

## CLÁUSULA DE RESPONSABILIDAD

**PRIMERO. CONDICIÓN DE COOMEVA TURISMO AGENCIA DE VIAJES S.A.:** La Agencia de Viajes, actúa en el plan turístico adquirido como intermediaria entre el operador proveedor del plan y el usuario del servicio. Así, el plan de turismo solicitado se hace en nombre y bajo la exclusiva responsabilidad del usuario según sus propios requerimientos y la disponibilidad ofrecida por el operador proveedor. **COOMEVA TURISMO** en nombre del usuario podrá solicitar el reembolso del importe ya cancelado en los términos indicados por el artículo 63 Ley 300/96 o las normas que así se lo permitan en aquellos eventos de fuerza mayor o caso fortuito en los cuales el proveedor no pudiese proporcionar el servicio contratado en nombre del usuario.

**SEGUNDO. LÍMITES EN LA RESPONSABILIDAD DE LA AGENCIA:** COOMEVA TURISMO no asume responsabilidad legal ante: **a.** Los gastos personales en los que incurra el usuario durante el plan turístico o el producto que haya tomado. **b.** el comportamiento del usuario, así como por los inconvenientes en que pueda verse involucrado, que generen su retiro de la excursión o plan turístico, por comportamientos sancionables disciplinaria o penalmente o los que atenten contra la moral. **c.** Con relación al equipaje y el contenido de éste, ni cualquier objeto que lleve consigo el usuario, debido a que estos elementos así como su seguridad son responsabilidad exclusiva de éste. Igualmente, por considerarse imprevistos, se excluye la responsabilidad de COOMEVA TURISMO en los siguientes eventos: **a.** Retrasos en los horarios de transporte terrestre como consecuencia de cierres de las vías, cualquiera que sea el motivo, ya sea por condiciones naturales o por orden público. **b.** Pérdida o cancelación de los servicios turísticos como: servicios de alojamiento, tours u otros que se ocasionen por los retrasos causados. **c.** Congestión en los hoteles y/o demora en la entrega de habitaciones. **d.** Cuarentenas y demás circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito que altere el normal desarrollo de la prestación de servicios turísticos; sin embargo COOMEVA TURISMO canalizará ante el proveedor las quejas y reclamos que sobre ello se presenten. **e.** Por accidentes, pérdidas o daños que sufran los usuarios como consecuencia de imprudencia o inobservancia de las instrucciones que para el debido disfrute de su estancia sean efectuadas por parte de los transportadores (bus, embarcaciones o aviones) y/o hoteles. **f.** Daños, pérdidas y perjuicios ocasionados por parte de los transportadores terrestres, marítimos y/o fluviales y/u hoteles. **g.** Daños pérdidas y perjuicios ocasionados por descuidos y/o negligencia del usuario; **h.** Ausencia de reporte oportuno y/o no entrega en custodia de joyas y bienes de propiedad de los pasajeros **i.** Inobservancia de los reglamentos de cada uno de los prestadores de los servicios turísticos contratados y **j.** Eventuales transgresiones al marco legal contenido en la ley 679 de 2001 y demás normas que lo adicionen y/o modifiquen, relacionados particularmente con la realización y/o promoción de prácticas de explotación sexual infantil a las cuales se refiere dicha Ley.

Conforme a lo anterior, COOMEVA TURISMO, en su calidad de intermediaria entre los pasajeros y los proveedores de los servicios turísticos en los diferentes itinerarios y destinos; no se hace responsable de gastos extra por retrasos, originados por huelgas, asonadas, terremotos, huracanes, avalanchas o demás circunstancias de fuerza mayor; así como cualquier pérdida, accidente o irregularidad que pudiera ocurrir a los pasajeros y sus pertenencias, cuando estos sean motivados por terceros y por lo tanto ajenos al control del operador y sus afiliados. Igualmente COOMEVA TURISMO no se hace responsable frente a los asuntos legales u otros inconvenientes en que pueda verse involucrado el usuario, en caso de que el usuario se vea obligado a retirarse de la excursión por tales motivos y así mismo, frente a los gastos personales en que el pasajero incurra.

**TERCERO. GARANTÍAS O SEGUROS:** El usuario podrá autorizar a COOMEVA TURISMO la adquisición de una póliza que cubra los aspectos tales como: pérdida, sustracción, deterioro o daño en sus efectos personales. Lo anterior sin que ello signifique que COOMEVA TURISMO asume alguna responsabilidad, pues en esta operación sigue siendo intermediario y podrá gestionar ante el operador proveedor del servicio la reclamación a que haya lugar.

**CUARTO. OBLIGACIONES DEL USUARIO:** El usuario de servicios turísticos deberá cumplir con lo siguiente:

- Presentar siempre la documentación que lo identifique y que la autoridad exija. En el caso de menores, los adultos a su cargo deben exhibir la tarjeta de identidad o registro civil de nacimiento. La omisión de este requisito, libera a COOMEVA TURISMO de cualquier reclamación económica o de cualquier índole que pueda presentarse ante los incidentes que tal conducta pueda generar y que afecte la realización del plan turístico.
- Cuando por las condiciones y/o naturaleza de los viajes nacionales e internacionales se requiera del carné de vacunación, tanto los adultos como los menores deberán portarlo y exhibirlo cuando se solicite. Se recomienda, que antes de viajar los usuarios consulten los esquemas de vacunación que ofrece COOMEVA TURISMO.
- Conservar un buen comportamiento y abstenerse de realizar conductas que puedan causar perjuicio a la Agencia o a terceros. En caso de que el usuario por una causa grave de carácter moral o disciplinario debidamente comprobada, atente contra el éxito de la excursión o plan, COOMEVA TURISMO o el operador turístico, queda en libertad de retirar al infractor del mencionado tour; caso en el cual el usuario tendrá derecho al reintegro del valor de los servicios turísticos no disfrutados.

**QUINTO. CANCELACIONES:** Cuando COOMEVA TURISMO se vea obligada a cancelar antes de la fecha de salida un programa turístico terrestre, reconocerá y/o reembolsará al usuario inscrito el 100% del dinero recaudado o le permitirá ejercer la opción de quedar inscrito para la fecha siguiente de este mismo programa o en un programa diferente. En el caso de que la cancelación la haga el usuario, se tendrá en cuenta que sólo se aceptan solicitudes de devolución de dinero por caso fortuito, fuerza mayor o por cualquiera ocurrencia de los siguientes hechos: **a.** Incapacidad médica o muerte del pasajero o un familiar hasta segundo grado de consanguinidad, situación que se acreditará mediante la presentación del certificado emitido por EPS o por Notaría según sea el caso; **b.** Incompatibilidad con el tiempo laboral del usuario en la fecha del viaje la cual se demostrará con la presentación del certificado escrito de la empresa donde labore. Los pagos por servicios que los pasajeros dejen de tomar por decisión personal una vez iniciado el viaje, no serán reembolsables.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** COOMEVA TURISMO, en su calidad de comercializador de productos turísticos traslada al usuario todas las cargas que el proveedor imponga por cancelaciones o sanciones en razón del contrato que se celebra.

**SEXTO. REINTEGRO DE SERVICIOS NO DISFRUTADOS:** En caso de que los servicios turísticos se vieran interrumpidos en razón a la ocurrencia de los eventos constitutivos de fuerza mayor, COOMEVA TURISMO, reintegrará a los usuarios el valor de los servicios no disfrutados por estos.

**SÉPTIMO. ASESORÍA Y DOCUMENTACIÓN:** COOMEVA TURISMO tramitará y prestará asesoría al viajero en la obtención de la documentación requerida para facilitar su desplazamiento en los destinos nacionales e internacionales, pero no asume responsabilidad alguna en caso de que las autoridades del país o países visitados nieguen al pasajero los documentos requeridos para el ingreso o no se lo permitan, evento en el cual el usuario tendrá derecho al reintegro del valor de los servicios turísticos no disfrutados.

**OCTAVO. CONDICIONES DE REEMBOLSO O DEVOLUCIONES:** En los eventos de transporte terrestre, en que sea el usuario quien cancele o desista de tomar el programa turístico sin causa justificada se aplicará a favor de COOMEVA TURISMO los siguientes porcentajes indemnizatorios sobre el valor total del mismo así: **a.** 20% si solicita el retiro mínimo con 10 días de anticipación a la salida del programa. **b.** 50% Si solicita el retiro 5 a 10 días antes de la salida del programa. **c.** 100% Si cancela con menos de 5 días hábiles a la salida del programa. **PARÁGRAFO:** Si iniciado el viaje éste se interrumpe por causas de fuerza mayor COOMEVA TURISMO tramitará la devolución de los dineros pagados por los servicios no disfrutados de la forma prevista para los reembolsos y ante el proveedor del servicio no tomado. COOMEVA TURISMO garantiza el reintegro de estos dineros al usuario que por enfermedad o fuerza mayor deba retirarse del servicio o plan contratado. Exceptuase de dichos reconocimientos, los gastos que se causen o se causaren y que se deriven de la cancelación, tales como: transporte terrestre, marítimo o aéreo. En cualquier caso, sólo se aceptan solicitudes de devolución de dinero por las circunstancias y bajo las condiciones descritas anteriormente.

**NOVENO. PLAZO PARA EL REINTEGRO:** COOMEVA TURISMO procederá al reintegro de los dineros una vez el usuario presente en las oficinas de la Agencia donde realizó la compra, una comunicación en la cual solicite la mencionada devolución, indicando los hechos objeto de reclamación y adjuntando copia de la factura correspondiente. La Agencia, tendrá un plazo de quince (15) días hábiles para reintegrar el dinero, los cuales se contarán desde la fecha de radicado de la reclamación o desde la fecha en la cual operador turístico, aerolínea o mayorista dio respuesta al reclamo del Cliente en caso de requerirse.

**DECIMO. POSIBILIDAD DE ADECUACIÓN DE PLANES Y HORARIOS:** COOMEVA TURISMO, ante circunstancias extremas o especiales podrá cambiar itinerarios, variar fechas de viaje, cambios de hotel o transportador, garantizando en todo caso y desde ya a los usuarios del servicio que los nuevos servicios serán de igual o superior categoría al contratado.

**DECIMO PRIMERO. CUANTÍA DEL ANTICIPO Y PLAZO:** En caso de que el usuario cancele una suma en calidad de anticipo con el objeto de asegurar su participación en la excursión, esta será abonada al costo total del plan 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.

**DECIMO SEGUNDO. APLICACIÓN O INTERPRETACIÓN DE CONDICIONES:** Para todos los efectos no previstos en estas condiciones generales, serán aplicables las consideraciones del ordenamiento jurídico comercial colombiano.