada; cualquier modificación deberá comunicarse antes de que el cliente asuma el compromiso correspondiente.
La confirmación se comunicará por escrito una vez se cumplan los requisitos previamente informados para el servicio. El cliente recibirá el localizador, tiquete, voucher o comprobante que corresponda, junto con el itinerario y las condiciones aplicables. Antes de la aceptación definitiva y el pago se facilitará un resumen y la posibilidad de corregir errores.

Si se recibe dinero y no es posible prestar lo contratado, se informará de inmediato y se gestionarán las alternativas o devoluciones que procedan. No se sustituirá unilateralmente un servicio por otro con condiciones distintas ni se exigirá al cliente aceptar un bono cuando tenga derecho a devolución.

6. Anticipos, saldos y emisión

La cuantía del anticipo, el saldo y sus fechas y tiempo de vencimiento se establecerán en la cotización o confirmación de cada reserva, según el servicio y las condiciones del proveedor. El anticipo se abonará al precio total. No se fija un porcentaje único para todos los productos.

Los requisitos de pago para la emisión de tiquetes, confirmación de hoteles u otros servicios se informarán antes de contratar. El incumplimiento de un vencimiento podrá producir la liberación del cupo o pérdida de la tarifa conforme a las condiciones válidas comunicadas; no autoriza por sí solo la retención de todas las sumas pagadas.

7. Pagos electrónicos

Cuando la funcionalidad esté habilitada, podrán realizarse pagos mediante los medios disponibles en la sesión correspondiente. El usuario verá el valor, la moneda y las condiciones antes de autorizar la operación. Las diferentes herramientas de reservas intervendrán únicamente en las funciones de gestión o reserva efectivamente habilitadas, sin alterar las obligaciones de las partes.

El estado del pago debe distinguirse de la confirmación o emisión del servicio. Una operación pendiente aún requiere verificación; el usuario deberá consultar su resultado antes de repetir el pago para evitar duplicidades. Podrá solicitar apoyo al asesor asignado o al contacto general, indicando la referencia y fecha de la transacción. La agencia conciliará el resultado y comunicará la actuación correspondiente.

El rechazo, cancelación o expiración de una sesión no acredita por sí solo que exista un débito definitivo. Si se reporta un cobro duplicado o una diferencia, se verificará con los participantes del pago. Los comprobantes deberán conservarse. Trafalgar no solicitará por correo o mensajería contraseñas bancarias, códigos de autenticación ni el código de seguridad de la tarjeta.

8. Cambios y cargos de gestión

Las solicitudes de cambios se dirigirán al asesor encargado del cliente, indicando reserva, viajeros y modificación solicitada. El asesor gestionará el caso dentro de su alcance o lo escalará al área competente. La viabilidad dependerá de la disponibilidad y de las reglas válidas del servicio, sin perjuicio de los derechos legales que procedan.

Según la operación podrán aplicarse diferencias tarifarias, cargos administrativos o de gestión propios de Trafalgar —incluidos los asociados a herramientas de reserva corporativa, cuando correspondan— y penalidades de aerolíneas, hoteles u otros proveedores. Antes de que el cliente autorice una gestión con costo se detallarán los conceptos, valores o bases de cálculo, impuestos y restricciones aplicables. No se ejecutará un cambio oneroso sin la aceptación correspondiente.

Los cargos no serán automáticamente no reembolsables por su denominación. Su exigibilidad y devolución dependerán del servicio efectivamente contratado, la información previa y las normas aplicables. No se duplicarán conceptos por una misma prestación ni se trasladarán al cliente errores imputables a la agencia en contravía de su responsabilidad legal.

9. Cancelación voluntaria y tarifas restringidas

La cancelación se solicitará al asesor asignado. La fecha y hora de recepción se registrarán sin esperar a que el caso sea escalado. Antes de liquidar cargos se verificará si la petición corresponde a una cancelación ordinaria o al ejercicio de un derecho legal como retracto, desistimiento o devolución por incumplimiento.

Las condiciones de cancelación, fechas límite, penalidades y conceptos reembolsables deberán haber sido informados antes de contratar. La liquidación distinguirá cargos propios y de proveedores y explicará su procedencia. Una tarifa identificada como no reembolsable no elimina derechos legales ni permite retener tasas, impuestos u otros conceptos que deban restituirse.

Los grupos, eventos, cruceros y servicios con cupos o condiciones especiales se sujetarán a sus reglas particulares válidamente comunicadas y aceptadas. Los porcentajes o cargos específicos constarán en la oferta; no se incorporan a estos términos penalidades universales no confirmadas.

10. No presentación y servicios no utilizados

La no presentación o utilización parcial se analizará según el servicio y su regulación. Para los supuestos comprendidos por el artículo 65 de la Ley 300 de 1996 se aplicarán las opciones allí previstas y lo válidamente convenido. No se acumularán indiscriminadamente cobros por el mismo incumplimiento. El transporte aéreo se sujetará a su regulación y a las condiciones válidas de la tarifa.

La falta de uso de un trayecto aéreo puede afectar los siguientes según la tarifa; el cliente debe comunicar oportunamente su situación para conocer las alternativas. La agencia verificará separadamente los valores susceptibles de devolución.

11. Retracto y desistimiento aéreo

Cuando proceda el retracto conforme al artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, podrá ejercerse dentro de los cinco días hábiles siguientes a la celebración del contrato de servicios, bajo sus requisitos y excepciones. Entre estas se encuentra la prestación que haya comenzado con el acuerdo del consumidor. La solicitud se recibirá por los canales indicados en el apartado 15; no exige que el cliente utilice una fórmula jurídica específica.

Si el retracto opera bajo ese régimen, se reintegrarán las sumas pagadas sin descuentos o penalidades. En comercio electrónico se observará el máximo de quince días calendario establecido por la Ley 2439 de 2024 desde el ejercicio del derecho y el cumplimiento de las obligaciones legales del consumidor que correspondan. Se informarán los datos necesarios y las opciones de devolución aplicables.

El desistimiento aéreo es distinto del retracto. Cuando proceda, deberá comunicarse al menos veinticuatro horas antes del inicio del viaje; se revisarán la excepción de tarifas promocionales y las retenciones permitidas por la regulación, que para ese supuesto no podrán superar el diez por ciento de la tarifa, excluidos impuestos, tasas y tarifa administrativa. No se trasladarán al retracto las deducciones propias del desistimiento. Se aplicará el régimen específico que corresponda a la operación.

12. Incumplimientos y devoluciones

Si el prestador cancela, incumple o incurre en sobreventa, la gestión no se tratará automáticamente como cancelación voluntaria del viajero. Se informarán las alternativas de prestación, devolución o compensación legalmente procedentes y se respetará la elección del usuario cuando corresponda. En transporte aéreo se atenderán las reglas sobre demoras, cancelaciones, sobreventa y demás incidencias.

La liquidación de un reembolso identificará el valor recibido, servicios utilizados, conceptos restituibles y deducciones válidas con su fundamento. Se aplicará el término legal de cada causal. Para las devoluciones turísticas comprendidas por la reglamentación de agencias de viajes se observará el máximo de treinta días calendario desde la reclamación o la ejecutoria de la decisión, según corresponda, sin desplazar plazos menores de aplicación obligatoria.

En los casos de comercio electrónico previstos por la Ley 2439 de 2024 se observarán los plazos especiales, incluido el máximo de quince días calendario para las causales allí reguladas. La espera de recursos del proveedor no ampliará indefinidamente una obligación legal de la agencia. La devolución se efectuará por el medio legalmente procedente, respetando la elección del consumidor cuando sea exigible, y se facilitará el soporte.

13. Reversión del pago

La reversión podrá solicitarse en los casos previstos por el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011 y el Decreto 587 de 2016: fraude, operación no solicitada, no recepción, producto distinto al solicitado o defectuoso. Se aplican los requisitos, el ámbito territorial y las reglas especiales correspondientes. El consumidor debe reclamar ante el proveedor y notificar al emisor del instrumento de pago dentro de los cinco días hábiles contados según la causal. La agencia facilitará constancia del reclamo y la información necesaria para el trámite.

14. Documentación de viaje y contingencias

Trafalgar Tours informará y asesorará al viajero sobre la documentación y los requisitos aplicables al itinerario contratado, de acuerdo con las obligaciones legales a su cargo. Por su parte, es deber del viajero informarse y verificar oportunamente, antes de la salida y de cada desplazamiento internacional del itinerario, los requisitos vigentes de salida, tránsito e ingreso aplicables a su nacionalidad, situación migratoria y condiciones particulares. Esta verificación deberá realizarse ante fuentes oficiales, como consulados, embajadas y autoridades migratorias y sanitarias, teniendo en cuenta que los requisitos pueden cambiar.

El viajero deberá obtener, portar y presentar los documentos válidos y vigentes exigidos para su viaje, incluidospasaporte, visas, permisos de salida de personas menores de edad y soportes sanitarios, cuando correspondan, así como cumplir las condiciones establecidas por las autoridades competentes.

La expedición de visas y las decisiones de ingreso, permanencia o tránsito corresponden a las autoridades competentes. Los deberes del viajero previstos en este apartado no sustituyen ni limitan las obligaciones legales de información y asesoría de Trafalgar Tours.

15. Atención de solicitudes y reclamaciones

El primer contacto para reservas, cambios, cancelaciones y reembolsos es el asesor asignado al cliente. Cuando el asunto exceda sus facultades, lo escalará al área correspondiente para su trámite. Para identificar al asesor, solicitar orientación o comunicar una incidencia de pago están disponibles info@trafalgar.com.co y el WhatsApp +57 316 338 4378.

La solicitud debe permitir identificar al cliente y la reserva o transacción, e indicar los hechos, la petición y el medio de respuesta. Las reclamaciones electrónicas deberán contar con constancia de recepción, número de registro o radicado, fecha y hora y posibilidad de seguimiento. La distribución interna del caso no alterará su fecha de ingreso ni los términos legales.

Las reclamaciones directas de consumidores se responderán dentro del término legal aplicable, ordinariamente quince días hábiles, salvo regla especial. El plazo de respuesta no sustituye ni amplía el de un reembolso exigible. Los consumidores podrán acudir a las autoridades competentes: Superintendencia de Industria y Comercio (www.sic.gov.co) y Superintendencia de Transporte (www.supertransporte.gov.co), según el asunto.

16. Datos personales y turismo responsable

El tratamiento de información se regirá por la política disponible en https://trafalgar.com.co/tratamiento-de-datos y las autorizaciones correspondientes. El canal específico para ejercer derechos sobre datos es proteccion.datos@trafalgar.com.co. La aceptación contractual no sustituye la autorización para publicidad ni habilita la circulación ilimitada de datos.

Trafalgar rechaza la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes y aplica su política de prevención. No facilitará servicios destinados a tales conductas y activará las actuaciones que correspondan ante las autoridades competentes.

17. Contenido del sitio y legislación aplicable

El uso de los contenidos del sitio deberá respetar los derechos de propiedad intelectual. La contratación se regirá por la legislación colombiana y las normas especiales del servicio, sin renuncias a derechos irrenunciables ni restricciones indebidas de acceso a autoridades o jueces.

18. Aprobación, vigencia y cambios

Gerencia General es responsable de aprobar estos términos. Fecha de entrada en vigencia: 3 de noviembre de 2026. Las nuevas versiones se publicarán con su fecha y versión y regirán hacia el futuro, sin reducir retroactivamente los derechos de contratos ya celebrados. La agencia conservará el soporte de las condiciones comunicadas y de la aceptación correspondiente.