

LEY DE RETRACTO Y DESISTIMIENTO

Dando cumplimiento a la normatividad vigente colombiana, la Agencia de Viajes y Turismo PLANES Y DESTINOS COLOMBIA, se permite informar a los usuarios y clientes los términos y condiciones para la aplicación de las leyes de retracto, desistimiento, reembolso y devolución al cual tiene derecho las personas que adquieren los servicios ofrecidos y vendidos a través de Agencia de Viajes PLANES Y DESTINOS COLOMBIA. Se sugiere leer este documento en su totalidad antes de realizar cualquier relación comercial.

LEY DE RETRACTO Y DESISTIMIENTO

Ley 1480 de 2011 Decreto 1369 de 2014. Artículo 47 (Superintendencia de Industria y Comercio):

Esta ley aplica para paquetes turísticos, porciones terrestres, tarjetas de asistencia y cualquier otro servicio turístico prestado por la agencia de viajes PLANES Y DESTINOS COLOMBIA. En todos los contratos para la venta de bienes y prestación de servicios turísticos mediante sistemas de financiación otorgada por las agencias de viajes involucradas, venta de tiempos compartidos o 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, se entenderá pactado el derecho de retracto por parte del consumidor. En el evento en que se haga uso de la facultad de retracto, se resolverá el contrato y se deberá reintegrar el dinero a que tenga derecho por parte del consumidor.

El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (05) días hábiles contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato; en contratos de prestación de servicios se exceptúan aquellos cuya prestación haya comenzado con el acuerdo del consumidor.

Ejercido el retracto, el proveedor deberá devolverle en dinero al consumidor todas las sumas pagadas sin que proceda a hacer descuentos o retenciones por concepto alguno, esta devolución no podrá exceder de treinta (30) días calendario desde el momento en que ejerció el derecho.

Ley 1480 de 2011. artículo 47 resolución 1375 de 2015

El retracto es únicamente para las ventas a distancia, y estas se entienden como las realizadas sin que el consumidor tenga contacto directo con el producto que adquiere, y se dan por medios, tales como correo, teléfono, catálogo o vía comercio electrónico. Lo anterior no limita a que sean únicamente a través de las IATA web, sino también puede que hayan tenido intervención humana o que el pago sea a través de consignación Bancaria, por lo tanto, la interpretación no restringe al retracto a la forma de compra si no a cómo el cliente adquirió la información que dio origen a la acción de venta del servicio en este caso.

Para tiquetes aéreos la fecha a partir del cual se deben contabilizar las 48 horas para que el pasajero pueda ejercer el derecho de retracto se cuentan a partir del pago del servicio, para vuelos nacionales igual o mayor a 8 días calendario y vuelos internacionales igual o mayor a 15 días calendario.

La Agencia de Viajes deberá regresar el dinero al pasajero en un periodo no mayor a 30 días calendario, sin perjuicio de que la aerolínea deba reintegrar el dinero en ese mismo plazo a la Agencia tal como lo establece la resolución. Es importante que se definan las fechas e informarle a la aerolínea con la mayor brevedad posible los casos de retracto, los impuestos deben regresarse al pasajero, la Tarifa Administrativa puede retenerla la Agencia de Viajes ya que su naturaleza por normatividad establece que no puede ser reembolsada, adicionalmente, corresponde a un servicio ya prestado por la agencia que es la de asesoría. La retención que mencionan es a favor del transportador, bajo ninguna circunstancia esta debe ser retenida por la Agencia de Viajes. Para aclarar el interrogante del párrafo anterior, es preciso establecer que el artículo 1782 del Código de Comercio le otorga a la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil —UAEAC— la facultad de expedir reglamentos aeronáuticos. Para tal efecto, dicha entidad ha expedido la Resolución 1375 de 2015, en la que regula los derechos de información.

TARIFA TURISTA – PROMOCIONAL O CON RESTRICCIONES

Cuando el comprador adquiere estas tarifas salvo indicación expresa, se trata de una tarifa en la que no se permiten cambios, cancelaciones o reembolso de importe de la reserva (excepto pagando alguna penalidad dispuesta por la aerolínea según la tarifa aplicada). Esto significa que no se permite utilizar el tiquete aéreo de manera distinta a lo contratado, incluyendo este hecho el tratar de utilizar la vuelta de un vuelo, sin haber utilizado con anterioridad la ida. En cuyo caso el cliente debe ser informado antes de la compra de las condiciones del tiquete adquirido.

Desistimiento y retracto, que posee el pasajero que compra tiquetes aéreos. **PROMOCIONES Y OFERTAS LEY 1480 DE 2011: ARTÍCULO 33. PROMOCIONES Y OFERTAS.** Los términos de las promociones y ofertas obligan a quien las realice y estarán sujetas a las normas incorporadas en la presente ley. Las condiciones de tiempo, modo, lugar y cualquier otro requisito para acceder a la promoción y oferta, deberán ser informadas al consumidor en la publicidad. Sin perjuicio de las sanciones administrativas a que haya lugar, de no indicarse la fecha de iniciación de la promoción u oferta, se entenderá que rige a partir del momento en que fue dada a conocer al público. La omisión de la fecha hasta la cual está vigente o de la condición de que es válida hasta agotar inventario determinado, hará que la promoción se entienda válida hasta que se dé a conocer la revocatoria de la misma, por los mismos medios e intensidad con que se haya dado a conocer originalmente. **RESOLUCIÓN 1582 DE 2012 AEROCIVIL. Artículo 3°.** Cuando la información se refiera a promociones, ofertas o descuentos, esta deberá mencionar todas las condiciones de tiempo, modo, lugar y cualquier otro requisito para acceder a ellas, así como las restricciones, y sin importar el medio utilizado, deberá ser fácilmente accesible y disponible para su consulta, impresión y descarga, antes y

después de realizada la transacción, así no se haya expresado la intención de compra. Artículo 4°. En caso de no indicarse la fecha de iniciación de la promoción u oferta, se entenderá que rige a partir del momento en que fue dada a conocer al público. La omisión de la fecha hasta la cual está vigente o de la condición de que es válida hasta agotar inventario.

REMBOLSO: Los reembolsos aplican según las condiciones de las tarifas o servicios adquiridos. Previamente informados al cliente en la cotización y confirmación de reserva.

Para realizar el procedimiento de reembolso se debe enviar un correo a gerencia@planesydestinoscolombia.com sobre los servicios turísticos no utilizados por los clientes en destino pueden ser objeto de devolución siempre y cuando los prestadores turísticos así lo ameriten en sus políticas internas de contratación de servicios; cuando son interrumpidos antes de su inicio por razones tales como:

1. En caso de enfermedad: enfermedad del viajero. En cuyo caso debe gestionar el trámite con antelación a la fecha de salida. (fecha en que inicia el viaje) Enviando soportes.

- Incapacidad médica expedida por la EPS.
- Copia del carné de la EPS.
- Copia de los documentos de identidad de las personas que no viajan.
- Carta firmada de los pasajeros informando el motivo por el cual no viaja.

2. En caso de fallecimiento:

- Certificado de defunción.
- Copia de los documentos de identidad de las personas que no viajan.
- Carta firmada de los pasajeros informando el motivo por el cual no viajan indicando el grado de consanguinidad de la persona fallecida

En calidad de intermediarios gestionamos, orientamos al cliente y hacer la respectiva solicitud ante la aerolínea, hotel y operador de paseos en destino. Aplicando las penalidades que la aerolínea indica; una vez la aerolínea realice la devolución se realizará la devolución al cliente. salvo los casos donde se indicó al cliente en la cotización las condiciones de la compra en relación con las tarifas promocionales, en cuyo caso la tarifa no es reembolsable, no permite cambios, no permite cancelaciones, no es endosable, no es transferible. Esto incluye el hecho de tratar de utilizar el regreso de un vuelo sin haber utilizado el trayecto de ida.

3. Cuando una vez iniciado el viaje este se debe interrumpir por razones tales como: negación de visados o permisos de ingreso, decisión del país de destino de impedir el ingreso del viajero, retiro del viajero por conductas que atenten contra la realización del viaje, problemas legales y otras causas **no atribuibles a las agencias de viajes**. Para este efecto, se tendrán en cuenta las deducciones o penalidades previamente establecidas que los proveedores efectúen, cuando los servicios no son terminados de usar.

CANCELACIÓN O CAMBIO DE RESERVA SIN JUSTIFICACIÓN

Cuando la reserva no se vaya a utilizar, el pasajero deberá cancelar con antelación no inferior a quince (15) días. Cualquier cambio pretendido en su reserva, deberá solicitarlo de manera escrita con la misma antelación, siempre que no se trate de tarifas que tengan restricciones y deberes especiales de confirmación, asumiendo eventuales sobre costos según las condiciones de la tarifa y las disponibilidades del cupo.

NO PRESENTACIÓN (NO SHOW). Cuando el usuario de los servicios turísticos incumpla por no presentarse o no utilizar los servicios pactados, cobrará los siguientes valores:

- **Tiquetes aéreos:** No son reembolsables ni endosables, se cobrará el 100% del valor correspondiente al valor comercial de acuerdo con la clase ruta y fechas de viaje establecida según disposición de la aerolínea.
- **Hoteles:** Se Cobrará 100% del valor total de las noches no usadas. Cualquier cambio será por disposición del establecimiento de alojamiento y hospedaje.
- **Servicios adicionales Receptivos** Se cobrará el 100% del valor correspondiente al valor comercial de acuerdo con la fecha de viaje.
- **Servicios utilizados parcialmente.** El derecho al pasaje aéreo de regreso estará sujeto a las regulaciones de la tarifa aérea adquirida.

En caso de existir reembolso este se tramitará con el proveedor (prestador de servicio turístico); una vez recibido el valor a reembolsar, le será entregado al cliente descontando el cargo administrativo indicado por la Aeronáutica Civil por tiquetes nacionales e internacionales, el 4 x mil y el 5% por costos administrativo, trámite que puede durar entre 15 a 30 días hábiles. Esto aplica de acuerdo con las retracciones que tenga la compra. En ningún caso aplica para compras promocionales.

La Agencia de viajes PLANES Y DESTINOS COLOMBIA, deja constancia de que se informa a los clientes sobre las distintas categorías de hoteles ofrecidos y que se han hecho conocer las características de todos ellos de forma tal que el adquiriente del plan escogió el que adecua a sus necesidades, criterio y posibilidades al momento de realizar la compra. Así como los términos, condiciones y restricciones de la compra; así mismo, es importante resaltar que los clientes también deben informarse de este documento para garantía de los mismos en la adquisición de los servicios turísticos contratados.

Las solicitudes de parte del cliente para hacer la devolución total o parcial del dinero por los servicios o productos adquiridos a través de PLANES Y DESTINOS COLOMBIA, estarán sujetos a las condiciones de las tarifas, términos y condiciones o servicios adquiridos, informadas en la cotización y en la confirmación de la reserva en el momento previos a la compra. Cuando el cliente confirma los datos se presume que los términos, condiciones y restricciones son entendidos y aceptados. Que de tener alguna pregunta al respecto debe quedar resuelta antes de realizar la compra y confirmar la reserva. Así las cosas, la respuesta dependerá del servicio adquirido o proveedor; por lo tanto, no es responsabilidad de PLANES Y DESTINOS COLOMBIA Si el tercero (prestador del servicio) no autoriza la devolución de

este según las restricciones tarifarias. En ningún caso la tarifa administrativa será reembolsable. Se generará un cobro administrativo por trámite de reembolso según el producto adquirido. Los reembolsos solo se aplicarán a favor del pagador al mismo medio de pago en el que se realizó la compra y se tardarán entre 30 y 45 días hábiles después de recibir la información solicitada por parte del cliente y que sea aprobado dicho reembolso por parte del área encargada.

Documentos requeridos para reembolso. Se debe enviar un correo electrónico realizando la solicitud, Copia de la cédula del pagador, copia de la certificación bancaria del medio o los medios de pago con los que se realizó la compra. No aplica copias de extracto o referencias vencidas. En caso de fuerza mayor enviar: Copia de la Identificación de los pasajeros. Enfermedad (viajero o primer grado de consanguinidad): En caso de muerte: certificado de defunción. Para ambos casos copia de registro civil para acreditar primer grado de consanguinidad en caso de que se requiera. Las exoneraciones de penalidades por causas de fuerza mayor no son aprobadas por PLANES Y DESTINOS COLOMBIA éstas son responsabilidad del tercero (prestador del servicio) y serán evaluadas, aceptadas o rechazadas por los mismos.

DERECHO AL DESISTIMIENTO

Las tarifas de servicios que son reembolsables les aplica derecho de desistimiento. Para servicios terrestres con tarifa reembolsable se permite cancelación mínima con 2 días de anticipación a la fecha de viaje sin aplicar cobro de penalidad. (48 horas antes del Check-in), si hay condiciones especiales de la tarifa éstas priman sobre la condición general. Cancelaciones con 1 día de anticipación a la fecha de viaje (24 horas antes del Check-in) la penalidad será el valor de la primera noche de alojamiento y/o del servicio terrestre. En caso de no informar las cancelaciones con este tiempo de anticipación o las previamente informadas por el hotel, el cobro por no show será del 100% del valor de la reserva. Para servicios aéreos aplicarán las condiciones de las tarifas estipuladas por cada aerolínea (Según la tarifa que aplica en cada caso). En ningún caso la tarifa administrativa será reembolsable. Se generará un cobro administrativo por trámite de reembolso según el producto adquirido. Los reembolsos solo se aplicarán a favor del pagador al mismo medio de pago en el que se realizó la compra y se tardarán entre 30 y 45 días hábiles después de recibir la información completa por parte del cliente y que sea aprobado dicho reembolso. Aportando la misma documentación de un reembolso y la aprobación o rechazo de este proceso se hará siempre por parte del tercero (prestador del servicio).

DERECHO AL RETRACTO.

Cuando el tiquete se haya adquirido a través de los métodos no tradicionales o a distancia. Se puede ejercer este derecho dentro de las 48 horas corrientes siguientes a la compra. Sólo cuando sea ejercido con una anterioridad igual o mayor a ocho (08) días calendario entre el momento de su ejercicio oportuno y la fecha prevista para el inicio del vuelo para operaciones nacionales, para internacionales el término será igual o mayor a quince (15) días calendario.

La aerolínea o el agente de viajes que vendió el tiquete deberá reembolsar el dinero al pasajero en un plazo máximo de treinta (30) días calendario a partir de la comunicación del retracto. Si el pasajero ejerce el derecho de retracto ante la agencia de viajes que realizó la venta como intermediario, esta reembolsará el dinero una vez la aerolínea ponga a su disposición el monto correspondiente sin perjuicio del plazo de treinta (30) días descrito anteriormente. La retención que se hace al pasajero se efectuará a favor del transportador, el valor retenido no podrá ser superior al diez por ciento (10%) del valor recibido por concepto de tarifa administrativa, tasas, impuestos no aplica descuentos. **No aplica cuando se trata de tarifas promocionales.**

Definición de Plan o paquete Turístico: Es la combinación previa de, por lo menos, dos o más servicios de carácter turístico, vendida u ofrecida como un solo producto y por un precio global. La facturación por separado de algunos de los servicios del plan o paquete turístico no exime a la Agencia de Viajes del cumplimiento de las obligaciones del presente Decreto.

Servicios complementarios: Servicios turísticos adicionales a los básicos de alojamiento y de transporte, que pueden o no estar incluidos en el plan turístico

Derecho al retracto en Paquete turístico con tiquete promocional. Esta condición debe ser informada al cliente, previamente a la compra. Donde indique que el paquete ofrecido es con tiquetes promocionales y las condiciones de los mismo: Los paquetes armados con estos tiquetes no permite cambios, no permite cancelación, no reembolsable, no endosable, no transferible. Este tiquete incluye el hecho de tratar de utilizar la vuelta de un vuelo sin haber utilizado la ida. Esto indica que no podrá ser utilizado el trayecto de regreso. Los demás servicios como alojamiento, traslados, receptivos se aplica las mismas condiciones ya que estas no tienen reembolso parcial ni total.

CANCELACIÓN O CAMBIO DE RESERVA SIN JUSTIFICACIÓN

Cuando la reserva no se vaya a utilizar, el pasajero deberá cancelar con antelación no inferior a quince (15) días. Cualquier cambio pretendido en su reserva, deberá solicitarlo de manera escrita con la misma antelación, siempre que no se trate de tarifas que tengan restricciones y deberes especiales de confirmación, asumiendo eventuales sobre costos según las condiciones de la tarifa y las disponibilidades del cupo.

PENALIDADES

- **Cancelaciones recibidas entre 30 días** antes del inicio del viaje tendrán un cargo del 20% sobre el valor total del programa por gastos administrativos.
- **Cancelaciones recibidas 10 días** antes del viaje y la no presentación de los pasajeros (NO SHOW) al inicio de los servicios, tendrá un cargo del 100% sobre el valor total del programa.

- **NO PRESENTACIÓN (NO SHOW).** Cuando el usuario de los servicios turísticos incumpla por no presentarse o no utilizar los servicios pactados, PLANES Y DESTINOS COLOMBIA cobrará los siguientes valores:
 - A. Tiquetes aéreos:** NO SON REEMBOLSABLES NI ENDOSABLE se cobrará el 100% del valor correspondiente al valor comercial de acuerdo con la ruta y fechas de viaje.
 - B. Hoteles:** Se Cobrará 100% del valor total de las noches no usadas. Cualquier cambio será por disposición del establecimiento de alojamiento y hospedaje.
 - C. Servicios complementarios o adicionales Receptivos** Se cobrará el 100% del valor correspondiente al valor comercial de acuerdo fechas de viaje.Estas penalidades aplican incluso si la reserva se efectúa entre los rangos de fechas establecidas y podrán variar de acuerdo con la Temporada o eventos especiales como ferias y fiestas etc.

CONDICIONES ESPECIALES DE VUELOS OPERADOS POR VIVA AIR

Todos los tiquetes son: **NO REEMBOLSABLES**. No permite cambios, no permite cancelación, no endosable, no transferible. Este tiquete incluye el hecho de tratar de utilizar la vuelta de un vuelo sin haber utilizado la ida. Esto indica que no podrá ser utilizado el trayecto de regreso.

El pasajero debe llevar impreso al aeropuerto el web Checkin. Si no lo realiza, deberá pagar un costo adicional por persona, por trayecto de \$45.000 COP para vuelos nacionales y USD 25.00 para internacionales, excepto si ha adquirido previamente el servicio de Check-in en Aeropuerto. Los anteriores son precios de referencia, en todo caso, el valor por estos conceptos es determinado por la Aerolínea e informado a los Usuarios a través de su página web y términos y condiciones. Si los precios llegaren a ser superiores o inferiores deberá preferirse en todo caso los precios y costos establecidos por la Aerolínea.

Los tiquetes no incluyen equipaje de bodega. El equipaje permitido sin costo por Viva Air es una única pieza (artículo personal) de máximo 10 kg y 40x35x25 cm (Dichas dimensiones o pesos pueden ser modificadas en cualquier tiempo por la Aerolínea. En caso de diferencia entre lo manifestado en los presentes términos y los de la Aerolínea, deberán preferirse los segundos. Se recomienda a nuestros Usuarios revisar los términos de Viva Air. Los Usuarios podrán adquirir el derecho a transportar más equipaje directamente con la aerolínea pagando el valor de los servicios adicionales.

Una vez confirmada la compra no es posible cancelarla sin gastos. Aun cuando la cancelación se realice el mismo día de la compra, esta se regirá por la política **NO REEMBOLSABLE** de Viva Air. Le recomendamos verifique al detalle la información de su compra antes de reservar. En caso de no realizar el viaje, el tiquete no podrá ser modificado y el dinero pagado no será reembolsado. Cualquier cambio de fecha/hora/nombre/ruta debe realizarse directamente con la aerolínea a más tardar 4 horas antes de la salida programada del vuelo siempre y cuando

no se haya realizado web Check-in. Dichos cambios, cuando sean permitidos, llevarán inmersos unos costos por concepto de diferencia de tarifa, cargos de gestión y penalidades.

En caso de no viajar, el dinero no será reembolsado. Viva Air sólo reembolsará el dinero en los siguientes casos:

Cancelación dentro de las 24 horas siguientes a la compra (Sólo para vuelos desde/hacia Estados Unidos): El pasajero podrá hacer la solicitud de reintegro total dentro de las primeras 24 horas corrientes a la compra, siempre y cuando el vuelo no se encuentre en los siguientes 7 días calendario al realizar la solicitud. Este tipo de reembolso solo aplica para reservas desde/hacia **ESTADOS UNIDOS**.

Los módulos de atención para Check-in, verificación de documentos y entrega de equipaje documentado, están disponibles para vuelos nacionales desde 2 horas antes de la salida programada del vuelo y para vuelos internacionales desde 3 horas hasta de la salida programada del vuelo. Es responsabilidad del pasajero presentarse con suficiente tiempo de antelación. No habrá lugar a reembolso por pérdida de vuelos.

Es responsabilidad del pasajero verificar los documentos requeridos para el viaje de acuerdo a su nacionalidad y destino. La negación del ingreso a cualquier país por falta de la documentación (visas, pasaporte, vacunas, etc) será de entera responsabilidad del Usuario. PLANES Y DESTINOS COLOMBIA ni Viva Air se hacen responsables ni reembolsarán dinero alguno cuando ocurra una negativa de las autoridades de permitir el ingreso o cualquier tipo de evento similar.

Todos los líquidos y tipos de gel deben ir en bolsas transparentes selladas y solo puede llevar un total de 1000 ml en su equipaje de mano, distribuidos en envases de 100 ml. Las reservas por PLANES Y DESTINOS COLOMBIA solo incluyen el valor del tiquete. Cualquier servicio adicional como equipaje o transporte de mascotas debe contratarse directamente con la aerolínea.

Una vez realizado el pago de su reserva, recibirá un mail de confirmación con los datos del tiquete. Las sillas son asignadas aleatoriamente al momento de realizar el check-in, si selecciona silla genera costo adicional. Viva Air NO presta el servicio de menores en condición de recomendados y NO permite que menores entre los 0 y 14 años viajen solos en vuelos internacionales. Viva Air no transporta mascotas en vuelos internacionales. Transporte de mascotas en vuelos nacionales: Solo es permitido transporte de gatos y perros pequeños en guacal de tela con medidas 40X35X25 con un peso no mayor a 10 Kg (Dichas dimensiones o pesos pueden ser modificadas en cualquier tiempo por la Aerolínea. En caso de diferencia entre lo manifestado en los presentes términos y los de la Aerolínea, deberán preferirse los segundos. Se recomienda a nuestros Usuarios revisar los términos de Viva Air directamente en su página de forma previa a la compra). Combinado entre el guacal y la mascota con más de 8 meses de nacido. En caso de requerir algún servicio especial, lo deberá realizar directamente con la aerolínea, quien informará el costo y la forma en la que se debe realizar

la solicitud según el caso. En caso de que haya confirmado su reserva con combinación de aerolíneas, cada trayecto se registrará con las políticas de cada aerolínea. Se recomienda no adquirir vuelos con diversas Aerolíneas con tiempos cortos entre los vuelos. Las demoras en la llegada, inmigración, despegue, entre otros, de cualquiera de los trayectos, no será considerado por las demás Aerolíneas en los demás trayectos como causa justificante para la pérdida del vuelo y cobrarán lo que corresponda para la modificación del vuelo a tomar. El contrato de transporte se celebra entre el usuario y la aerolínea Viva Air. PLANES Y DESTINOS COLOMBIA actúa como intermediario en la contratación del tiquete.

CONDICIONES ESPECIALES DE LATAM PARA VUELOS NACIONALES EQUIPAJE

Le solicitamos especial atención en el proceso de compra y detalle si el vuelo seleccionado tiene incluido o no equipaje de bodega.

Todas las clases tarifarias de Latam incluyen (1) artículo personal cuya dimensión máxima sea de 45 x 35 x 20 cm (largo, alto y ancho). Los niños y/o infantes tienen derecho a llevar un (1) artículo personal en las mismas condiciones antes señaladas.

Todo el equipaje estará sujeto a revisión por las autoridades competentes. Si el equipaje de mano excede las medidas y/o el peso permitido, el pasajero deberá pagar el valor correspondiente al servicio de equipaje de bodega y será enviado a la bodega del avión.

La tarifa Basic, no incluye equipaje de mano ni equipaje de bodega. (Aplica para vuelos domésticos en Colombia)

Las tarifas Basic, promo o light no tienen incluido equipaje de bodega. Los servicios adicionales como equipaje de bodega, elección de asiento, asiento especial, entre otros, deberá contratarlo directamente con la aerolínea. Las tarifas promo sólo permiten contratar servicio de equipaje de bodega. No estará habilitado servicio especial de asientos.

CAMBIOS Y/O REEMBOLSOS

Se sujetarán a las siguientes condiciones:

*BASIC: Las condiciones de esta Tarifa no permiten cambios y devoluciones antes y después de vuelo. (Aplica para vuelos domésticos en Colombia)

*PROMO: Las condiciones de esta Tarifa no permiten cambios y devoluciones antes y después de vuelo.

*LIGHT: Las condiciones de esta Tarifa no permiten cambios y devoluciones antes y después de vuelo.

*PLUS: Las condiciones de esta tarifa permiten cambios y reembolsos antes del vuelo pagando la penalidad que disponga la aerolínea. No permiten cambios y devoluciones después del vuelo.

*TOP: Las condiciones de esta tarifa permiten cambios y devoluciones antes y después del vuelo sin penalidad. Para devoluciones prevalecen los Derechos de Retracto, Desistimiento y Reversión de Pagos, siempre y cuando la solicitud se ajuste a las condiciones de cada norma.

Para consultar más detalles sobre los atributos de las clases tarifarias visite https://www.latam.com/es_co/informacion-para-tu-viaje/

En todo caso, las presentes condiciones se ofrecen con fines informativos, pudiendo ser cambiadas en cualquier momento por la Aerolínea. En caso de cualquier diferencia entre los términos acá mencionados y los establecidos por la Aerolínea prevalecerán los de ésta última. Los términos establecidos por la Aerolínea son aplicables a los tiquetes comprados por intermedio de PLANES Y DESTINOS COLOMBIA, por lo que el Usuario acepta haberlos leído y aceptado el CONTRATO DE TRANSPORTE DE LAS AEROLÍNEAS.

La Agencia de viajes PLANES Y DESTINOS COLOMBIA, actúa en calidad de intermediario en la contratación de tiquetes aéreos o los tiquetes con los que se arman los paquetes turísticos adquiridos por los usuarios a través de la agencia, formalizando directamente el contrato de transporte entre cada cliente y la compañía aérea que se trate.

El correcto cumplimiento del contrato de transporte es exclusiva responsabilidad de la compañía aérea con la que el cliente formaliza el contrato. Al realizar la adquisición del tiquete el cliente se sujeta a las condiciones establecidas en el contrato y a las restricciones de la tarifa contratada. Para ejercer este derecho debes realizar la solicitud de retracts dentro de las 48 horas siguiente a la realización de la compra. Aplica en los casos de ventas efectuadas a través de métodos no tradicionales o a distancia como compras a través de internet o Call Center.

La aerolínea podrá retener sesenta mil pesos M/Cte. (60.000), para tiquetes nacionales o USD 50 para tiquetes internacionales, aplicando la tasa oficial de cambio aprobada por el Banco de la república para el día en que se realice la solicitud de retracts. En todo caso el valor retenido no podrá ser superior al 10% del valor de la tarifa que pagaste excluyendo tasas, impuestos y tarifa administrativa.

La solicitud de retracts procede si se realiza con una anterioridad igual o mayor a 8 días calendario, entre la fecha de la solicitud y la fecha de inicio de vuelo, para tiquetes nacionales. Para tiquetes internacionales este periodo debe ser igual o mayor a 15 días calendario. Una vez solicites el retracts y una vez se tenga la información bancaria correspondiente, la aerolínea procederá a realizar el reintegro del valor del tiquete, menos las retenciones correspondientes, dentro de un plazo no mayor a 30 días calendario.

Para que puedas desistir del viaje tendrás que avisar a la aerolínea con al menos 24 horas de antelación al inicio del vuelo.

Lo anterior no aplica para tiquetes aéreos adquiridos en tarifas promocionales, con lo cual las devoluciones de estas tarifas se realizarán sujetándose a las condiciones tarifarias que adquiriste.

Una vez hayas solicitado el desistimiento y teniendo tu información bancaria correspondiente, el tiempo de devolución de tu compra realizada con tarjeta de crédito, será de 5 días hábiles y 30 días si la realizaste con otro medio de pago. Cuando la compra haya sido realizada por medio de una agencia de viajes, esta será la encargada de realizar la devolución que corresponda. En este caso, Si aplica el desistimiento.

Para hacer uso de sus derechos- escribir al correo: gerencia@planesydestinoscolombia.com
Donde daremos tramite a su solicitud con el mayor gusto.

VACUNACIÓN. Debido a la pandemia del COVID19, los viajeros deben cumplir con la disposición sanitaria establecida por el país (nacional o internacional) donde desea realizar la prestación de los servicios turísticos- cumpliendo con la vacunación para el COVID19.

Así mismo, existen zonas definidas como de alto riesgo donde deberán cumplir con otros esquemas de vacunación - generalmente contra fiebre amarilla, sarampión y rubeola. los viajeros que se desplacen a las zonas definidas como de alto riesgo deben ser vacunados contra la fiebre amarilla por lo menos 10 días antes de su desplazamiento. Las zonas definidas por el Instituto Nacional de Salud como de alto riesgo son: Llano Orientales, Amazonía, Orinoquía, Magdalena Medio, Norte de Santander y los departamentos vecinos a la Sierra Nevada de Santa Marta, Ciénaga Grande Santa Marta y Parque Los Flamencos.

Igualmente es obligatoria la vacunación contra la fiebre amarilla para los viajeros que se desplacen a países como: Brasil, Panamá, algunos de Centro y Norte América, del continente Africano, Asiático y Australia. El carné de vacunas pueden solicitarlo por los entes interesados en cualquier momento y corresponde única y exclusivamente al pasajero presentar dicho documento. El Ministerio de Salud tiene programas de vacunación y dispone de puntos de vacunación en todo el territorio nacional. Cualquier ciudadano puede obtener la información allí para dicha gestión o en el aeropuerto

La Agencia de viajes PLANES Y DESTINOS COLOMBIA, quedara eximida de las obligaciones contratadas en los casos de fuerza mayor o caso fortuito tales como accidentes, huelgas, asonadas, terremotos, fenómenos climáticos o naturales, condiciones de seguridad, factores políticos, negación de permisos de ingreso, asuntos de salubridad y/o cualquier otra circunstancia por fuera del control de la compañía tales como accidentes, dificultades mecánicas, daños a la(s) aeronave(s), condiciones meteorológicas adversas. PLANES Y DESTINOS COLOMBIA, orienta al cliente sobre la documentación requerida para facilitar su desplazamiento en los destinos nacionales o internacionales de los paquetes contratados, siendo obligación del usuario el cumplimiento de los requisitos de documentación exigida por las autoridades migratorias. PLANES Y DESTINOS COLOMBIA, no asume responsabilidad alguna en caso de que las autoridades del país o países visitados nieguen al pasajero el ingreso al país destino ni tampoco asume responsabilidad alguna frente a los gastos personales en que el pasajero incurra como consecuencia de no portar la documentación en regla.