

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE LOS SERVICIOS:

El sitio en internet vchtravel.com que pertenece a DUQUE ESCOBAR Y CIA VIAJES CHAPINERO L'ALIANXA SAS, que en adelante se denominará Agente Operador, declara que actúa como intermediario entre los usuarios y las entidades o personas encargadas de proporcionar los servicios de transporte aéreo o terrestre, alojamiento, alimentación, o cualquier otro servicio contratado a través del sitio de Internet de Viajes Chapinero. En este sentido VIAJES CHAPINERO L'ALIANXA se compromete a cumplir con los servicios de intermediación mencionados, para los cuales empleará la diligencia comercial debida, propia de una obligación de medio, sin perjuicios, de las salvedades especificadas en estas Condiciones Generales; y no se responsabiliza por el incumplimiento de dichas entidades en la ejecución de sus obligaciones, ni por imprevistos ocasionados por, sin ser los únicos, huelgas, condiciones climáticas, atrasos, terremotos, cuarentenas, así como por los perjuicios materiales, personales o morales que pueda sufrir el pasajero por pérdida, daño o hurto de equipaje, ni por accidentes, enfermedades o fallecimientos entre otros. Las presentes "Condiciones Generales" son regidas por las normas del ordenamiento mercantil y demás disposiciones especiales aplicables al sector turístico

Observaciones: En nuestra calidad de intermediarios del mercado, ofrecemos los precios que los agentes del mercado, tales como Aerolíneas, Hoteles, Navieras Comerciales y otros, señalan para el consumidor / usuario final. En consecuencia, los precios pueden estar sujetos a cambios, variaciones o modificaciones, sin previo aviso, como consecuencia de las variables que determinen los agentes del mercado, tales como tasas de cambio, tasas, impuestos, contribuciones. En consecuencia, la modificación de los precios indicados en nuestra página podrá variar, sin que por esto se configure un doble precio sobre el producto o servicio, o se vulneren las disposiciones relativas a la información y precios contenidas en la ley 1480 de 2011.

Alcance de las Condiciones Generales: Las presentes condiciones generales buscan informar a nuestros usuarios y consumidores del contenido y pautas generales de los productos y servicios de los cuales somos intermediarios y la forma de acceder a ello. En consecuencia, la información, publicidad, y derechos de consumidores / usuarios obedecen a condiciones específicas que no implican la libre interpretación de nuestros usuarios.

- Documentación: Para la efectiva prestación de los servicios descritos en esta página, la obtención y presentación de los documentos relativos a viajes nacionales e internacionales, tales como, documentos de identidad, pasaportes, Visas, permisos de salida de menores, cartas de invitación de residentes en país extranjero y demás, son de absoluta responsabilidad de los pasajeros. En consecuencia, VIAJES CHAPINERO L'ALIANXA declina toda responsabilidad por la información, retiro y por rechazo de las visas, o requerimiento de documentos efectuados por autoridades nacionales, migratorias y demás.

- Equipaje: Para todos los efectos, el manejo, contenido y cuidado del equipaje es una responsabilidad del pasajero o turista mientras el mismo se encuentre en su poder y bajo su

custodia. Los daños, averías, extravíos, hurtos serán responsabilidad de el transportador aéreo, fluvial, marítimo o terrestre según corresponda, conforme a las reglas de cada contrato de transporte. Para los casos de servicios de hospedaje, el pasajero deberá observar las reglas que para tal efecto establezcan los operadores de este tipo de servicios. Sin embargo, recomendamos a los pasajeros que presencien el manejo, carga y descarga del equipaje.

- Presentación en los aeropuertos: La presentación para embarque en los Aeropuertos debe obedecer al margen de tiempo establecido por las Compañías Aéreas.

- Cancelaciones: Los usuarios y pasajeros podrán cancelar los servicios o productos contratados a través de esta página, asumiendo las consecuencias que se deriven para cada caso impuestas por las compañías de transporte aéreo, fluvial, marítimo, terrestre o por los operadores del servicio de hospedaje y demás servicios contratados. Dichas condiciones y consecuencias de la cancelación serán debidamente informadas a los usuarios y pasajeros en cada caso concreto. Lo anterior, sin perjuicio de derecho de retracto general con el cuentan los usuarios y pasajeros en virtud de la ley 1480 de 2011 y del especial para los servicios de transporte aéreo establecidos en los correspondientes reglamentos aeronáuticos. En caso de cancelación de boletos aéreos, se observarán las normas de las compañías aéreas y los organismos competentes (IATA). En el caso de operaciones chárter las cláusulas de cancelación son las que aplica el operador interviniente.

- Peticiones Quejas y Reclamos: Para todos los efectos de las operaciones que se establezcan a través de la presente página, VIAJES CHAPINERO L'ALIANXA, pone a disposición de sus usuarios el siguiente correo electrónico servicioalcliente@viajeschapinero.com. Para que efectúen sus peticiones, quejas y reclamos, los cuales serán atendidos dentro de los términos que se establecen para ello legalmente.

- Aprobación: Al solicitar la inscripción en cualquier programa de viaje comercializado por VIAJES CHAPINERO L'ALIANXA el cliente y/o pasajero declara que conoce y aprueba todos los términos de estas "Condiciones Generales", las cuales se encuentran disponibles para ser impresas, bien como las condiciones especiales descritas en el folleto de programación de viaje o en el proyecto de viaje específico.

- Hoteles: En concordancia con lo mencionado en el CAPÍTULO DE CANCELACIONES, Toda solicitud de anulación debe ser informada a VIAJES CHAPINERO L'ALIANXA 72 horas antes del check in o en los plazos indicados en las condiciones establecidas por el HOTEL. El usuario acatará las condiciones impuestas y previamente informadas por el operador hotelero. Para solicitar una devolución comuníquese al 7443434 o con el asesor de ventas que lo atendió. Para cualquier consulta llame de lunes a viernes de 08:15 a 18:00 horas a nuestro Call Center al teléfono (1) 7443434.

- Tiquete Aéreo:

- o Nombres y edades: Tenga en cuenta que la reglamentación de la Aeronáutica Civil exige que sean suministrados los nombres tal y como están en el documento de identidad. La edad mencionada es la que tiene al momento de realizar el viaje, la cual es suministrada por el cliente.

- o Vuelos Nacionales: Debe presentarse mínimo dos horas antes en el mostrador de la aerolínea con la que tiene su reserva.

o Los tiempos mínimos de conexión son importantes para el éxito y tranquilidad de su viaje. VIAJES CHAPINERO L'ALIANXA no se hace responsable si a solicitud del cliente cambia los vuelos, ni por cambios operacionales de las líneas aéreas que afecten el buen desarrollo de su viaje.

o Vuelos Internacionales: Es su responsabilidad cumplir con los requisitos anteriormente descritos. La llegada tarde al aeropuerto o la NO presentación de los documentos de viaje generan penalidad del 100% del valor pagado. VIAJES CHAPINERO L'ALIANXA no se responsabiliza por los inconvenientes que se generen por estos hechos. Debe presentarse mínimo tres horas antes en el mostrador de la aerolínea con la que tiene su reserva.

o Los tiempos mínimos de conexión son importantes para el éxito y tranquilidad de su viaje. VIAJES CHAPINERO L'ALIANXA no se hace responsable si a solicitud del cliente cambia los vuelos, ni por cambios operacionales de las líneas aéreas que afecten el buen desarrollo de su viaje.

• Documentos de viajes requeridos:

o Menores de edad: El artículo 110 de la Ley 1098 de 2006 señala que cuando un niño, niña o adolescente vaya a salir del país con uno de los padres o con una persona distinta a los representantes legales deberá obtener previamente el permiso de aquel que no vaya el de aquellos, debidamente autenticado ante notario o autoridad consular. La Ley exige que el permiso contenga el lugar de destino, el propósito del viaje y la fecha de salida e ingreso de nuevo al país.

o Pasajeros en general: Para viajes internacionales todo mayor de edad deberá viajar con pasaporte expedido con cédula de ciudadanía. El pasaporte debe tener una vigencia mínima de un año, se recomienda para los países que exijan visas que sean de entradas múltiples.

o Tenga en cuenta que las vacunas deben ser aplicadas 15 días antes de su fecha de salida. Estas pueden ser aplicadas en la Cruz Roja Internacional. Centros de Salud y en el Aeropuerto Internacional el Dorado.

CLAUSULA DE RESPONSABILIDAD:

VIAJES CHAPINERO L'ALIANXA, inscrito en el Registro Nacional de Turismo (RNT) No. 572, 22828, es responsable por la total prestación y calidad de los servicios descritos en el programa.

VIAJES CHAPINERO L'ALIANXA velará por el cumplimiento de los servicios contratados y descritos en el presente documento. En evento de inconformidad con los servicios contratados y previo a que el cliente incurra en gastos para el reemplazo de los servicios, el cliente deberá comunicarse con VIAJES CHAPINERO L'ALIANXA al teléfono en Bogotá: 7443434 en el horario de lunes a viernes de 8:15am a 6:00pm, sábados de 9:00am a 1:00pm o vía correo electrónico a servicioalcliente@viajeschapinero.com.

VIAJES CHAPINERO L'ALIANXA EN SU CALIDAD DE AGENCIA DE VIAJES, inscrito en el Registro Nacional de Turismo (RNT) No. 572, 22828, ESTÁ SUJETA AL RÉGIMEN DE RESPONSABILIDAD QUE ESTABLECE LA LEY 300/96, EL D.R. 1075/97, el D.R 2438 de 2010 y demás normatividad vigente en materia de turismo. La responsabilidad del organizador del plan o paquete turístico se limita a los términos y condiciones del programa en relación con la prestación y calidad de los servicios. La agencia no asume ninguna responsabilidad frente al usuario por el servicio de transporte aéreo, salvo que se trate de vuelo fletado y de acuerdo con las condiciones del contrato de transporte.

Las políticas de reembolso de los servicios no prestados en razón a situaciones de fuerza mayor o caso fortuito, acción u omisión de terceros o del pasajero, no atribuibles a VIAJES CHAPINERO L'ALIANXA antes o durante el viaje, que puedan ser objeto de devolución, serán definidas por cada operador y las mismas serán confirmadas al usuario una vez se reserven y expidan los documentos de viaje, así como los porcentajes de penalidades o deducciones a que hubiere lugar. VIAJES CHAPINERO L'ALIANXA no es responsable solidario por las sumas solicitadas en reembolso. Los reembolsos a que hubiere lugar, se realizarán dentro de los 30 días calendario siguiente a la solicitud. No obstante, en caso que el trámite tome más tiempo por causas ajenas a VIAJES CHAPINERO L'ALIANXA, ésta no reconocerá ningún interés sobre las sumas a reembolsar. El porcentaje de reembolso dependerá de las condiciones del proveedor y de los gastos de administración de la agencia. VIAJES CHAPINERO L'ALIANXA no asume responsabilidad frente al usuario o viajero por eventos tales como accidentes, huelgas, asonadas, terremotos, fenómenos climáticos o naturales, condiciones de seguridad, factores políticos, negación de permisos de ingreso o visados, asuntos legales del viajero, asuntos de salubridad y cualquier otro caso de fuerza mayor o caso fortuito que pudiere ocurrir antes o durante el viaje.

En caso de fuerza mayor o caso fortuito antes o durante el viaje (accidentes, huelgas, asonadas, terremotos, factores climáticos, condiciones de seguridad, factores políticos, negación de permisos de ingreso, asuntos de salubridad, entre otros), o simplemente con el fin de garantizar el éxito del plan, el operador y/o la agencia podrán modificar, reemplazar o cancelar itinerarios, fechas, vuelos, hoteles, servicios opcionales, lo cual es desde ahora aceptado por el pasajero al momento de adquirir los servicios.

En caso de requerirse visa, VIAJES CHAPINERO L'ALIANXA prestará la asesoría del caso, siendo de la exclusiva autonomía de la autoridad consular, todo lo relativo al trámite, los documentos solicitados, el estudio, costos, duración del trámite y la aprobación o rechazo. En caso de negativa de visa, no habrá lugar a reembolso de las sumas pagadas por el solicitante. En todo caso será de la exclusiva responsabilidad del pasajero, el trámite y cumplimiento de los requisitos informados.

En las condiciones específicas de cada plan se definirá la forma de pago y plazo. El valor y forma de pago de los depósitos o anticipos, boletas, reservaciones de eventos deportivos y culturales, ferias, exposiciones y similares, se sujetarán a las condiciones del organizador de tales eventos, los cuales se informarán al momento de la compra.

El pasajero será el exclusivo responsable de la custodia de su equipaje y documentos de viaje VIAJES CHAPINERO L'ALIANXA podrá orientar al pasajero en los eventos de extravío de su equipaje o documentos de viaje, sin embargo, en ninguna circunstancia, responderá por el extravío, daño, deterioro o pérdida de dichos elementos. De igual manera, se le informará al pasajero las restricciones que establezcan las aerolíneas en cuanto a prohibiciones, peso máximo y número de piezas por pasajero, personas permitidas en los atractivos o sitios turísticos, limitaciones o impedimentos de acceso por cupo máximo. No obstante, será de la exclusiva responsabilidad del pasajero el cumplimiento de dichas políticas, las cuales podrán variar por disposición de las empresas de transporte o del prestador de los servicios.

Toda la información adicional relativa a vigencias, condiciones, impuestos de salida de Colombia y en el exterior, tasas, cargos y demás pagos obligatorios, medidas de salud preventivas del destino, servicios de asistencia deben ser consultados con el asesor de viajes o en la página web

www.vchapinero.com al momento de realizar la reserva, así mismo serán informados al pasajero en los documentos de viaje, según las características que apliquen a cada uno.

Todos los precios, tarifas, impuestos, tasas o contribuciones, presentados en este boletín o cotización están sujetos a cambio, disponibilidad y vigencia sin previo aviso, los cuales deben ser asumidos por el pasajero al momento de la expedición de los documentos de viaje. Aplican restricciones y condiciones para cada tarifa publicada según su vigencia. Las tarifas hoteleras dependen de la acomodación seleccionada. Las políticas de cancelación, penalidades, restricciones y condiciones particulares del paquete serán informadas al pasajero al momento de la expedición de los documentos de viaje.

El cliente declara que conoce y acepta en su integridad estas condiciones las cuales constituyen el acuerdo único, total y excluyente de cualquier pacto o disposición legal en contrario, acerca de los términos, condiciones y restricciones de los servicios contratados.

De igual manera, el cliente manifiesta que conoce y acepta en su integridad las siguientes condiciones y acápite:

1.El reintegro de los servicios turísticos no utilizados y que puedan ser objeto de devolución, cuando el viaje o la participación del usuario 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 se realizará conforme a lo establecido en el presente documento. Para este efecto, se tendrán en cuenta las deducciones o penalidades previamente establecidas que los proveedores efectúen, cuando los servicios no son utilizados. El derecho al pasaje aéreo de regreso estará sujeto a las regulaciones de la tarifa aérea adquirida.

2.En caso de existir reembolso este se tramitará con el proveedor, una vez recibido el valor a reembolsar le será entregado al cliente descontando el cargo administrativo indicado por la Aeronáutica Civil por tiquetes nacionales e internacionales, el 4 x mil y el 5% por costos administrativo, trámite que puede durar entre 15 a 90 días hábiles. Se deja constancia de que se informó sobre las distintas categorías de HOTELES ofrecidos y que se han hecho conocer las características de todos ellos de forma tal que el adquirente del plan, escogió el que adecua a sus necesidades y posibilidades. No se aceptarán reclamaciones por esta razón

3. VIAJES CHAPINERO L'ALIANXA quedará eximida de las obligaciones contratadas en los casos de fuerza mayor o caso fortuito tales como accidentes, huelgas, asonadas, terremotos, fenómenos climáticos o naturales, condiciones de seguridad, factores políticos, negación de permisos de ingreso, asuntos de salubridad y/o cualquier otra circunstancia por fuera del control de la compañía tales como accidentes, dificultades mecánicas, daños a la(s) aeronave(s), condiciones meteorológicas adversas.

4. VIAJES CHAPINERO L'ALIANXA ha informado al cliente sobre la documentación requerida para facilitar su desplazamiento en los destinos nacionales o internacionales aquí contratados siendo obligación del usuario el cumplimiento de los requisitos informados. VIAJES CHAPINERO L'ALIANXA, no asume responsabilidad alguna en caso de que las autoridades del país o países visitados nieguen

al pasajero el ingreso al país destino ni tampoco asume responsabilidad alguna frente a los gastos personales en que el pasajero incurra como consecuencia de lo mencionado.

5. VIAJES CHAPINERO L'ALIANXA no será responsable frente a los asuntos legales u otros inconvenientes en que pueda verse involucrado el usuario, incluidos asuntos migratorios, investigaciones o requerimiento de autoridades. En caso de que el usuario se vea obligado a retirarse de la excursión por tales motivos, VIAJES CHAPINERO L'ALIANXA no asumirá responsabilidad frente a los gastos personales en que el pasajero incurra.

6. VIAJES CHAPINERO L'ALIANXA se reserva el derecho de retirar del tour a quien incurra en conductas que atenten contra la realización del viaje, problemas legales y otras causas no atribuibles VIAJES CHAPINERO L'ALIANXA quedará eximida de las obligaciones contratadas. En caso de que el usuario se vea obligado a retirarse de la excursión por tales motivos, VIAJES CHAPINERO L'ALIANXA no asumirá responsabilidad frente a los gastos personales en que el pasajero incurra.

7 VIAJES CHAPINERO L'ALIANXA, se reserva la facultad de efectuar modificaciones al plan o servicio turístico contratado en eventos de fuerza mayor o caso fortuito, sin que se requiera aceptación del usuario.

8. Las reservaciones para cruceros, eventos, espectáculos, congresos y ferias se sujetan a las condiciones establecidas por los organizadores.

8. VIAJES CHAPINERO L'ALIANXA no se hace responsable por la pérdida o demora del equipaje.

9. VIAJES CHAPINERO L'ALIANXA no asume responsabilidad alguna frente al usuario o viajero por el servicio de transporte aéreo, salvo que se trate de vuelos fletados y de acuerdo con lo especificado en el contrato de transporte. La prestación de tal servicio se rige por las normas legales aplicables al servicio de transporte aéreo. Los eventos tales como retrasos o modificaciones imprevistas en los horarios de los vuelos dispuestos por las aerolíneas, los derechos del usuario 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).

Nota: VIAJES CHAPINERO L'ALIANXA, no constituye ni se obliga a constituir póliza de seguro alguno para cubrir los perjuicios o daños en relación con el equipaje, todo lo cual se sujeta a las condiciones del prestador directo del servicio contratado.

NO PRESENTACIÓN: Cuando el usuario de los servicios turísticos incumpla por no presentarse o no utilizar los servicios pactados, cualquiera que sea la causa, VIAJES CHAPINERO L'ALIANXA 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 hubiere recibido del cliente. Cuando el usuario haya pagado total o parcialmente los servicios contratados, VIAJES CHAPINERO L'ALIANXA procederá a realizar la devolución del dinero pagado. No obstante, el porcentaje de reembolso dependerá de las condiciones del proveedor y de los gastos de administración de la agencia.

DESISTIMIENTO: En los casos de transporte aéreo en aplicación del artículo 1878 del Código de Comercio, el pasajero podrá desistir del viaje antes de su iniciación, dando aviso al transportador o a la agencia de viajes con al menos veinticuatro (24) horas de antelación a la realización del vuelo.

En estos casos, el transportador o agencia de viajes, podrá retener una suma de dinero, de acuerdo con lo regulado en el presente numeral. VIAJES CHAPINERO L'ALIANXA, de acuerdo con las condiciones de la tarifa, podrá retener el porcentaje pactado, el cual no podrá ser superior al 10% del valor recibido por concepto de tarifa, excluyendo tasas, impuestos y tarifa administrativa. La retención que se hace al pasajero se efectuará a favor del transportador. En caso de desistimiento, la aerolínea o agencia que haya efectuado la venta del tiquete, dará orden a la entidad financiera de la devolución correspondiente en un término no mayor a cinco (5) días hábiles siguientes a la solicitud del pasajero. La aerolínea y/o agencia de viajes, deberá reembolsar el dinero al pasajero en un plazo máximo de treinta (30) días calendario a partir de la comunicación del desistimiento. Si el pasajero desiste del viaje dando aviso a la agencia de viajes se procederá al reembolso del dinero al pasajero una vez la aerolínea ponga a su disposición el monto correspondiente.

RETRACTO: Cuando la venta se realice por métodos no tradicionales o a distancia, y no se hayan comenzado a ejecutar la prestación del servicio antes de cinco (5) días, se entenderá pactado el derecho de retracto por parte del consumidor. En el evento en que el cliente haga uso de la facultad de retracto, se resolverá el contrato. VIAJES CHAPINERO L'ALIANXA reintegrará el dinero que el cliente hubiese pagado el cual no excederá de treinta (30) días calendario desde el momento en que ejerció el derecho.

En los contratos para la prestación del servicio de transporte aéreo de pasajeros que se perfeccionen a través de los mecanismos de ventas efectuadas a través de métodos no tradicionales o a distancia, se entenderá pactado el derecho de retracto en favor del adquirente del tiquete. Este derecho podrá ser ejercido, a través de cualquier canal de atención del vendedor, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas corrientes siguientes a la operación de compra. No obstante, solo podrá ser ejercido con una anterioridad igual o mayor a ocho (8) días calendario entre el momento de su ejercicio oportuno y la fecha prevista para el inicio del vuelo para operaciones nacionales. En caso de operaciones internacionales, el término será igual o mayor a quince (15) días calendario. En los anteriores casos, se realizará una retención equivalente a sesenta mil pesos (\$60.000.00) para tiquetes nacionales o a cincuenta dólares estadounidenses (US\$50) para tiquetes internacionales, aplicando la tasa de cambio oficial aprobada por el Banco de la República para el día en que el pasajero comunique al transportador o agente de viajes su decisión de retractarse. En todo caso, el valor retenido no podrá ser superior al diez por ciento (10%) del valor recibido por concepto de tarifa, excluyendo tasas, impuestos y tarifa administrativa. Las anteriores sumas serán reajustadas el primero de febrero de cada año de acuerdo con el aumento en el Índice de Precios al Consumidor (IPC) del año inmediatamente anterior. En este orden de ideas, la agencia de viajes que realizó la venta del tiquete como intermediario, esta procederá al reembolso del dinero a que haya lugar, una vez la aerolínea ponga a su disposición el monto correspondiente.

El pasajero tendrá derecho a la devolución de la tasa aeroportuaria. Frente a esta se excluyen aquellas tasas, impuestos y o contribuciones que por regulación no sean reembolsables.

Si el pasajero ejerce su derecho de retracto ante la agencia de viajes que realizó la venta del tiquete como intermediario, esta procederá al reembolso del dinero a que haya lugar, una vez la aerolínea ponga a su disposición el monto correspondiente, sin perjuicio del plazo de treinta (30) días. Lo anterior, no aplicará cuando se trate de tarifas promocionales, salvo que sea ofrecido por el transportador, en cuyo evento se aplicará de conformidad con las condiciones ofrecidas.

REVERSIÓN: Cuando la adquisición de los servicios se hubiere realizado a través de mecanismos de comercio electrónico y, para tal efecto, se hubiere utilizado tarjetas de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico, tales como internet, PSE, Call Center o cualquier otro mecanismo de televenta o tienda virtual, habrá lugar a que el cliente solicite la reversión del pago realizado cuando: Sea objeto de fraude, la operación no fuere solicitada, no se recibiere el servicio, cuando el servicio entregado no corresponda a lo solicitado, no cumpla con las características inherentes o las atribuidas por la información que se suministre sobre él. El cliente deberá presentar queja por escrito al correo electrónico servicioalcliente@viajeschapinero.com en el cual indique la causal o las causales invocadas. La queja deberá ser presentada dentro los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que el cliente tuvo noticia la operación fraudulenta o no solicitada, o en que debió haber recibido producto o lo recibió defectuoso o sin que correspondiera a lo solicitado. El cliente declara que conoce y acepta en su integridad estas condiciones las cuales constituyen el acuerdo único, total y excluyente de cualquier pacto o disposición legal en contrario, acerca de los términos, condiciones y restricciones de los servicios contratados.

Descripción de términos en alguno de los productos o servicios que se encuentran en el sitio web de esta Agencia de Viajes:

- **“AÉREO TARIFA PROMOCIONAL”** Cuando el cliente elige la tarifa "promocional", salvo indicación expresa, se trata de una tarifa en la que no se permiten cambios, cancelaciones o reembolso de importe de la reserva (excepto pagando alguna penalidad dispuesta por la aerolínea según la tarifa aplicada). Esto significa que no se permite utilizar el tiquete aéreo de manera distinta a lo contratado, incluyendo este hecho el tratar de utilizar la vuelta de un vuelo, sin haber utilizado con anterioridad la ida. La tarifa aérea solo se garantiza una vez reciba la confirmación del pago, las tarifas consultadas y no pagas, podrán sufrir cambios.
- **TASA ADMINISTRATIVA:** Se cobra una tasa administrativa por pasajero y el valor varía de acuerdo al proceso de compra que se utilice, la cual no es reembolsable
- **TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA COMPRA DE ESTADÍA EN HOTELES EN LÍNEA:** La reserva de su hotel será garantizada únicamente con la confirmación del pago. El detalle de su compra será enviado a través del correo electrónico informado en el proceso de pago. En él mismo vendrá un código de venta con el que usted podrá realizar posteriores consultas. Al realizar la reserva de una estadía en un establecimiento, se aceptan sus políticas de cancelación y de no show, así como otras restricciones adicionales del hotel. Las condiciones generales de cancelación están disponibles en el sitio del establecimiento y en el proceso de compra en www.viajeschapinero.com estas se muestran al momento de realizar la reserva. Algunas tarifas u ofertas especiales no permiten cambios ni cancelaciones. Recomendamos revisar detalladamente las condiciones generales de cancelación establecidas por el hotel antes de realizar la compra. Para realizar consultas y/o cambios en su reserva le invitamos a comunicarse al teléfono 7443434 en Bogotá. Tenga presente que los cambios y/o cancelaciones pueden implicar costos adicionales.
- **TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES:** Conforme a las disposiciones legales y reglamentarias con la aceptación y entendimiento de los términos y condiciones, el usuario acepta que la información

personal entregada a través de la página, conforme una base de datos de VIAJES CHAPINERO L'ALIANXA, la cual será únicamente enfocada a uso comercial de la empresa.

- HABEAS DATA: Al visitar, utilizar y/o registrarse en el Sitio el Usuario, autoriza expresamente a VIAJES CHAPINERO L'ALIANXA, a registrar y tratar su Información Personal para, sin ser excluyente, los siguientes fines: llevar a cabo las transacciones que usted haya iniciado; ofrecerle productos y servicios; remitirle confirmación y actualizaciones sobre su viaje; procesamiento de facturas; responder a sus preguntas y comentarios; contactarnos con Usted para propósitos de servicio al cliente, realizar encuestas, estadísticas o análisis sobre hábitos de consumo o preferencias, notificarle por correo electrónico las ofertas especiales y los productos y servicios relacionados con viajes que podrían serle de interés salvo que usted no lo desee. Así mismo, utilizamos la información de las tarjetas de crédito, nombre del titular de la tarjeta, número de la tarjeta de crédito y fecha de vencimiento, solamente para el propósito de completar las reservas de viaje que Usted realiza en nuestro Sitio Web, incluyendo el envío de sus datos a los proveedores finales de servicios, para gestionar sus reservas y/o solicitudes de compra. Así mismo, Usted puede optar porque Así mismo recuerde ciertos datos de su tarjeta de crédito y facturación, los cuales aparecerán en forma automática al ingresar al Sitio Web. Al recopilar la Información Personal para publicidad o venta directa y otras actividades análogas, en Colombia, le dará el tratamiento correspondiente según lo prescripto por la LPDP.

- Habeas Data: Cualquier persona que registre sus datos con destino a realizar una compra en el sitio web, actuando libre y voluntariamente autoriza a Así mismo, para que consulte y solicite información del comportamiento crediticio, financiero, comercial y de servicios a terceros a la central de información CIFIN S.A, o entidades homólogas en otros países, generándose una huella de consulta.