



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIO

Danva Travel S.A.S.

NIT: 901950671-6 | **RNT:** 250553

Correo electrónico: reservas@danvatravel.com

Dirección: Carrera 27 #37-33, Oficina 302, Módulo 09, Edificio Empresarial Green Gold, Bucaramanga, Colombia

Fecha de entrada en vigencia: 16 de mayo de 2025

1. Objeto

Danva Travel S.A.S. (en adelante "la Empresa"), agencia de viajes y turismo registrada ante el Registro Nacional de Turismo (RNT) No. 250553, ofrece servicios turísticos, incluyendo venta de paquetes turísticos, reservas, asesorías, seguros de viaje y otros productos relacionados. Estos Términos y Condiciones regulan la contratación y prestación de dichos servicios, así como el uso del sitio web www.danvatravel.com.

2. Marco Legal y Responsabilidad como Intermediario

La Empresa opera bajo las siguientes normas colombianas:

- **Ley 300 de 1996**, modificada por la **Ley 1558 de 2012**: Régimen general de turismo.
- **Decreto 2438 de 2010**: Reglamentación de agencias de viajes.
- **Ley 1480 de 2011**: Estatuto del Consumidor.
- **Ley 1581 de 2012** y **Decreto 1377 de 2013**: Protección de datos personales.
- **Ley 679 de 2001**, **Ley 1336 de 2009**, y **Resolución 3840 de 2009**: Prevención de la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes (ESCNNA).
- **Ley 99 de 1993** y **Ley 1549 de 2012**: Protección del medio ambiente y desarrollo sostenible.
- **Código Civil** y **Código de Comercio**, en lo aplicable a contratos y relaciones comerciales.

La Empresa actúa únicamente como **intermediario** entre el viajero y los proveedores de servicios turísticos (aerolíneas, hoteles, operadores de transporte, etc.), según se detalla en itinerarios, folletos o medios digitales. La responsabilidad de la Empresa está limitada a la diligencia en la gestión de reservas y la transmisión de información veraz, conforme a la **Ley 1480 de 2011**. No será responsable por incumplimientos, retrasos, cancelaciones o fallas de los proveedores, ni por eventos de fuerza mayor o caso fortuito (como desastres naturales, huelgas, pandemias o condiciones climáticas adversas), salvo que se demuestre falta de diligencia en su gestión.

3. Uso del Sitio Web

El uso del sitio web www.danvatravel.com implica la aceptación plena de estos Términos y Condiciones. Recomendamos leerlos cuidadosamente antes de utilizar el sitio o contratar servicios. Si no está de acuerdo, contáctenos en reservas@danvatravel.com antes de proceder.

- La Empresa no garantiza que el sitio web esté libre de interrupciones, errores técnicos o virus, pero adopta medidas razonables para proteger la seguridad de la plataforma.

- No se responsabiliza por daños directos, indirectos, incidentales o consecuenciales derivados del uso del sitio, salvo que se demuestre negligencia de la Empresa, conforme a la **Ley 1480 de 2011**.
- El usuario y la Empresa son contratantes independientes, sin que se genere relación laboral, societaria, fiduciaria o de mandato.
- El usuario no podrá ceder, delegar o transferir sus derechos u obligaciones sin autorización previa y escrita de la Empresa.
- Está prohibido usar el sitio para fines ilícitos, fraudulentos o contrarios a estos Términos y Condiciones. La Empresa podrá suspender o cancelar el acceso inmediato del usuario en caso de uso indebido, sin previo aviso, e iniciar acciones legales si corresponde.

4. Condiciones Generales de los Servicios Turísticos

1. Documentación y Vigencia:

El viajero debe verificar que su pasaporte, visas y demás documentos cumplan con los requisitos de vigencia y entrada del país de destino. La Empresa no será responsable por inadmisiones o deportaciones derivadas de documentación incompleta o inválida.

2. Hora de Llegada al Aeropuerto:

El viajero debe presentarse en el aeropuerto a la hora indicada para el check-in. La Empresa no asumirá responsabilidad ni realizará reembolsos por pérdida de vuelos o accesos a salas de abordaje por impuntualidad del viajero.

3. Cancelación por Número Mínimo de Pasajeros:

La Empresa podrá cancelar un plan turístico si no se cumple el número mínimo de pasajeros requerido, notificando al viajero y ofreciendo reprogramación, modificación o reembolso total, conforme a la **Ley 1480 de 2011**.

4. Cumplimiento de Itinerarios:

La puntualidad es esencial. Si el viajero no se presenta a la hora indicada por el guía o transportista, el programa continuará sin él, y el viajero asumirá los costos de reincorporarse por sus propios medios.

5. Cancelación de Vuelos:

En caso de cancelación por la aerolínea, la Empresa gestionará soluciones con el proveedor, pero no será responsable por los inconvenientes o costos adicionales, salvo falta de diligencia en su intermediación.

6. No Show:

La no presentación para un servicio implicará el cobro del 100% del valor de la reserva, conforme a las políticas del proveedor.

7. Pagos:

Los pagos deben realizarse únicamente en las cuentas bancarias oficiales o instalaciones autorizadas de la Empresa. No se responsabiliza por pagos realizados a terceros no autorizados.

8. Modificaciones en los Servicios:

La Empresa podrá modificar servicios para garantizar la operación, informando oportunamente al viajero. Cambios solicitados por el viajero estarán sujetos a disponibilidad y costos adicionales.

9. Puntos de Salida y Llegada:

Los lugares de inicio y finalización son determinados por la Empresa o el operador. Cualquier cambio solicitado por el viajero será bajo su responsabilidad.

10. Retrasos y Casos Fortuitos:

La Empresa no será responsable por retrasos causados por fuerza mayor o caso fortuito, ni por los gastos adicionales derivados.

11. Equipaje y Documentos:

El viajero es responsable de su equipaje y documentos. La Empresa no responderá por pérdidas, daños o extravíos, pero brindará orientación en caso de incidentes.

12. Daños Materiales:

Los daños causados por el viajero en alojamientos, vehículos u otros sitios serán asumidos por el causante.

13. Gastos Adicionales:

Consumos no incluidos en el programa (como minibar, propinas, lavandería) serán pagados directamente por el viajero.

14. Selección de Hoteles y Servicios:

El viajero acepta la categoría de hoteles y servicios contratados. La Empresa podrá cambiar hoteles por otros de igual o superior categoría, informando al viajero.

15. Fuerza Mayor:

La Empresa quedará eximida de responsabilidad por eventos de fuerza mayor o caso fortuito (accidentes, huelgas, desastres naturales, etc.), conforme al Código Civil.

16. Viajes con Menores:

Los menores que viajen con una persona distinta a sus representantes legales deben presentar un permiso autenticado conforme a la normativa colombiana, indicando destino, propósito y fechas.

17. Precios y Tarifas:

Los precios están sujetos a cambios por disponibilidad, fluctuaciones de moneda, costos de transporte, combustible o impuestos. Las variaciones serán notificadas al viajero por escrito o medios electrónicos.

18. Visados:

La obtención de visas es responsabilidad del viajero. No habrá reembolsos por negativas de visa.

19. Ingreso y Deportación:

La Empresa no será responsable por gastos derivados de inadmisiones o deportaciones ordenadas por autoridades migratorias. Los reembolsos por servicios no utilizados estarán sujetos a las políticas de los proveedores.

20. Enlaces Externos:

El sitio web puede contener enlaces a terceros. La Empresa no se responsabiliza por su contenido, disponibilidad o garantías.

5. Condiciones y Forma de Pago

- Los valores de depósitos, anticipos y saldos para excursiones, eventos especiales, cruceros, ferias, congresos o salidas de alta temporada están sujetos a las políticas de los proveedores, informadas en la confirmación de reserva, material impreso o el sitio web.
- Los precios se calculan con base en la tasa representativa del mercado (TRM) del día del pago, considerando costos financieros de entidades bancarias.
- Los impuestos, tasas y contribuciones (aéreas, hoteleras, etc.) pueden variar por decisión de los proveedores, y dichas variaciones serán asumidas por el viajero.
- Los pagos pueden realizarse en dólares estadounidenses, euros o pesos colombianos, según las condiciones comunicadas.
- Los reembolsos por servicios no prestados estarán sujetos a las políticas de los proveedores, con un tiempo estimado de 15 a 30 días calendario tras la aprobación.

- En caso de retiro de un viajero por causas graves de índole moral o disciplinaria, comprobadas fehacientemente, la Empresa o el operador podrán excluirlo, aplicando las políticas de reembolso del proveedor.

6. Compromiso contra la Explotación Sexual Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes (ESCNNA)

La Empresa rechaza categóricamente toda forma de explotación, pornografía y turismo sexual con menores, conforme a la **Ley 679 de 2001**, **Ley 1336 de 2009**, y **Resolución 3840 de 2009**. Adopta un Código de Conducta para prevenir la ESCNNA en actividades turísticas y advierte que dichos actos son delitos sancionados penal y administrativamente en Colombia. Los usuarios deben cumplir con estas disposiciones legales y éticas.

7. Compromiso con el Medio Ambiente

La Empresa promueve el desarrollo sostenible y la protección del medio ambiente, conforme a los artículos 79 y 80 de la **Constitución Política**, la **Ley 99 de 1993**, y la **Ley 1549 de 2012**. Todas las operaciones turísticas buscan minimizar el impacto ambiental y preservar los recursos naturales para las futuras generaciones.

8. Requisitos para una Correcta Asesoría

- Los trayectos terrestres en circuitos turísticos pueden durar entre 4 y 12 horas diarias, en vehículos adecuados al número de pasajeros.
- Los viajeros deben informar previamente cualquier condición médica, discapacidad, movilidad reducida o necesidad especial que pueda afectar su experiencia, para garantizar una asesoría adecuada. La Empresa no será responsable por afectaciones derivadas de la omisión de esta información.
- Los horarios y logística son estrictos. Los retrasos causados por el viajero no darán lugar a reembolsos ni compensaciones.
- Los datos personales, incluidos los médicos, se tratarán como sensibles conforme a la **Política de Tratamiento de Datos Personales**, disponible en www.danvatravel.com.

9. Obligaciones del Cliente

El cliente se compromete a:

1. Proporcionar información veraz, completa y actualizada para la gestión de reservas, asumiendo responsabilidad por errores o imprecisiones.
2. Pagar el valor total de los servicios en las fechas y condiciones pactadas, incluyendo costos adicionales por modificaciones o incumplimientos.
3. Cumplir estrictamente con los itinerarios, horarios y condiciones confirmados.
4. Verificar que los documentos entregados (boletos, vouchers, etc.) coincidan con la solicitud inicial e informar discrepancias de inmediato.
5. Asegurar que los datos personales de los viajeros coincidan con los documentos oficiales (pasaporte, cédula, visa). Cambios posteriores pueden generar penalidades asumidas por el cliente.
6. Informar a todos los viajeros sobre las condiciones, restricciones y características del servicio.

7. Cumplir con las normas de seguridad, disposiciones legales y comportamientos exigidos por los destinos y proveedores.
8. Obtener y cumplir con los requisitos migratorios, sanitarios y aduaneros necesarios para el viaje.

10. Obligaciones de la Empresa

La Empresa se compromete a:

1. Brindar información clara, veraz y oportuna sobre servicios, precios, condiciones, restricciones y requisitos de viaje.
2. Gestionar diligentemente reservas, pagos, confirmaciones y emisión de documentos (tiquetes, vouchers, itinerarios).
3. Actuar como intermediario entre el cliente y los proveedores, informando sobre sus condiciones y términos.
4. Atender solicitudes, dudas, reclamos o inconvenientes a través de los canales oficiales (reservas@danvatravel.com, lunes a viernes, 8:00 a.m. a 5:00 p.m.).
5. Informar al cliente sobre modificaciones sustanciales en los servicios, ofreciendo alternativas viables.
6. Proteger los datos personales conforme a la **Política de Tratamiento de Datos Personales**, disponible en www.danvatravel.com.
7. Cumplir con las disposiciones del Registro Nacional de Turismo (RNT) y las normas de turismo y protección al consumidor.

11. Política de Cookies y Recolección Digital

El sitio web utiliza cookies esenciales, analíticas y publicitarias, así como herramientas como Google Analytics y CRM, para mejorar la experiencia del usuario, analizar tendencias y administrar la plataforma. El uso de estas herramientas se rige por la **Política de Tratamiento de Datos Personales**, disponible en www.danvatravel.com.

- Al navegar, el usuario acepta el uso de cookies, salvo que configure su navegador para rechazarlas, lo que podría afectar el funcionamiento del sitio.
- Los datos recolectados se tratarán con autorización previa e informada, conforme a la **Ley 1581 de 2012** y el **Decreto 1377 de 2013**.

12. Tratamiento de Datos Personales

Los datos personales proporcionados por el cliente (como nombres, documentos, información médica) serán tratados conforme a la **Política de Tratamiento de Datos Personales**, disponible en www.danvatravel.com. Los usuarios tienen derecho a conocer, actualizar, rectificar y suprimir sus datos, y pueden ejercer estos derechos enviando una solicitud a reservas@danvatravel.com.

- Los datos transferidos a proveedores turísticos (aerolíneas, hoteles, etc.) se registrarán por acuerdos de confidencialidad y las normas de protección de datos.

- El sitio web está dirigido exclusivamente a mayores de 18 años. Se implementan controles en formularios digitales para evitar la recolección de datos de menores sin autorización de sus representantes legales.

13. Errores en Precios e Información

Los precios, descripciones y condiciones de los servicios son proporcionados por los proveedores. En caso de errores tipográficos, inconsistencias técnicas o fallas en la información (especialmente precios o disponibilidad), la Empresa podrá:

- Corregir los errores en cualquier momento.
- Cancelar o rechazar reservas basadas en información incorrecta, informando al cliente y gestionando reembolsos conforme a la **Ley 1480 de 2011**.
- Ofrecer alternativas viables, de común acuerdo con el cliente.

La Empresa actúa con diligencia y transparencia, sin responsabilidad directa por errores de los proveedores.

14. Reembolsos, Retracto y Reversión de Pagos

1. Reembolsos Generales:

Los reembolsos por cancelaciones o servicios no prestados se gestionarán conforme a las políticas de los proveedores, con un tiempo estimado de 15 a 30 días calendario tras la aprobación. Los datos personales asociados serán suprimidos conforme a la **Política de Tratamiento de Datos Personales**, salvo obligaciones legales.

2. Derecho de Retracto:

Para servicios adquiridos por medios no presenciales sin fecha o período específico, el cliente podrá ejercer el derecho de retracto dentro de los 5 días hábiles siguientes a la contratación, conforme al artículo 47 de la **Ley 1480 de 2011**. El reembolso se realizará en 30 días calendario.

3. Reversión de Pagos:

Para pagos con tarjeta de crédito, débito u otros medios electrónicos, el cliente podrá solicitar la reversión dentro de los 5 días hábiles si hay fraude, suplantación, no entrega del servicio o producto defectuoso, conforme al **Decreto 587 de 2016**. La solicitud debe incluir el reclamo previo enviado a reservas@danvatravel.com y presentarse a la entidad financiera.

4. Procedimiento:

- Enviar solicitud a reservas@danvatravel.com (lunes a viernes, 8:00 a.m. a 5:00 p.m.) con:
 - Nombre completo y documento de identidad.
 - Número de reserva o código de compra.
 - Motivo de la solicitud.
 - Comprobante de pago.
 - Copia del reclamo previo (para reversión).
- La Empresa responderá en un plazo máximo de 5 días hábiles, indicando si procede y los pasos a seguir.

15. Propiedad Intelectual

Los contenidos del sitio web y blog (textos, gráficos, diseños, logotipos, marcas) son propiedad exclusiva de la Empresa y están protegidos por las leyes de propiedad intelectual de Colombia. Está prohibida su reproducción, distribución o uso no autorizado sin permiso expreso y por escrito.

16. Restricción de Jurisdicción y Acceso Internacional

Los servicios están dirigidos a personas domiciliadas en Colombia o que acepten someterse a la legislación colombiana. El uso del sitio desde otras jurisdicciones es responsabilidad del usuario, quien deberá cumplir con las leyes locales. Las controversias se resolverán ante los jueces de Colombia, renunciando las partes a cualquier otra jurisdicción.

17. Política de Uso Indevido del Sitio Web

Está prohibido usar el sitio web para actividades fraudulentas, suplantación, recolección masiva de datos (scraping), envío de spam o cualquier acción que comprometa la integridad de la plataforma. La Empresa podrá suspender o cancelar el acceso sin previo aviso e iniciar acciones legales si corresponde.

18. Modificaciones a los Términos y Condiciones

La Empresa podrá modificar estos Términos y Condiciones en cualquier momento, notificando los cambios en www.danvatravel.com con al menos 5 días hábiles de antelación. Los cambios entrarán en vigor el día siguiente a su publicación. Recomendamos revisar periódicamente este documento.

19. Aceptación de los Términos

La contratación de servicios, el uso del sitio web o el envío de información implican la aceptación expresa, previa y libre de estos Términos y Condiciones, así como de la **Política de Tratamiento de Datos Personales**. Si el cliente no está de acuerdo, podrá abstenerse de usar los servicios o contactar a reservas@danvatravel.com para resolver sus inquietudes.