



POLÍTICA DE SERVICIOS TURÍSTICOS

RNT 128673

POLÍTICA DE SERVICIOS TURÍSTICOS

SUN TRAVEL CARTAGENA

+57 314 6613080

Info@suntravelcartagena.com

[@suntravel_cartagena](https://www.instagram.com/suntravel_cartagena)



POLÍTICA DE SERVICIOS TURÍSTICOS

RNT 128673

1. Información del documento

Nombre del documento:	POLÍTICA DE SERVICIOS TURÍSTICOS
Versión:	1.0
Fecha	Diciembre 2023

2. Introducción

ALFREDO JOSE PEREZ SANCHEZ propietario del establecimiento de comercio y agencia de viajes **SUN TRAVEL CARTAGENA** (en adelante "SUN TRAVEL CARTAGENA") está comprometido con el cumplimiento del marco normativo colombiano. Por ello ha desarrollado el presente documento con el fin de poner en conocimiento del público en general las siguientes **POLÍTICA DE SERVICIOS TURÍSTICOS** que son ofertados a través de los canales autorizados por SUN TRAVEL CARTAGENA.

3. Identificación

ALFREDO JOSE PEREZ SANCHEZ comerciante legalmente inscrito e identificado con NIT. 700314768 - 5 y propietario del establecimiento de comercio SUN TRAVEL CARTAGENA, que desarrolla las actividades de Agencia de Viajes y Turismo conforme al los Registros Nacionales de Turismo Número 128673.

Por su parte, el cliente (en adelante el "CLIENTE") será la persona natural o jurídica interesada en la adquisición de los servicios turísticos ofertados por la agencia. La anterior definición en nada afectará los criterios normativos respecto a la existencia de relación de consumo.

4. Medios habilitados para la presentación de peticiones, consultas, quejas y reclamos

Toda petición, queja, reclamo y en general cualquier inquietud, será atendida por SUN TRAVEL CARTAGENA a través de los siguientes canales de contacto:

Teléfono/WhatsApp: +57 314 6613080

Email: info@suntravelcartagena.com

5. Reglas Generales de los Servicios Turísticos

 +57 314 6613080

 info@suntravelcartagena.com

 @suntravel_cartagena



POLÍTICA DE SERVICIOS TURÍSTICOS

RNT 128673

En la oferta de servicios turísticos SUN TRAVEL CARTAGENA, de manera detallada describe e informará los servicios incluidos, no incluidos y en general las condiciones de los mismos.

Es deber del Cliente validar de manera detallada los servicios informados en la cotización reserva y/u voucher de servicios. Además, **es deber** del Cliente verificar de manera previa a la confirmación, las restricciones de movilidad de los destinos, requisitos de ingreso, visados, permisos o autorizaciones, documentos requeridos y en general todo lo necesario para el éxito del viaje y permanencia al destino.

En los servicios denominados “*paquetes o planes turísticos*” el Cliente además debe cumplir con las condiciones informadas, como son: fechas y horarios de salida, puntos de encuentro, itinerarios, servicios incluidos, destinos a visitar, reglas de viaje y en general todos los servicios detallados en el documento de cotización, reserva y/u voucher de servicios.

6. Confirmación de reservas

Una vez el Cliente realiza la confirmación de los servicios y realiza el pago, SUN TRAVEL CARTAGENA solicitará los documentos y/o información requeridos, los cuales pueden ser pero no se limitan a: fotos de documento de identificación (cédula de ciudadanía, cédula de extranjería o pasaportes vigentes, según sea el caso) carné de vacunación, autorizaciones especiales de movilización, entre otros.

Luego, SUN TRAVEL CARTAGENA enviará al Cliente el documento soporte de la reserva, el cual deberá ser revisado de manera completa y detallada por el Cliente, pues luego de su confirmación se entiende la aceptación total de los servicios contratados. Por todo lo anterior, en caso de no ser entregada la información de forma adecuada y oportuna (en el tiempo indicado por SUN TRAVEL CARTAGENA), SUN TRAVEL CARTAGENA emitirá los servicios con la información inicialmente remitida y NO se hará responsable por los errores en los que se pueda incurrir debido a la anterior situación pues el Cliente se obliga a entregar información real y a tiempo.

Según todo lo anterior, se entiende que el Cliente confirmó los anteriores aspectos y por tanto que la oferta de servicios se encuentra adecuada a sus necesidades. Por esto, ni SUN TRAVEL CARTAGENA ni los proveedores de servicios involucrados, asumen responsabilidad frente al Cliente por la inobservancia de estas condiciones.

7. Requisitos generales para la movilización del Cliente

SUN TRAVEL CARTAGENA puede informar los requisitos documentales y condiciones de uso del servicio turístico, no obstante, es obligación directa del Cliente, validar de

☎ +57 314 6613080

✉ Info@suntravelcartagena.com

📷 @suntravel_cartagena



POLÍTICA DE SERVICIOS TURÍSTICOS

RNT 128673

manera previa los requisitos documentales de movilización, migración, de salud, así como la gestión de los documentos, vigencia de pasaportes, visas, permisos, autorizaciones y demás que sean requeridas para el traslado del Cliente al destino. De igual manera, el Cliente entiende y acepta que es su exclusiva responsabilidad asistir al viaje con los documentos de identidad de todos los pasajeros, en la forma válida para cada destino.

SUN TRAVEL CARTAGENA informa y el Cliente declara que conoce y entiende que algunos destinos turísticos internacionales exigen presentar capacidad económica para permitir la entrada al país, por lo que tal situación es de entera responsabilidad del Cliente.

Además, algunos países o destinos turísticos nacionales solicitan carné internacional de vacunación contra la fiebre amarilla y/o contra COVID o prueba negativa, por lo que debe validar y cumplir de manera previa este requisito.

Finalmente, algunos destinos exigen la realización de declaración migratoria virtual antes de su llegada al país, por lo que el Cliente debe validar este requisito con suficiente antelación y realizar los trámites que sean necesarios.

Conforme a lo anterior, el Cliente exonera expresamente a SUN TRAVEL CARTAGENA de toda responsabilidad derivada del eventual incumplimiento de tales requisitos y sus respectivas consecuencias.

8. Deberes del cliente

El Cliente debe tener en cuenta los siguientes deberes:

- A. Es deber del cliente:** Validar de manera detallada los servicios informados en la cotización reserva y/u voucher de servicio.
- B. Es deber del cliente:** verificar de manera previa a la confirmación, las restricciones de movilidad de los destinos, requisitos de ingreso y permanencia al destino, vigencia de pasaportes, visados, permisos o autorizaciones, documentos requeridos y en general todo lo necesario para el éxito del servicio turístico contratado. No obstante lo anterior, SUN TRAVEL CARTAGENA oportunamente suministrará la información requerida, sin que esto exonere de responsabilidad al cliente.
- C. En los servicios turísticos ofrecidos por SUN TRAVEL CARTAGENA es deber del cliente:** Cumplir con las condiciones informadas, como son: fechas y horarios de salida, puntos de encuentro, itinerarios, servicios incluidos, destinos a visitar, reglas de viaje y en general todos los servicios detallados en la cotización reserva y/u voucher de servicio. En caso de que el Cliente decida NO hacer uso de los



POLÍTICA DE SERVICIOS TURÍSTICOS

RNT 128673

servicios turísticos previamente contratados, tal decisión será de su entera responsabilidad, sin que tal conducta derive en reembolso alguno.

- D. Es deber del cliente:** Cuidar sus objetos personales incluidas maletas, documentos, pasaportes, y demás elementos de propiedad del Cliente. Por esta razón, SUN TRAVEL CARTAGENA no se hace responsable por pérdidas o daños de los mismos.
- E. Es deber del cliente:** Seguir a cabalidad las instrucciones impartidas por los guías turísticos, capitanes de embarcación y/o líderes del tour o pasadía, pues cualquier comportamiento inadecuado y fuera de los lineamientos impartidos será de responsabilidad exclusiva del Cliente. De modo que el Cliente acepta, conoce y entiende los riesgos relacionados al desarrollo de actividades en playas y/o bosques.

9. Obligaciones Generales del Cliente

El Cliente se compromete a cumplir las condiciones particulares del servicio, las reglas de estos términos y condiciones, las reglas estipuladas por cada proveedor de servicio turístico y las siguientes obligaciones generales:

- A.** Suministrar la información correcta y necesaria para la reserva del servicio;
- B.** Pagar el valor informado, en las fechas y montos acordados;
- C.** Cumplir con los itinerarios confirmados y remitidos por SUN TRAVEL CARTAGENA;
- D.** Verificar de manera oportuna que los servicios confirmados coincidan con la solicitud inicial. En caso de cualquier eventualidad la misma deberá ser informada de manera inmediata a la recepción del documento, con el fin de determinar la responsabilidad en torno a la misma y las alternativas de gestión;
- E.** Verificar que los nombres y apellidos de los viajeros sean iguales a los que aparecen en el documento de identificación, pues cualquier cambio podrá generar penalidades y diferencias tarifarias por parte de los proveedores de servicios y por parte de SUN TRAVEL CARTAGENA;
- F.** Salvo que todos los Clientes suscriban el documento soporte del servicio turístico contratado, el Cliente deberá poner en conocimiento de los demás viajeros, las condiciones y características del servicio contratado;
- G.** Cumplir las reglas de seguridad y comportamiento del destino y de los proveedores;
- H.** Comportarse de manera ética y moral en los destinos turísticos, evitando comportamientos como: ofensas verbales, comportamientos hostiles, sustracciones de objetos bajo cualquier escenario, etc.
- I.** Consultar de manera previa y cumplir al momento del viaje, todos los requisitos y trámites necesarios para la movilización y disfrute del servicio.
- J.** No contar con antecedentes penales o requerimientos legales que le impidan la salida o entrada al país.



POLÍTICA DE SERVICIOS TURÍSTICOS

RNT 128673

- K. Respetar de forma íntegra tanto las instalaciones de SUN TRAVEL CARTAGENA como a las personas que trabajan para que el Cliente reciba el mejor servicio turístico posible.

En caso de que el Cliente o cualquiera de los viajeros, incumpla con las anteriores obligaciones, con los requisitos de estas políticas y en general incurra en comportamientos inadecuados, tanto SUN TRAVEL CARTAGENA como los proveedores del servicio, tendrá la facultad de retirar del viaje, tour o servicio turístico contratado a quien, por causa grave de carácter moral, disciplinaria o policiva probada, afecte el éxito del mismo.

Además, en caso de causarse, el Cliente y/o el viajero involucrado, deberá pagar los daños que eventualmente ocasione por comportamientos inapropiados, violentos o que no estén acorde con las normas de los proveedores de servicios. Para esto, SUN TRAVEL CARTAGENA estará autorizado a cobrar al Cliente y/o viajero involucrado, incluso a través de las vías judiciales, las facturas que acrediten los gastos generados por sus acciones inapropiadas, por lo que desde ya se declara que las mismas prestan mérito ejecutivo.

Además, SUN TRAVEL CARTAGENA o los prestadores de servicios podrán cobrar sumas adicionales con el fin de que el Cliente pueda disfrutar el servicio o como compensación por los perjuicios causados.

10. De los servicios

9.1. Reglas Generales de los Servicios Turísticos

SUN TRAVEL CARTAGENA en cada oferta, cotización y/o voucher, informa de manera detallada los servicios incluidos, no incluidos y en general las condiciones de los mismos.

9.2. Servicios NO incluidos

El valor establecido en la correspondiente cotización y/o voucher incluye los servicios turísticos detallados en dicho documento, por lo que el Cliente debe validar específicamente los servicios no incluidos dentro del valor relacionado. En todo caso, salvo información expresa en contrario, el valor informado NO INCLUYE: Tarjeta de turismo, tarjeta de entrada al destino seleccionado, otros impuestos establecidos por las autoridades competentes, cargos o conceptos no especificados en el plan adquirido, tramites de visas, permisos, gastos personales, propinas, seguros o asistencias médicas, así como las variaciones que llegaren a tener los anteriores conceptos.



POLÍTICA DE SERVICIOS TURÍSTICOS

RNT 128673

9.3. Restricciones generales de los servicios

Se informa que SUN TRAVEL CARTAGENA no asume responsabilidad alguna por las siguientes situaciones:

- A. Pérdida, extravío o deterioro de equipaje y documento de viaje, toda vez que los mismos son exclusiva responsabilidad del Cliente;
- B. Restricción en el acceso a destinos, países, sitios turísticos y demás, por el incumplimiento de los requisitos de desplazamiento o documentación de acceso y por asuntos legales y cualquier otro inconveniente o situación en el que pueda verse involucrado el Cliente que no se relacione a la gestión de SUN TRAVEL CARTAGENA. Por tal razón, SUN TRAVEL CARTAGENA no asume gastos, costos y demás que eventualmente puedan ser generados por las situaciones enunciadas anteriormente o incluso por tener que retirarse del viaje, los cuales deberán ser asumidos en su totalidad por el Cliente.
- C. Ni SUN TRAVEL CARTAGENA o los prestadores de servicios, garantizan que los destinos seleccionados, sean recomendables o sin riesgo, por lo que no existirá responsabilidad por los eventuales daños o pérdidas que se puedan ocasionar por visitar dichos destinos.

9.4. Servicios especiales

En caso de requerir un servicio especial (por ejemplo: silla de ruedas en aeropuerto o en determinados espacios del servicio turístico, habitación con acceso especial o cualquier otro servicio), el Cliente debe realizar la solicitud con una antelación prudente al viaje o tour, con el fin de que SUN TRAVEL CARTAGENA pueda realizar las gestiones correspondientes, sin que esto implique que SUN TRAVEL CARTAGENA garantice dichos servicios. El Cliente debe tener en cuenta y asumir el posible costo adicional de estos servicios. En todo caso, el Cliente entiende que es de su exclusiva responsabilidad el manejo y atención de las personas con condiciones especiales.

11. Garantía

Los servicios adquiridos tendrán una garantía legal de tres (3) días calendario, contados desde el día calendario siguiente a que termine el viaje o tour. Durante este tiempo, y según el Art. 58 de la Ley 1480 del 2011, el Cliente podrá realizar su reclamación/solicitud a través de los canales de contacto de SUN TRAVEL CARTAGENA. En este caso, el Cliente deberá indicar detalladamente las razones de su petición presentando para el efecto las pruebas que estime pertinentes. No obstante lo anterior, todas las eventualidades del servicio deberán ser notificadas de manera inmediata al suceso, incluso si el Cliente se encuentra en destino, con el fin de que se realicen las gestiones correspondientes.



POLÍTICA DE SERVICIOS TURÍSTICOS

RNT 128673

12. Menores de edad

El Cliente entiende que la categoría de menores de edad dependerá de las políticas de cada uno de los hoteles, aerolíneas y proveedores de servicios turísticos y que para las eventuales tarifas especiales para menores, se tendrá en cuenta la edad al momento del regreso del viaje. De igual manera, el Cliente debe validar de manera previa, oportuna y cumplir con los requisitos y permisos para la movilización de los menores sea a nivel nacional o internacional.

13. Términos y Condiciones del Servicio de Transporte Aéreo

En caso de adquirir servicio de transporte aéreo, SUN TRAVEL CARTAGENA informa las características del servicio, como es: aerolínea, número de vuelo, itinerario, terminal, tipo de tarifa, restricciones de tarifa, restricciones de servicios complementarios como web check in, maletas de bodega, y demás características del servicio. Es por esto que el Cliente debe validar al detalle tales condiciones y con la confirmación SUN TRAVEL CARTAGENA entiende su conformidad con el servicio de transporte aéreo.

Si el servicio de transporte aéreo no es confirmado en el tiempo indicado en la correspondiente cotización de los servicios turísticos, éste podrá tener una variación en el precio, situación que es conocida, entendida y aceptada por el Cliente. SUN TRAVEL CARTAGENA no garantiza el mantenimiento de la tarifa cotizada, salvo que exista una confirmación y pago del abono inicial informado en cotización de los servicios turísticos dentro del tiempo establecido y fijado en la misma.

Para el uso de los servicios de transporte aéreo, el Cliente deberá presentarse con el tiempo de antelación suficiente para abordar el vuelo y portar los documentos requeridos: documentos de viaje, pasaporte vigente, visados, vacunas, entre otros. En todo caso, el Cliente debe tener en cuenta que cada país es autónomo y puede aprobar o negar su entrada, de acuerdo con las políticas internas de migración y que dicha situación no es responsabilidad de SUN TRAVEL CARTAGENA. Finalmente, el Cliente debe tener en cuenta que algunos países de origen pueden negar la salida del Cliente por la causas que estimen pertinentes.

Teniendo en cuenta la particularidad del servicio de transporte aéreo, el Cliente conoce y entiende las siguientes eventualidades:

- A. Arribar de manera tardía a las terminales de transporte puede provocar la pérdida del vuelo, lo cual puede derivar en la generación de penalidades por parte de la aerolínea o de SUN TRAVEL CARTAGENA, e incluso puede llevar a que se deba emitir un nuevo servicio;
- B. Las aerolíneas están autorizadas a realizar cambios operacionales, que pueden comprender horarios o conexiones, incluso después de realizada la compra;



POLÍTICA DE SERVICIOS TURÍSTICOS

RNT 128673

estos cambios operacionales serán informados al Cliente a la brevedad posible, pero se aclara que dichos cambios no son responsabilidad ni depende de SUN TRAVEL CARTAGENA;

- C. Determinadas situaciones legales pueden afectar la movilización del Cliente, situación que es de su exclusiva responsabilidad y por tanto se exonera de toda responsabilidad o consecuencia a SUN TRAVEL CARTAGENA.

12.1. Reembolso de tiquetes aéreos

En caso de reembolso de un tiquete, en virtud del RAC 003 emitido por la Aeronáutica Civil, SUN TRAVEL CARTAGENA gestionará con la correspondiente aerolínea involucrada, siendo de esta última la responsabilidad exclusiva de definir: el tiempo de reintegro, sin perjuicio del plazo de 30 días, el valor del reembolso y la forma del reembolso. En caso de reembolso se aplican las normas y penalidades que cada aerolínea establezca, con base en el tipo de tarifa y sus restricciones. Conforme a todo lo dicho, SUN TRAVEL CARTAGENA no asume responsabilidad alguna, frente a los hechos enunciados y que pueden impedir el uso de los servicios turísticos contratados.

12.2. Restricciones de los servicios de transporte aéreo

Conforme a lo indicado en el decreto 2438 de 2010, artículo 3, compilado en el decreto 1074 de 2015, SUN TRAVEL CARTAGENA **NO** asume responsabilidad alguna frente al Cliente por el servicio de transporte aéreo, salvo que se trate de vuelos fletados y de acuerdo con lo especificado en el contrato de transporte. Conforme a lo anterior, la prestación de dicho servicio se dará bajo los parámetros legales aplicables al transporte aéreo. En eventos como retrasos o modificaciones imprevistas en los horarios de los vuelos dispuestos por las aerolíneas, los derechos del Cliente 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).

En cuanto a las tarifas, categoría, restricciones y demás características del servicio de transporte aéreo, el Cliente entiende que SUN TRAVEL CARTAGENA podrá ofertar tarifas aéreas con restricciones que son conocidos como: tarifa promocional, tarifa con restricciones, low cost, etc. Para el Cliente es claro y entiende que dichas tarifas tienen las restricciones que son informadas al momento de realizar la oferta y compra, y por lo tanto ha revisado de manera detallada tales condiciones y son de su pleno conocimiento. No obstante, el Cliente debe tener en cuenta que dichos tiquetes aéreos por regla general no permiten cambios, modificaciones, cancelaciones o reembolsos. Además, determinadas tarifas tienen restricciones y penalidades por modificaciones, establecidas por las aerolíneas con que se opera el servicio.



POLÍTICA DE SERVICIOS TURÍSTICOS

RNT 128673

Por otro lado, el transporte aéreo tiene restricciones en cuanto a los elementos a transportar y cantidad de equipaje. Conforme a esto, antes del viaje, el Cliente debe consultar las políticas de equipaje de los operadores de transporte, revisando detalladamente las dimensiones, peso y elementos que pueden o no transportar en el equipaje, tales como equipaje permitido, equipaje de mano, transporte de mascotas, exceso de equipaje, equipaje especial, mercancías prohibidas o peligrosas y cualquier otra recomendación importante para el uso del servicio.

Por último, en el documento de emisión SUN TRAVEL CARTAGENA ha detallado las condiciones específicas del servicio, por lo que el Cliente debe cumplir con: hora de embarque, hora para presentarse en el aeropuerto, cantidad de equipaje, documentos y demás condiciones informadas. Por todo esto, el Cliente debe consultar de manera previa las tarifas, el contrato de transporte y demás documentos que se encuentran disponibles en las páginas de cada aerolínea involucrada.

12.3. Tarifa Administrativa

De acuerdo con las normas colombianas en temas de transporte aéreo, SUN TRAVEL CARTAGENA puede realizar el cobro de una Tarifa Administrativa por pasajero (o TA), que corresponde a un cobro obligatorio no reembolsable (es decir no está sujeto a devolución), que se incluye dentro del ticket aéreo para cubrir los costos administrativos y el servicio de asesoría para la expedición del ticket. El valor de esta tarifa administrativa varía conforme al proceso de compra que se utilice y a las tarifas fijadas por la autoridad competente. El Cliente debe tener en cuenta que en ningún caso se realizará el reembolso de la tarifa administrativa y que en caso de cambios o modificaciones del ticket, SUN TRAVEL CARTAGENA puede realizar nuevamente este cobro.

12.4. Responsabilidad de SUN TRAVEL CARTAGENA frente al transporte aéreo

SUN TRAVEL CARTAGENA entorno al servicio de transporte aéreo, cumple una función de intermediación y por tanto la responsabilidad corresponderá a los siguientes puntos:

- A. Informar las condiciones y restricciones del ticket adquirido;
- B. Gestionar la reserva con la aerolínea involucrada;
- C. Pagar las tarifas y costos informados;
- D. Emitir el correspondiente ticket aéreo.

Dado lo anterior, la responsabilidad relacionada a la operación, cambios, cancelaciones, penalidades y prestación efectiva del servicio, será de la aerolínea involucrada conforme al decreto 2438 de 2010, artículo 3, compilado en el decreto 1074 de 2015.



POLÍTICA DE SERVICIOS TURÍSTICOS

RNT 128673

Cualquier cambio o modificación en las políticas migratorias, permisos o restricciones de ingreso o salida, que sean dispuestos por autoridades competentes de cualquier destino, sea nacional o internacional, son ajenos a la capacidad de decisión de SUN TRAVEL CARTAGENA, y por tanto nuestra responsabilidad se encuentra limitada frente a dichos casos.

No obstante, en cualquier eventualidad, SUN TRAVEL CARTAGENA realizará las actividades de intermediación que sean requeridas con el fin de gestionar las alternativas que estén al alcance de SUN TRAVEL CARTAGENA.

Ahora bien, en caso de que el Cliente adquiera con SUN TRAVEL CARTAGENA únicamente los servicios de porción terrestre, es decir, que NO ADQUIERA con SUN TRAVEL CARTAGENA los servicios de transporte aéreo, el Cliente se hace responsable de llegar de forma puntual a los sitios definidos en el itinerario. Y por tanto, en caso de no presentarse en los horarios establecidos este deberá asumir las consecuencias y penalidades por la no presentación.

14. Términos y condiciones del servicio de transporte en general (terrestre, fluvial, marítimo)

El Cliente entiende y acepta que debe cumplir con los requisitos particulares informados por SUN TRAVEL CARTAGENA y que correspondan al servicio de transporte en general, incluidos itinerarios, horarios, programación, normas de comportamiento y demás características para este tipo de servicio, con el fin de tener éxito en el viaje o tour. En caso de los servicios de transporte terrestre serán brindados a través de los vehículos certificados y apropiados para tal fin, no obstante podrán existir situaciones de tipo mecánicas que pueden llegar a ser difíciles de prever, no obstante SUN TRAVEL CARTAGENA desde ya se compromete a realizar todas las gestiones pertinentes con el fin de subsanar en el menor tiempo posible, tal situación.

El Cliente conoce, entiende y acepta que para el servicio de alquiler de botes yates y/o de otros vehículos acuáticos deberá seguir de forma estricta las reglas, lineamientos e instrucciones impartidas por los guías, líderes del tour o capitanes de la embarcación, por lo que cualquier comportamiento contrario a las indicaciones dadas serán única y exclusivamente responsabilidad del Cliente.

15. Condiciones para la venta de cruceros

En los eventos en que el Cliente reserve el servicio de crucero, este conoce y entiende que la información entregada por SUN TRAVEL CARTAGENA corresponde a la entregada por la correspondiente compañía naviera, y que, en todo caso, puede consultar los términos y condiciones de tal servicio en la página web de la naviera involucrada.



POLÍTICA DE SERVICIOS TURÍSTICOS

RNT 128673

16. Términos y condiciones del servicio de hospedaje

Al momento de reservar el servicio de hospedaje, el Cliente debe tener en cuenta las condiciones de dicho servicio, como son: tipo de hospedaje, ubicación, categoría, acomodación, servicios incluidos, servicios no incluidos, tipo de bebidas, tipo de comidas, seguros, entre otros. Toda esta información está detallada en la cotización y/o voucher y en el documento de confirmación.

Además, para el éxito del viaje, el Cliente debe tener en cuenta lo siguiente:

- A.** El servicio puede ser prestado en cualquier tipo de hospedaje (hotel, glamping, vivienda turística, etc.), por lo que el Cliente debe validar previamente estas características;
- B.** Para el registro, el Cliente debe presentar el voucher de servicio entregado por SUN TRAVEL CARTAGENA (por lo que se recomienda tenerla de fácil acceso) y su identificación válida para el destino. En todo caso, los colaboradores de SUN TRAVEL CARTAGENA en destino apoyaran esta gestión de check in;
- C.** La habitación es asignada directamente por el hospedaje, por lo que SUN TRAVEL CARTAGENA no garantiza una asignación específica, ya que esto no depende de la agencia, pues quien presta los servicios de hospedaje es el hotel contratado. Recuerde que algunos hospedajes permiten a través de un pago adicional, la asignación de una habitación específica o el cambio de habitación, dichos pagos adicionales serán asumidos en su totalidad por el Cliente. Además, ciertos hospedajes pueden realizar cambios de habitación, situación que es de exclusiva responsabilidad del hospedaje y no responsabiliza a SUN TRAVEL CARTAGENA;
- D.** En ciertas ocasiones, el hospedaje puede solicitar una tarjeta de crédito o débito como garantía de los servicios adicionales. Conforme a lo anterior, el Cliente conoce y entiende que esta situación depende exclusivamente del hospedaje, y por tanto se exonera de responsabilidad a SUN TRAVEL CARTAGENA;
- E.** El Cliente debe observar y cumplir las reglas de uso del servicio así como las reglas de comportamiento del destino y del hospedaje;
- F.** El Cliente debe cumplir con las restricciones o condiciones de uso de alucinógenos y uso apropiado del licor en el destino;
- G.** Los horarios de Check In y Check out del hospedaje, son los informados por SUN TRAVEL CARTAGENA al momento de la reserva. Si bien algunos hospedajes permiten el uso de las instalaciones antes de estos horarios, SUN TRAVEL CARTAGENA no garantiza que los proveedores acepten el ingreso o utilización de los servicios en otros horarios, por lo que tales servicios pueden generar un pago adicional;



POLÍTICA DE SERVICIOS TURÍSTICOS

RNT 128673

- H. Algunos hospedajes ofrecen servicios o instalaciones limitadas, por lo que en caso de hacer uso de servicios adicionales, el Cliente deberá realizar el pago de los mismos en el momento en el que el hospedaje lo exija;
- I. Si el Cliente genera daños, los mismos serán su exclusiva responsabilidad, por lo que asumirá el pago total que produzcan los mismos;
- J. En caso que el Cliente presente alguna eventualidad dentro del hospedaje, debe notificar inmediatamente a SUN TRAVEL CARTAGENA con el fin de proceder a realizar las gestiones de intermediación tendientes a brindar alternativas de solución. Lo anterior, no garantiza una solución determinada ni inmediata, toda vez que esto dependerá del hospedaje;
- K. SUN TRAVEL CARTAGENA no se hará responsable por las políticas de cada hospedaje y sólo garantiza la prestación del servicio al Cliente que ha contratado previamente.
- L. SUN TRAVEL CARTAGENA no se hace responsable de la convivencia entre las personas que viajan en grupo, por lo que los conflictos que surjan deberán ser solucionados por las mismas. No obstante, el Cliente se obliga a mantener una actitud apropiada, pacífica, ética y conciliadora.
- M. El Cliente conoce y entiende que si varían las condiciones del plan turístico que ha elegido, ello obedece a disposiciones de cada uno de los prestadores directos del servicio (operadores turísticos) y no a una decisión de SUN TRAVEL CARTAGENA.
- N. Finalmente, el Cliente conoce y entiende que el ingreso adicional de personas particulares que no han contratado servicios con la agencia, depende exclusivamente del alojamiento, por lo que eventualmente el hospedaje puede impedir el ingreso o generar el cobro adicional por dichas personas, cobros que deberán ser asumidos en su totalidad por el Cliente.

17. Términos y condiciones de los paquetes o planes turísticos

Los paquetes o plan turístico son entendidos como *"la combinación previa de, por lo menos, dos o más servicios de carácter turístico, vendida u ofrecida como un sólo producto y por un precio global."* Conforme a lo anterior, en caso de que el Cliente adquiera un paquete o plan turístico, el cual se integre por distintos proveedores de los servicios turísticos, tales servicios no son personalizables y por tanto se debe cumplir con las condiciones indicadas por SUN TRAVEL CARTAGENA. De igual manera, ciertos planes o paquetes turísticos pueden requerir un número mínimo de pasajeros para realizarlos, por lo que, en caso de no cumplirse con este número, se informará al Cliente tal situación y la nueva fecha de salida.

De otro lado, ciertos planes o paquetes turísticos pueden verse afectados por condiciones climáticas específicas, situación que será puesta en conocimiento del Cliente lo antes posible y se notificará la nueva fecha de salida. En caso de solicitar el



POLÍTICA DE SERVICIOS TURÍSTICOS

RNT 128673

reembolso, SUN TRAVEL CARTAGENA tramitará dicha petición con los proveedores, quienes informarán los pasos a seguir, de modo que SUN TRAVEL CARTAGENA no interfiere en el proceso indicado por el proveedor turístico.

Finalmente, en los eventuales casos de cambios o cancelaciones por parte del Cliente, se pueden generar penalidades por parte de cada proveedor involucrado, las cuales incluso pueden no corresponder a las penalidades aplicadas por los demás prestadores de servicios turísticos, situación que es conocida y entendida por el Cliente. Conforme a lo anterior, SUN TRAVEL CARTAGENA no garantiza reembolso alguno frente a estas situaciones.

Ahora bien, el Cliente conoce y entiende que las actividades a desarrollar dentro de los tour ofertados son las específicamente informadas y por tanto cualquier actividad, compromiso, cita y en general cualquier otra actividad que no se relacione con lo programado por SUN TRAVEL CARTAGENA será de exclusiva responsabilidad del Cliente. Conforme a lo anterior SUN TRAVEL CARTAGENA NO se hará responsable en los eventos en que el Cliente se ausente por decisión propia u omita desarrollar las actividades del itinerario informado.

Finalmente, el Cliente certifica que conoce los detalles del servicio contratado, así como el esfuerzo físico que se requiere para el desarrollo del mismo. Conforme a lo anterior, el Cliente certifica que cuenta con los requisitos mínimos de salud, a fin de llevar a cabo las actividades y por tanto que no sufre de una condición o enfermedad que le imposibilite el desarrollo de las mismas.

18. Términos y condiciones de los servicios ofertados

SUN TRAVEL CARTAGENA ofrece servicios como: tours, entradas a eventos, entradas a parques, transporte especial, traslados, alquiler de botes, lanchas, motos acuáticas, yates, entre otros servicios. Todos estos servicios sólo se entenderán incluidos siempre que se realice el pago adicional por los mismos y en la confirmación de la cotización, reserva y/u voucher se encuentren incluidos de manera expresa. Frente a estos servicios, el Cliente se obliga a cumplir con las condiciones especiales del servicio y a cumplir con las normas de comportamiento correspondientes.

De otro lado, y dando cumplimiento al Artículo 1 Numeral 1 y 11 del Decreto 2438 de 2010, SUN TRAVEL CARTAGENA informa que ha ofertado el servicio de asistencia integral al viajero. En todo caso, SUN TRAVEL CARTAGENA recomienda optar por la asistencia médica nacional o internacional, pues en eventualidades resulta ser de utilidad. Además, el Cliente debe tener en cuenta que ciertos destinos tiene como requisito de ingreso el contar con asistencia médica. Con todo SUN TRAVEL CARTAGENA no asume responsabilidad alguna frente a contingencias asociadas a estas asistencias, por lo que



POLÍTICA DE SERVICIOS TURÍSTICOS

RNT 128673

si el Cliente llegare a presentar algún accidente, enfermedad o contingencias anteriores, durante o después del viaje que afecten su estado de salud, las mismas serán atendidas dentro de la asistencia médica que este hubiese adquirido y en caso de haber decidido no adquirirla, SUN TRAVEL CARTAGENA NO se hará responsable por los servicios médicos que eventualmente llegare a necesitar.

De igual manera, el Cliente declara conocer las coberturas de las asistencias y declara expresamente que las mismas son acordes a sus necesidades, adaptándolas al momento de la reserva, y declarando entender que debe cumplir con las condiciones dadas, para recibir tales coberturas.

Si luego de la información entregada por SUN TRAVEL CARTAGENA, el Cliente decide **NO** adquirir la asistencia, se dejará especial constancia sobre que ha sido informado de las condiciones generales del contrato de asistencia en viajes y de manera voluntaria a determinado **NO** adquirir el seguro de asistencia al viajero, por lo cual exonera a SUN TRAVEL CARTAGENA de toda responsabilidad por localización e indemnización a causa de pérdida de equipaje, asistencia médica, medicamentos, exámenes de laboratorio, radiografías, hospitalización, cirugía, traslados en casos de emergencia por enfermedad o accidente, repatriación sanitaria, en cuidados intensivos, atención odontológica de emergencia, traslado de un familiar en caso de ser necesario, pago de diferencia de tarifa aérea por incapacidad médica o fallecimiento de un familiar, asistencia en caso de pérdida de pasajes o documentos, negación de ingreso al destino y todo lo que pueda amparar la asistencia al viajero.

19. Términos y condiciones de los servicios corporativos

En caso de existir acuerdo comercial para la emisión de servicios corporativos, el Cliente deberá tener en cuenta las condiciones del acuerdo y en todo caso las condiciones incluidas en estas políticas que aplica para todos los servicios turísticos emitidos, bajo cualquier línea de negocio de SUN TRAVEL CARTAGENA.

20. Términos y condiciones de los eventos deportivos

En los servicios de eventos deportivos, el Cliente conoce y entiende que los mismos están sujetos a disponibilidad y que para usarlos debe cumplir con las condiciones particulares de cada evento.

21. Condiciones de compra y reserva

El Cliente puede realizar la compra a través de nuestros canales de contacto oficiales como WhatsApp o en específico en el punto físico habilitado por la agencia de viajes. En los casos en que se emita una cotización, la misma tendrá la vigencia informada en

☎ +57 314 6613080

✉ Info@suntravelcartagena.com

📷 @suntravel_cartagena



POLÍTICA DE SERVICIOS TURÍSTICOS

RNT 128673

el documento y deberá ser pagada en los tiempos informados. No obstante, la compra sólo se hará efectiva y confirmada una vez SUN TRAVEL CARTAGENA reciba el pago total de los servicios contratados. Eventualmente, SUN TRAVEL CARTAGENA podrá solicitar información adicional para confirmar la correspondiente cotización.

En todo caso, si el Cliente no realiza el pago en las oportunidades informadas en la cotización, éste entiende y acepta que la reserva no será confirmada y por tanto no se garantiza ni la tarifa ni los servicios turísticos. Además, las tarifas publicadas pueden variar en cualquier momento, por lo que SUN TRAVEL CARTAGENA no garantiza la permanencia de estas, y ante cualquier variación de los servicios turísticos, la misma deberá ser asumida por el Cliente.

22. Precio en Moneda Extranjera

En caso de que los servicios sean ofertados en moneda extranjera, la tarifa será convertida a la tasa de cambio del día de cada pago o en la condición que sea indicada en cada una de las cotizaciones. Conforme a lo anterior, el Cliente entiende y acepta que los precios pueden variar, teniendo en cuenta la fluctuación de la tasa de cambio. Con todo, SUN TRAVEL CARTAGENA no garantiza la permanencia del precio ofertado y en caso de cambio, el Cliente deberá asumir el mismo.

Es importante tener en cuenta que en los casos en los que el pago sea efectuado en cuotas, la liquidación será realizada conforme a la TRM de cada uno de los pagos.

23. Formas de pago.

SUN TRAVEL CARTAGENA cuenta con los siguientes medios de pago:

- Pago en efectivo, en este caso el dinero solo podrá ser recibido por personal debidamente autorizado por SUN TRAVEL CARTAGENA.
- Transferencia bancaria a las siguientes cuentas bancarias:

Banco	Tipo de cuenta	No. de cuenta	Tipo de identificación	No. de identificación	Nombre
Bancolombia	Ahorros	78700003729	PS	5002865962	ALFREDO JOSE PEREZ SANCHEZ

De igual manera el pago puede ser realizado con datafono o a través del siguiente link de pago enviado por un asesor autorizado.

El Cliente deberá indicar el nombre e identificación del titular de la reserva y enviar los comprobantes de manera inmediata: al correo info@suntravelcartagena.com o



POLÍTICA DE SERVICIOS TURÍSTICOS

RNT 128673

contactarse al WhatsApp +57 3146613080 o +57 3165122214 con el fin de aplicar correctamente el pago a la reserva.

El Cliente conoce y entiende que ningún servicio turístico será emitido hasta que no se acredite y verifique el pago correspondiente a los mismos en las cuentas bancarias de SUN TRAVEL CARTAGENA. Conforme a lo anterior, SUN TRAVEL CARTAGENA no asume responsabilidad alguna derivada de pagos efectuados a través de medios distintos a los acá informados y en especial a los pagos realizados a terceras personas.

24. Declaración contra el abuso de menores de edad

A la luz del artículo 17 de la Ley 679 de 2001 SUN TRAVEL CARTAGENA se encuentra comprometido con la protección a los menores de edad, por lo que desde ya declaramos y el Cliente manifiesta conocer que rechazamos la explotación, pornografía, el turismo sexual y demás formas de abuso sexual de los menores de edad. Además, advertimos al Cliente que la explotación y el abuso sexual de menores de edad en el país son sancionados gravemente por vía penal y administrativa, conforme a las normas y leyes vigentes. Es responsabilidad del Cliente abstenerse de buscar, utilizar o promover prácticas de turismo y/o abuso sexual con menores. En caso de presenciar algún escenario sospechoso se debe denunciar ante las autoridades competentes.

Según la Resolución 3480 del 24 de Diciembre de 2009 y la Ley 1336 del 21 de Julio de 2009, SUN TRAVEL CARTAGENA adopta un Código de Conducta, razón por la cual nos acogemos íntegramente y promovemos las reglas, normas y leyes nacionales e internacionales sobre prevención de explotación, pornografía y turismo sexual con menores, así como la protección de los derechos humanos de niñas, niños y adolescentes, y en general todas aquellas que tienden por el cuidado y la defensa de toda la población vulnerable.

25. Prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo

SUN TRAVEL CARTAGENA declara que no se encuentra reportado en lista nacional o internación para el control de lavado de activos y financiamiento del terrorismo. De igual manera, SUN TRAVEL CARTAGENA declara que se encuentra en la potestad de verificar a subcontratistas, proveedores y demás aliados para evidenciar que tampoco se encuentren en tales listas.

Conforme a lo anterior, el Cliente declara expresamente que tampoco se encuentra inmerso en lista nacional o internacional para el control de lavado de activos y financiamiento del terrorismo. Además, el Cliente entiende y acepta expresamente que en virtud a la obligación legal de prevenir y controlar el lavado de activos y financiación del terrorismo, SUN TRAVEL CARTAGENA podrá terminar unilateralmente y sin previo aviso, la prestación de los servicios turísticos cuando el nombre del Cliente (incluidos sus



POLÍTICA DE SERVICIOS TURÍSTICOS

RNT 128673

acompañantes y/o viajeros en general) sea incluido en las listas internaciones como ONU u OFAC. SUN TRAVEL CARTAGENA también podrá usar esta alternativa en caso que se presente condena por autoridad competente por conductas relacionadas con actividades ilícitas y/o relacionadas con el lavado de activos, la financiación del terrorismo y/o cualquiera de los delitos conexos de los que tratan el Código Penal Colombiano y/o las normas que lo modifiquen, adicionen o complementen. Para todos los efectos, el Cliente certifica que los dineros entregados a SUN TRAVEL CARTAGENA fueron obtenidos a través de actividades lícitas.

26. POLÍTICA DE CAMBIOS, CANCELACIONES, REEMBOLSOS, RETRACTO, DESISTIMIENTO Y REVERSIÓN DE PAGOS.

26.1. Cambios y cancelaciones

Las políticas de cambios y cancelaciones son las indicadas por SUN TRAVEL CARTAGENA y por cada uno de los proveedores o prestadores de servicios turísticos involucrados en el servicio. Para el anterior efecto, SUN TRAVEL CARTAGENA podrá si bien lo considera informar las eventuales condiciones de los servicios turísticos adquiridos, en tal evento el Cliente se encuentra en la obligación de validarlas. Desde ya se aclara que los planes denominados "promocionales" no son reembolsables, ni endosables, ni transferibles bajo ninguna situación. Cualquier solicitud de cambio o cancelación está sujeta a disponibilidad y penalidades determinadas por los prestadores de servicios.

Cuando solicite cambios de tiquetes aéreos, el Cliente deberá pagar el valor de la penalidad cobrada por la aerolínea, adicional a esto deben asumir la diferencia de tarifa que esté disponible en el momento del cambio, siempre y cuando las condiciones específicas lo permitan.

De otro lado, en caso de que uno o varios de los pasajeros no se presenten en el aeropuerto, tours (pasadías) u hotel en la fecha u hora indicada, se corre el riesgo de perder el valor total del servicio adquirido. Si el viajero desea solicitar el reembolso por la cancelación de servicios turísticos, se deberán revisar las condiciones específicas de cada proveedor y del servicio contratado.

El Cliente conoce y entiende que las solicitudes serán debidamente tramitadas y gestionadas por parte de SUN TRAVEL CARTAGENA dentro de los horarios de oficina establecidos: 8:00am a 6:00pm de lunes a viernes.

26.2. Retracto en Servicios Turísticos que NO corresponden a servicio aéreo.

Según las normas internas (Art. 47 Ley 1480/2011), el Cliente tendrá derecho al retractor de sus compras, siempre que se trate de:

☎ +57 314 6613080

✉ Info@suntravelcartagena.com

📷 @suntravel_cartagena



POLÍTICA DE SERVICIOS TURÍSTICOS

RNT 128673

- A. Venta de servicios mediante sistemas de financiación otorgada por el productor o proveedor;
- B. Venta de tiempos compartidos,
- C. **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 hábiles.**

Cuando el Cliente haga uso del derecho de retracto, se resolverá el contrato y se deberá reintegrar el dinero que hubiese pagado. El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la celebración del contrato de prestación de servicios. En todo caso, no se entenderá pactado el derecho de retracto en los contratos de prestación de servicios cuya prestación haya comenzado con el acuerdo del consumidor.

En caso de cumplir las anteriores condiciones, SUN TRAVEL CARTAGENA deberá devolver al consumidor todas las sumas pagadas en un término máximo de treinta (30) días calendario desde el momento en que ejerció el derecho.

26.3. Retracto en Servicios Aéreos.

Según la Resolución 1375 de 2015 de la Aeronáutica Civil, en el caso de ventas no tradicionales o a distancia, el Cliente podrá retractarse de la venta del tiquete aéreo siempre y cuando lo haga dentro de cinco (5) días hábiles siguientes a la compra, y que medie un plazo mayor a cinco (5) días hábiles, antes al vuelo correspondiente al primer trayecto. En cuanto a penalidades, se aplicará lo indicado en las normas internas y por la aerolínea.

Conforme a lo anterior, si el Cliente solicita el retracto ante SUN TRAVEL CARTAGENA, el reembolso del dinero se realizará una vez la aerolínea ponga a nuestra disposición el monto correspondiente. Finalmente es importante destacar que el monto a devolver será el expresamente indicado por la aerolínea.

26.4. Desistimiento en Servicios Aéreos

De acuerdo con la Resolución 1375 de 2015 de la Aeronáutica Civil, el Cliente puede desistir del tiquete aéreo siempre y cuando la tarifa adquirida no sea promocional y solicite este derecho hasta 24 horas antes del primer vuelo de su itinerario. En esta solicitud se aplicarán las penalidades y descuentos establecidos por la Aerolínea o proveedor. Desde ya se aclara que la tasa administrativa no es reembolsable.

Si el Cliente desiste del viaje avisando a SUN TRAVEL CARTAGENA, y aplica un reembolso, se procederá al mismo una vez la aerolínea ponga a disposición el monto correspondiente. Finalmente, es importante destacar que el monto a devolver será el expresamente indicado por la aerolínea.



POLÍTICA DE SERVICIOS TURÍSTICOS

RNT 128673

26.5. Reversión de pago

Según el artículo 51 de la ley 1480 de 2011, reglamentado a través del Decreto 587 de 2016, el Cliente puede solicitar la reversión de pago de las ventas que sean efectuadas a través de mecanismos electrónicos, y, que, para tal efecto, se hubiere utilizado tarjetas de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico. Conforme a lo anterior, la reversión de pagos no procede en operaciones realizadas a través de canales presenciales y solo aplicará bajo las siguientes situaciones:

- A. Cuando el consumidor sea objeto de fraude.
- B. Cuando corresponda a una operación no solicitada.
- C. Cuando el producto adquirido no sea recibido.
- D. Cuando el producto entregado no corresponda a lo solicitado, no cumpla con las características inherentes o las atribuidas por la información que se suministre sobre él.
- E. Cuando el producto entregado se encuentre defectuoso.

Para el anterior efecto, el Cliente deberá presentar la solicitud de reversión de pago dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en la que tuvo conocimiento de la operación fraudulenta o no solicitada o que debió haber recibido el producto o lo recibió defectuoso o sin que correspondiera a lo solicitado. Esta solicitud será elevada en primera instancia al proveedor (en este caso a SUN TRAVEL CARTAGENA) y luego notificada al emisor del instrumento de pago electrónico utilizado para hacer la compra. Finalmente, todos los intervinientes en la compra procederán a reversar la transacción.

La solicitud que eleve el Cliente entorno a esto, debe ser realizada a través de cualquier de nuestros canales de contacto y debe contener como mínimo: a) Nombre completo del Cliente; b) Tipo y número de identificación; c) Datos de contacto; d) Producto o servicio adquirido y código de reserva; f) Detalles de la compra; g) Fecha de la compra; h) Medio de pago utilizado; i) Causal que sustenta la petición de reversión; j) Fecha en la que se configuró la causal, k) Valor de la reversión, l) Razones que fundamentan la petición, y m) demás datos de importancia.

26.6. Cambios y modificaciones

Las solicitudes presentadas por el Cliente y referentes a los cambios o modificaciones de los servicios turísticos adquiridos dependen de **a)** disponibilidad/cupo y **b)** a las penalidades de SUN TRAVEL CARTAGENA y de los distintos proveedores de servicios turísticos.



POLÍTICA DE SERVICIOS TURÍSTICOS

RNT 128673

Cuando el Cliente desee realizar un cambio o modificación, el mismo deberá ser notificado a SUN TRAVEL CARTAGENA con una anticipación razonable y a través de los distintos medios de contacto. Cada solicitud de cambios o modificación será analizada por SUN TRAVEL CARTAGENA, y será informada la decisión en torno a la misma, indicando incluso las penalidades a aplicar, si se da lugar a ellas. En el caso de que SUN TRAVEL CARTAGENA no pueda acceder a la modificación o cambio, se informarán las alternativas que para ese momento se puedan poner a disposición.

Las penalidades y/o restricciones por cambios o modificaciones, serán las indicadas en esta política, y las informadas por cada uno de los proveedores de servicios turísticos de manera particular al momento de la reserva. El Cliente declara que conoce y entiende estas condiciones.

Conforme a lo anterior, SUN TRAVEL CARTAGENA declara que en todos los casos ha entregado la información relacionada a prestadores de los servicios y a sus políticas, razón por la cual no se hace responsable de las consecuencias económicas de los cambios o modificaciones solicitados por el Cliente ni de los eventuales reembolsos.

El Cliente conoce y entiende que en caso de tratarse de salidas con fechas específicas no es posible llevar a cabo cambios o modificaciones en los servicios. Finalmente, determinados proveedores de tours (pasadías) permiten cambios antes de las 72 horas de la hora de registro para el desarrollo de la actividad. Esta alternativa es informada de manera expresa por parte de SUN TRAVEL CARTAGENA y desde ya se aclara que NO aplica para hospedaje internacional o nacional, y/o tarifas promocionales de servicios turísticos, servicio de transporte aéreo o tours prestados en el exterior.

El Cliente acepta, conoce y entiende que la solicitud de cambios y/o modificaciones podrá generar penalidades y/o pagos adicionales en el servicio turístico. De igual forma el Cliente acepta, conoce y entiende, que algunos prestadores de servicios tienen como política el reintegro del dinero únicamente en bonos de consumo, esto en caso de proceder el cambio y/o modificación solicitada.

26.7. Cancelaciones

En caso de que el Cliente cancele los servicios, dicha solicitud deberá ser acompañada de los soportes correspondientes, para que SUN TRAVEL CARTAGENA estudie, consulte y decida si se generan penalidades. Desde ya se aclara que las penalidades a aplicar, corresponderá a las informadas por los prestadores de servicio y por SUN TRAVEL CARTAGENA. Conforme a lo anterior, SUN TRAVEL CARTAGENA no garantiza una exoneración de penalidades, pues cada prestador de servicios es autónomo en determinar dichas reglas.



POLÍTICA DE SERVICIOS TURÍSTICOS

RNT 128673

El Cliente podrá presentar cualquier de las solicitudes anteriores a través del correo electrónico info@suntravelcartagena.com o contactarse al WhatsApp +57 3146613080, indicando el derecho alegado y los hechos que dan sustento al mismo.

26.8. Reembolsos

En cualquiera de los anteriores casos, el Cliente debe presentar una solicitud (al canal indicado anteriormente) invocando el derecho o tipo de petición, la cual será estudiada por SUN TRAVEL CARTAGENA y dentro del término legal (15 días hábiles), procederá a informar si es procedente o no el reembolso esto conforme a los presentes términos y condiciones y las reglas establecidas por los proveedores de servicios turísticos. En caso de existir derecho al reembolso, el mismo se realizará dentro del plazo máximo de 30 días. Cuando se trata de servicio aéreos, SUN TRAVEL CARTAGENA procederá al reembolso del dinero una vez la aerolínea ponga a disposición de la agencia, el monto correspondiente. Se destaca que este término también estará sujeto a las políticas de los proveedores de servicios turísticos (nacionales o internacionales). No obstante, SUN TRAVEL CARTAGENA mantendrá informado al Cliente sobre estas solicitudes. Es así como en caso de que el reembolso tarde más del tiempo estimado por causas ajenas a SUN TRAVEL CARTAGENA, no se reconocerá ningún interés sobre las sumas a reembolsar. El reembolso será realizado a la cuenta informada por el Cliente, la cual deberá estar a su nombre, salvo que se autorice por escrito el reembolso a una cuenta distinta.

No obstante, el Cliente debe tener en cuenta que algunos prestadores de servicios tienen como política el "NO SHOW" o no presentación, frente a la cual se aplica una penalidad del 100% del dinero cancelado. Además, las tarifas promocionales por regla general no admiten cancelaciones, cambios, ni reembolsos. Finalmente, SUN TRAVEL CARTAGENA no se obliga a admitir, rechazar o fijar penalidades distintas a este documento, toda vez que tal determinación se encuentra en cabeza de la(s) aerolíneas y demás proveedores involucrados.

26.9. Penalidades

En caso de no utilización de servicios por cualquier causa, y en virtud del artículo 6 del Decreto 2438 de 2010, SUN TRAVEL CARTAGENA podrá exigir a su elección el pago del 20% de la totalidad del precio o tarifa establecida o retener el depósito o anticipo que previamente hubiera recibido del Cliente. Para todos los efectos legales, se entiende que esta política es el convenio escrito que da constancia de estas penalidades. Además de lo anterior, el Cliente conoce y entiende que eventualmente se aplicarán las penalidades informadas por los prestadores de servicios involucrados.

En el caso de tours (pasadías) El Cliente conoce, acepta y entiende que debe presentarse de manera puntual en los sitios definidos e informados, pues los



POLÍTICA DE SERVICIOS TURÍSTICOS

RNT 128673

proveedores cuentan con políticas de retención del 100% del valor pagado por la no presentación.

27. CLÁUSULA DE RESPONSABILIDAD

Conforme a lo contenido el artículo 4º del decreto 2438 de 2010 (compilado en el decreto 1074 de 2015), a continuación, nos permitimos exponer nuestra **CLÁUSULA DE RESPONSABILIDAD**:

1. SUN TRAVEL CARTAGENA declara que es un intermediario de servicios turísticos, razón por la cual, la responsabilidad como organizador del servicio, plan o paquete turístico, (especialmente en lo que corresponde a los términos de prestación del servicio y calidad de estos), se limita a los términos y condiciones que son indicados para cada servicio turístico. SUN TRAVEL CARTAGENA no asume responsabilidad alguna frente al transporte aéreo, salvo que se trate de vuelos fletados, caso en el cual se aplicarán las condiciones indicadas en el contrato de transporte. Todo lo anterior, bajo los términos de esta política.
2. La política de reembolsos de los servicios no utilizados y que puedan ser objeto de devolución, cuando el viaje o la participación del Cliente en el mismo se cancele con anterioridad a su inicio o cuando una vez iniciado el viaje deba interrumpirse, por razones tales como, caso fortuito o fuerza mayor, enfermedad del viajero, 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, será la indicada en la política de cambios, cancelaciones y reembolsos, que puede encontrar en esta política. Desde ya se destaca que la política indicada corresponde únicamente a SUN TRAVEL CARTAGENA y que siempre se debe observar las condiciones de reintegros, deducciones, penalidades y devoluciones que apliquen los distintos proveedores de servicios turísticos y que son confirmadas al Cliente una vez se reserve el servicio. El derecho al pasaje aéreo de regreso estará sujeto a las regulaciones de la tarifa aérea adquirida.
3. Ni SUN TRAVEL CARTAGENA, ni los organizadores, operadores o agentes, asume responsabilidad alguna frente al Cliente, su núcleo cercano o familiar ni demás clientes, por eventos tales como accidentes, huelgas, asonadas, terremotos, fenómenos climáticos o naturales, condiciones de seguridad, factores políticos, negación de permisos de ingreso, asuntos de salubridad, pandemias y cualquier otro caso o situación de fuerza mayor que pudiese ocurrir antes o durante el viaje. Frente a las anteriores situaciones, SUN TRAVEL CARTAGENA solo se compromete a prestar los servicios y a hacer las devoluciones a que haya lugar, en caso de que aplique.
4. En caso de presentarse situaciones como las enunciadas a continuación (listado que es enunciativo y no limitativo): condiciones de seguridad, cierre de destinos,



POLÍTICA DE SERVICIOS TURÍSTICOS

RNT 128673

confinamiento, mantenimiento de hoteles, mantenimiento de los demás proveedores de servicios, disponibilidad de vuelos, cambios de vuelos u hoteles por ocupación, por cancelación de vuelos y reservas de hoteles, situaciones climáticas, cierre de hoteles y cierre de los demás proveedores de servicios por sanidad o por cualquier otra causa o simplemente con el fin de garantizar el éxito del plan, SUN TRAVEL CARTAGENA y los demás operadores de servicios podrán modificar, reemplazar o cambiar los itinerarios, fechas, vuelos, hoteles, servicios opcionales, transporte, lo cual es desde ahora aceptado por el Cliente al momento de adquirir los servicios.

5. SUN TRAVEL CARTAGENA siempre informa la documentación requerida para que el Cliente realice su desplazamiento al destino seleccionado. Sin embargo, se debe destacar que las autoridades son autónomas en la definición de trámites, documentos, estudios, valores, etc., de permisos, visas, autorizaciones y demás documentos requeridos para el desplazamiento. Es por esto que el Cliente se obliga a realizar los trámites y dar cumplimiento a los requisitos para su desplazamiento. Desde ya se destaca que el Cliente deberá observar estos requisitos y cumplir con los mismos, previo a la adquisición del servicio turístico, por lo que la negativa de permisos o visas no será causal de reembolso de dinero pagado.
6. En las correspondientes confirmaciones de las cotizaciones, SUN TRAVEL CARTAGENA indica de manera detallada el valor del anticipo y forma de pago, con el fin de asegurar la participación del Cliente. Este valor será abonado al costo total del plan o servicio turístico. Las reservaciones y boletas para la participación en cruceros, eventos deportivos y culturales, congresos, ferias, exposiciones y similares se sujetarán a las condiciones que señalen las empresas organizadoras de tales eventos, las cuales serán informadas al momento de la compra.

El Cliente declara de manera expresa que conoce, entiende y acepta la cláusula anterior. Es por esto que las mismas constituyen un acuerdo total y único, y excluye, por tanto, cualquier otro pacto o disposición en contrario.

+57 314 6613080

Info@suntravelcartagena.com

[@suntravel_cartagena](https://www.instagram.com/suntravel_cartagena)

n-gl.com