



CONDICIONES COMERCIALES Y POLÍTICAS DE CANCELACIÓN

AVISTAMIENTO DE BALLENAS COLOMBIA S.A.S. bajo los lineamientos y dirección de su representante legal expiden las siguientes condiciones comerciales y políticas de cancelación conforme a ley colombiana, código de comercio y ley 1480 de 2011

POLÍTICAS COMERCIALES

1) SOBRE CAMBIOS DE SERVICIOS CON DOCUMENTOS TIQUETES Y ALOJAMIENTOS EXPEDIDOS: Si las condiciones de la tarifa lo permiten, en caso de presentarse cambios respecto de los tiquetes a destinos nacionales e internacionales la(s) penalidad(es) está(n) sujeta(s) a las condiciones de la misma y a las disposiciones que cada aerolínea nacional y regional para garantizar el desplazamiento a la zona.

2) SOBRE CANCELACIONES DE SERVICIOS CON DOCUMENTOS EXPEDIDOS: * RESPECTO DE LOS TIQUETES AÉREOS AVISTAMIENTO DE BALLENAS COLOMBIA S.A.S se permite informar a los turistas o usuarios que, en caso de desistimiento del viaje, si las condiciones de la tarifa lo permiten, se le podrá retener hasta un diez por ciento (10%) del valor recibido por concepto de tarifa, excluyendo tasas, impuestos y tarifa administrativa. Dicha retención se efectuará a favor del transportador.

A. CUANDO SE TRATE DE TARIFAS PROMOCIONALES NO APLICARÁ LA RETENCIÓN ANTES REFERIDA Y EL PASAJERO DEBERÁ ASUMIR EL PAGO DE LA PENALIDAD FIJADA POR LA AEROLÍNEA Y/O LAS RESTRICCIONES QUE SOBRE LA MISMA SE ESTABLEZCAN.

* Penalidades por cancelación DE PLANES NACIONALES: EN TEMPORADA BAJA el pasajero deberá cancelar su reservación con no menos de QUINCE (15) días de antelación a la fecha de viaje, so pena, sí efectúa la referida cancelación dentro de un término inferior al antes señalado, de tener que pagar el No-Show establecido por el hotel seleccionado -dentro del plan adquirido-; así como el costo de la(s) tarjeta(s) de asistencia. Respecto de los planes adquiridos para ser disfrutados EN PUENTES el pasajero deberá cancelar su reservación con no menos de VEINTE (20) días de antelación a la fecha de viaje, so pena de tener que pagar el No-Show establecido por el hotel seleccionado -dentro del plan adquirido-; así como el costo de la(s) tarjeta(s) de asistencia, sí efectúa la citada cancelación dentro de un término inferior al antes indicado. EN TEMPORADA ALTA (incluida la semana de receso escolar) el pasajero deberá cancelar su reservación con no menos de QUINCE (15) días de antelación a la fecha de viaje, so pena de tener que pagar el No-Show establecido por el hotel seleccionado -dentro del plan adquirido-, así como el costo de la(s) tarjeta(s) de asistencia, si realiza la referida cancelación dentro de un término inferior al antes señalado.

* Penalidades por cancelación DE PLANES INTERNACIONALES: AVISTAMIENTO DE BALLENAS COLOMBIA S.A.S aplicará y cobrará a los pasajeros que hayan adquirido planes, paquetes y/o servicios turísticos internacionales -de los



comercializados por la compañía- y que posteriormente los cancelen, las penalidades establecidas por el(los) operador(es) y/o hotel(es) del(de los) destino(s) escogido(s).

Notas:

* Adicional al pago de las penalidades a que haya lugar, cuando el usuario de los servicios turísticos incumpla por no presentarse o no utilizar los servicios adquiridos -en los términos establecidos-, cualquiera que sea la causa, AVISTAMIENTO DE BALLENAS COLOMBIA S.A.S podrá exigirle, a su elección, el pago del veinte por ciento (20%) de la totalidad del precio o tarifa establecida o retener el depósito o anticipo que previamente hubiere recibido del mismo, lo que de acuerdo con el presente documento queda como convenido entre AVISTAMIENTO DE BALLENAS COLOMBIA S.A.S y el pasajero.

* En los casos de fuerza mayor justificada, como por ejemplo, enfermedad o muerte de alguno de los viajeros, AVISTAMIENTO DE BALLENAS COLOMBIA S.A.S. tramitará con los proveedores el no cobro de la penalidad, siempre y cuando se presenten los soportes requeridos por los mismos, (incapacidades de E.P.S., certificados de defunción, etc.) para realizar los procedimientos correspondientes. Sin embargo, dicha gestión no releva al o a los viajeros del pago de la penalidad, la cual sólo será restituida en el evento en que los proveedores resuelvan favorablemente que no se aplicará sanción alguna para el caso en concreto, a más tardar en los treinta (30) días calendario siguientes a la fecha que se efectúa la reclamación.

* El valor de la penalidad será descontado del depósito efectuado; sin embargo, si este no cubre el total de la misma el comprador se obliga a pagar la diferencia que se presente hasta cubrir la totalidad de ésta. Cuando no exista depósito sino carta de garantía o de responsabilidad, el comprador se obliga a pagar la totalidad del valor de la penalidad.

3. POLÍTICAS ESPECIALES PARA LA RESERVA Y CANCELACIÓN DE NAVEGACION MARÍTIMA:

* El usuario al momento de confirmar la reserva de su viaje en un suplemento marítimo debe señalar los nombres completos del (de los) viajero(s), la(s) fecha(s) de nacimiento (como aparecen en el documento de identidad correspondiente), el(los) número(s) del (de los) pasaporte(s) y adjuntar copia de éste(éstos).

* Se deberá tener pasaporte válido, con una vigencia mínima de ciento ochenta (180) días POSTERIORES a la fecha de finalización del viaje y si se requiere algún tipo de visa correspondientes debidamente aprobada.

* Si el usuario decidiera cancelar su participación en el suplemento de navegación marítima, se someterá a las políticas de cancelación de la ley 1480 de 2011.

* Respecto de los seguros de los que puede beneficiarse el turista, aplicarán los parámetros



o lineamientos que al respecto tenga establecida cada naviera al momento de realizarse la venta.

* La información que suministra la agencia de viajes en la promoción y venta de navegación marítima es la establecida y proporcionada por cada compañía naviera, respecto de lo cual se le indicará al usuario adicionalmente la página web en la cual puede consultar los términos y condiciones de la realización del desplazamiento.

4. REEMBOLSOS: En los casos en que aplique, la devolución de dinero a los usuarios se efectuará dentro de los treinta (30) días calendarios siguientes a la fecha en que se efectuó la cancelación, desistimiento o reclamación correspondiente. Dicho reembolso procederá cuando el pasajero haya pagado total o parcialmente a la agencia de viajes los servicios contratados.

La Ley 1480 de 2011, conocida como el Estatuto del Consumidor en Colombia, establece un marco normativo que protege los derechos de los consumidores, incluidos aquellos que adquieren servicios turísticos. A continuación, se presentan las condiciones comerciales y políticas de cancelación relevantes para los servicios turísticos según esta ley.

Derechos del Consumidor Turista

1. **Derecho a la Información:** Los consumidores tienen derecho a recibir información clara y precisa sobre las características de los servicios turísticos contratados, incluyendo precios, condiciones y cualquier cargo adicional.
2. **Condiciones de Cancelación:** La ley estipula que los contratos de servicios turísticos deben incluir cláusulas que especifiquen los términos de cancelación y las penalidades aplicables. Esto incluye deducciones o penalidades en caso de cancelación anticipada, así como las condiciones bajo las cuales se puede solicitar un reembolso por servicios no utilizados.
3. **Derecho de Retracto:** Según el Artículo 47 de la Ley 1480, los consumidores tienen un derecho de retracto que puede ejercerse dentro de los cinco días hábiles posteriores a la celebración del contrato, permitiendo la cancelación sin penalización y el reembolso del dinero pagado.
4. **Obligaciones del Proveedor:** Los prestadores de servicios turísticos deben estar debidamente registrados y cumplir con la normativa de protección al consumidor. Esto incluye la entrega de un comprobante que detalle los servicios contratados y la obligación de responder por la calidad y cumplimiento de los mismos.
5. **Reclamaciones:** Los consumidores tienen el derecho de presentar reclamaciones ante los prestadores de servicios turísticos y ante las autoridades competentes en caso de incumplimiento o insatisfacción con los servicios recibidos.



POLÍTICAS DE CANCELACIÓN

1. Las políticas de cancelación deben ser claramente comunicadas al consumidor en el momento de la contratación. Estas políticas pueden incluir:

Plazos de Cancelación: Términos específicos sobre cuándo se puede cancelar un servicio sin penalización y las penalidades que se aplicarán si se cancela después de ese plazo.

Circunstancias Excepcionales: Condiciones bajo las cuales se puede cancelar el servicio sin penalización, como fuerza mayor, enfermedad del viajero o problemas legales, climáticos o de condiciones ambientales adversas.

Reembolsos: Detalles sobre el proceso de reembolso en caso de cancelación, incluyendo el tiempo estimado para recibir el dinero y cualquier deducción que se aplicará.

En resumen, la Ley 1480 de 2011 proporciona un marco robusto para la protección de los consumidores o turistas en, asegurando que los derechos de los turistas sean respetados y que las condiciones de cancelación sean claras y justas.

Penalidades por Cancelación

1. **Retención de Anticipo:** Si el usuario no se presenta a recibir los servicios contratados, el prestador de servicios turísticos puede retener el anticipo o depósito que se haya acordado. Esto puede ser hasta el 20% del precio total del servicio.
2. **Deducciones por Cancelación:** Las políticas de cancelación deben especificar las deducciones o penalidades que se aplicarán en caso de que el usuario cancele el servicio antes de su inicio. Estas penalidades deben ser claramente informadas al consumidor en el momento de la contratación.
3. **Derecho de Retracto:** El consumidor tiene derecho a ejercer el retracto dentro de los cinco días hábiles posteriores a la celebración del contrato, lo que le permite cancelar sin penalización y recibir el reembolso del dinero pagado.
4. **Causas de Cancelación sin Penalidad:** Existen circunstancias excepcionales, como fuerza mayor, enfermedad del viajero, o negación de visados, que pueden permitir la cancelación sin penalidad. En estos casos, se deben considerar las condiciones específicas establecidas en el contrato.
5. **Reembolso:** En caso de incumplimiento por parte del prestador de servicios, el consumidor tiene derecho a elegir entre el reembolso del dinero pagado o recibir otro servicio de la misma calidad.

WILLINGTON GAMBOA ROSERO
Representante legal