

TÉRMINOS Y CONDICIONES AGENCIA WALKINGTIME TOURS VIAJES Y TURISMO SAS

CONOCIMIENTO Y ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES: El cliente y/o pasajero declara que conoce, entiende y acepta en su integridad el presente documento de términos y condiciones del pasadía, plan y/o excursión, de conformidad con la información suministrada por la AGENCIA WALKINGTIME TOURS VIAJES Y TURISMO SAS. En constancia de lo anterior, se entiende que el cliente los conoce y acepta por el hecho de haberse socializado por cualquier medio tecnológico, página web, WhatsApp, email o físico y además, por el hecho de participar en alguno de nuestros eventos, pues en tal punto ya ha sido enterado o tenido todas las posibilidades de conocer y aceptar o no los términos y condiciones de nuestra empresa.

CLÁUSULA DE RESPONSABILIDAD: El organizador de este programa **AGENCIA WALKINGTIME TOUR VIAJES Y TURISMO SAS** empresa identificada con Nit. 901957347-6, que cuenta con registro nacional de turismo **No.162036**, domiciliada en la ciudad de Cali-Valle, ubicada en la Calle 71N # 2B-60 barrio brisas de los Álamos.

El texto del documento se fundamenta en el Estatuto de consumidor (Ley 1480 de 2011), la cual se aplica de manera residual frente a los supuestos no regulados de manera especial por la ley 300 de 1996 *"Por la cual se expide la ley general de turismo y se dictan otras disposiciones"*, la cual fue modificada por la ley 1558 de 2012 *"Por la cual se modifica la Ley 300 de 1996 -Ley General de Turismo, la Ley 1101 de 2006 y se dictan otras disposiciones"*, el decreto 1075 de 1997 *"Por el cual se señala el procedimiento para la imposición de sanciones a los prestadores de servicios turísticos"*, el decreto 2438 de 2010 *"Por el cual se dictan unas disposiciones relacionadas con la responsabilidad de las Agencias de Viajes en la prestación de servicios turísticos"*, Decreto 2106 de 2019 *"Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública"*, la ley 2068 de 2020 *"Por la cual se modifica la Ley General de Turismo y se dictan otras disposiciones"*, las demás normas concordantes vigentes y directrices ordenadas por la Superintendencia de Industria y Comercio. La responsabilidad del organizador del plan o paquete turístico se limita a los términos y condiciones del programa con relación a la prestación y calidad de los servicios prestados, como intermediarios entre los clientes y las personas o entidades que los proporcionan.

1. PAGO DEL PASADIA, PLAN Y/O EXCURSIÓN: El cliente y/o pasajero deberá realizar el pago por concepto de pasadía, plan y/ o excursión conforme al plan de pago entregado por el agente. Al momento de efectuarse el abono o pago del PASADÍAS, PLAN O EXCURSIÓN de la AGENCIA WALKINGTIME TOURS VIAJES Y TURISMO SAS, el titular de la reserva deberá suministrar sus datos completos de él y/o sus acompañantes que sean requeridos por el agente, esto con el fin de generar las reservas inmediatas con los diferentes proveedores del plan adquirido.

2. ASIGNACIÓN DE SILLAS: Se informa al pasajero que para todos nuestros pasadías planes y excursiones las sillas no van asignadas previamente; en consecuencia, se asignan por orden de llegada y en el evento que se produzca una restricción por algún VIRUS o disposición legal, el coordinador o representante de la AGENCIA WALKINGTIME TOURS VIAJES y TURISMO SAS reubicará las personas con base en los protocolos de bioseguridad exigidos por las autoridades nacionales, departamentales o locales. **Nota:** Las personas con condiciones especiales de movilidad reducida, embarazo, y a sabiendas de sus riesgos, decide tomar el plan, podrán escoger con su agente de viajes la ubicación que más le pueda convenir.

3. CUMPLIMIENTO DE HORARIO EN EL ITINERARIO: Al reservar un pasadía, plan o excursión terrestre o aérea con la AGENCIA WALKINGTIME TOURS VIAJES Y TURISMO SAS, se informa al cliente y/o pasajero que la espera máxima será de 10 (diez) minutos, transcurrido este tiempo el GUÍA O COORDINADOR podrá seguir con el ITINERARIO. Para esto, se diligenciará un formato con mínimo tres (3) testigos (pasajeros) en donde manifiesten que están de acuerdo con seguir con

el ITINERARIO. Aunado a lo anterior, el representante de la AGENCIA WALKINGTIME TOURS VIAJES Y TURISMO SAS deberá realizar al menos tres (3) llamadas a los números de contacto que suministro el cliente y un video haciendo claridad de la espera que se generó y la no presentación puntual para continuar con el ITINERARIO.

4. IMPREVISTOS: Si por circunstancias de fuerza mayor, caso fortuito o por circunstancias atribuibles a la AGENCIA WALKINGTIME TOURS VIAJES Y TURISMO SAS, acaecidas el día de ejecución del plan, pasadía y/o excursión, el mismo: se retrasa, se cancela o no se disfruta en la totalidad el servicio contratado, la agencia procederá, así:

4.1. Si una vez iniciado el pasadía, plan o excursión terrestre o aérea, se presenta un retraso, falla mecánica del transporte, o alguna otra situación que se genere durante el recorrido o inicio del viaje, se deberá esperar para el envío de otro transporte si el caso lo amerita. Si como consecuencia de este retraso, se presentan los siguientes inconvenientes la AGENCIA WALKINGTIME TOURS VIAJES Y TURISMO SAS, procederá de la siguiente manera:

4.1.1. Si el pasadía, plan y/o excursión incluye ingreso a sitios o atractivos de interés turístico que tienen costo y los mismos ya fueron pagados previamente por parte de la entidad para el cumplimiento del plan, pero no fueron visitados por el cliente como consecuencia del retraso imputable a la entidad, la agencia le enviará un comunicado dentro de los próximos diez (10) días hábiles siguientes, para expedir un bono a su favor por dicho costo que podrá hacerse efectivo en su próximo pasadía, plan o excursión. Nota: De esta manera se informa que NO HAY DEVOLUCIÓN DE DINERO abonado o pagado, ya que los diferentes proveedores ya tienen las reservas, dineros o pagos totales por parte de la AGENCIA WALKINGTIME TOURS VIAJES Y TURISMO SAS.

4.2. Si por algún motivo, el PASADÍA, PLAN O EXCURSIÓN, no se puede realizar por temas de orden público, terremoto, pandemia, virus, huelgas, bloqueos de las vías, factores de tipo político, restricciones, u otro caso de fuerza mayor la **AGENCIA WALKINGTIME TOURS VIAJES Y TURISMO SAS** deberá generar un comunicado informando lo sucedido, a su vez expedirá un CERTIFICADO DE VIAJE DE REPROGRAMACIÓN GARANTIZADA. Para estos casos NO HAY DEVOLUCIÓN DE DINERO abonado o pagado, ya que los diferentes proveedores ya tienen las reservas, dineros o pagos totales por parte de la AGENCIA WALKINGTIME TOURS VIAJES Y TURISMO SAS. Así mismo, si por alguna de las situaciones inicialmente descritas, no se pueda continuar hacia el pasadía o excursión y se deba retornar a la ciudad de origen, SE DESCONTARÁ ÚNICAMENTE LOS SERVICIOS UTILIZADOS, como lo es, el trayecto en el transporte terrestre considerado por la empresa transportadora. De igual manera, si el viaje se alarga por motivos de (huelgas, terremotos, inundaciones, deslizamientos de tierra, factores de tipo político y cualquier otro caso de fuerza mayor o caso fortuito) que puedan llegar a ocurrir durante el viaje, el pasajero y sus acompañantes DEBERÁN ASUMIR LOS GASTOS ADICIONALES presentados en pasadías y excursiones terrestres.

5. CANCELACIÓN POR PARTE DEL PASAJERO: La persona titular de la reserva en caso de realizar la cancelación, la AGENCIA WALKINGTIME TOURS VIAJES Y TURISMO SAS procederá así:

5.1. Si la cancelación se realiza por circunstancias constitutivas de caso fortuito o fuerza mayor, enfermedad del viajero, 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 atribuidas a la agencia, se someterá a las condiciones y regulaciones de deducciones, reembolsos o penalidades establecidas por los proveedores o mayoristas (las aerolíneas, hoteles, fincas, operadores, coordinadores o guías, parques, tarjetas médicas, y demás proveedores que compongan el viaje) por los servicios no utilizados. Lo anterior,

conforme al amparo de lo establecido en el artículo 65 de la ley 300 de 1996, así como el reglado en el artículo 6 del decreto 2438 de 2010.

5.2. En caso de que la cancelación se produzca por circunstancias distintas a las establecidas en el numeral anterior, la AGENCIA WALKINGTIME TOURS VIAJES Y TURISMO SAS en su calidad de prestador de servicios turísticos, quedará facultada para exigir a su elección, una de las dos opciones del pago por concepto de incumplimiento, a saber:

5.2.1. El pago del 20% de la totalidad del precio o de la tarifa establecida; este valor podrá ser descontado de los dineros que hubiesen sido abonados por el cliente.

5.2.2. La retención de una proporción del valor pagado por el cliente según el momento que se presente el incumplimiento por no presentación o no utilización de los servicios turísticos contratados conforme se muestra a continuación:

5.2.2.1. Si la no presentación o no utilización de los servicios se presenta o informa, según el caso, con una antelación de noventa (90) días o más, calendario a la fecha de salida del viaje, pasadía, plan o excursión, se retendrá el diez por ciento (10%), salvo aquellos casos en los que el pasajero o usuario decida conservar el depósito para viajar en otro programa por la AGENCIA WALKINGTIME TOURS VIAJES Y TURISMO SAS, dentro de un período no superior a (12) doce meses contados a partir de la fecha del mencionado depósito.

5.2.2.2. Si la no presentación o no utilización de los servicios se presenta o informa, según el caso, entre los setenta y nueve (79) y treinta (30) días calendario anteriores a la fecha de salida del viaje, pasadía o excursión, se retendrá el veinte (20%).

5.2.2.3. Si la no presentación o no utilización de los servicios se presenta o informa, según el caso, entre los veintinueve (29) y quince (15) días calendario anteriores a la fecha de salida del viaje, pasadía o excursión, se retendrá el cincuenta por ciento (50%)

5.2.2.4. Finalmente, y en el evento de la no presentación o no utilización de los servicios se presente o informa, según el caso, entre los catorce (14) días y la fecha de salida del viaje, pasadía o excursión, se retendrá el cien (100%) del valor total pagado, que se hubiere recibido previamente.

Nota importante: Una vez iniciado el viaje, el pasajero que por necesidad, enfermedad, capricho, fuerza mayor o caso fortuito se retire o se vea obligado a retirarse del programa, pasadía, plan o excursión, y en consecuencia deba retornar anticipadamente a la ciudad de origen o país de origen, deberá asumir los sobrecostos a que haya lugar por modificaciones de ruta y/o fecha según aplique. En todo caso, los servicios terrestres y complementarios cancelados no serán reembolsados, salvo aquellos autorizados y reintegrados por los directos prestatarios de dicho servicio específico.

6. TRÁMITE ADMINISTRATIVO DE CANCELACIONES: La AGENCIA reintegrará los valores a que haya lugar según las condiciones anteriormente detalladas, siempre y cuando dichas reclamaciones se reciban por escrito y resulten procedente de acuerdo con las políticas y condiciones contractuales definidas por cada prestador de los servicios. Los reintegros y devoluciones que resulten procedentes serán reembolsados por la AGENCIA WALKINGTIME TOURS VIAJES Y TURISMO SAS, hasta máximo treinta (30) días calendario posteriores al recibido formal de la reclamación: siempre y cuando el proveedor de servicios haya reembolsado los valores correspondientes en la proporción que corresponda.

7. CANCELACIONES DE LA AGENCIA WALKINGTIME TOURS VIAJES Y TURISMO SAS: En caso de efectuarse cualquier cancelación de la reserva por parte de la agencia, será única y exclusivamente en el caso que las actividades a realizar pongan en riesgo la integridad y seguridad de los clientes y/o cuerpo operativo (Guías, transportadores y demás que se vean afectadas)

como; condiciones climáticas, estado de la vías, orden público, eventos naturales, así como a las disposiciones legales de los entes gubernamentales, estatales, departamentales, municipales de orden público y/o privado que tengan relación directa o indirecta con la operación de la agencia **WALKINGTIME TOURS VIAJES Y TURISMO SAS**, lo cual generaría una cancelación inmediata, entendiéndose esto como el mismo día de la actividad o durante la misma.

8. **SANCIONES:** La **AGENCIA WALKINGTIME TOURS VIAJES Y TURISMO SAS** se reserva el derecho de admitir y/o retirar del programa a los pasajeros que incurran en las siguientes situaciones:

- Pasajeros que se encuentren en estado de embriaguez o bajo el efecto de sustancias psicoactivas, antes y durante el desarrollo de las actividades. Es prohibido el ingreso de bebidas alcohólicas a los escenarios naturales.
- Pasajeros cuya conducta durante la realización del mismo, atente contra el éxito de esta y la comodidad, tranquilidad, e integridad de sus demás compañeros de viaje. En estos casos, el pasajero deberá asumir los sobrecostos a que haya lugar por modificaciones de ruta y/o fecha según aplique; adicionalmente, los servicios terrestres y complementarios no serán reembolsados, salvo aquellos autorizados y reintegrados por los directos prestatarios de dicho servicio específico.
- El pasajero que forme parte del pasadía, plan o excursión reconoce libre y voluntariamente, que se responsabiliza de su comportamiento durante la misma, así como también de cualquier inconveniente de carácter civil o penal en el cual esté o haya estado involucrado, por lo que asumirá personalmente todas las consecuencias que de alguna de estas situaciones se derive, incluso sobrecostos y penalidades por cancelación en caso de haber lugar a ellas. A tal efecto, la conducta será evaluada e informada al viajero infractor mediante el diligenciamiento de un formato de descargos en presencia de varios testigos, sin perjuicio de las sanciones o contravenciones a que sea acreedor por parte de las autoridades locales o quien haga sus veces en una nave o aeronave o transporte equivalente, o de las acciones legales que pueda invocar la agencia por los perjuicios ocasionados.
- Las actividades de alto riesgo o deportes de altura, no se pueden realizar con personas en estado de embarazo, ni bajo el efecto del alcohol o sustancias psicoactivas. Por lo que se entiende, que de estar en cualquiera de los estados anteriores; no se realiza la actividad y no será reembolsado el valor pagado por el cliente. La **AGENCIA WALKINGTIME TOURS VIAJES Y TURISMO SAS** no se hace responsable de los daños morales que esto pueda ocasionar a su viaje o actividad. Para la empresa es indispensable que los clientes estén en óptimas condiciones físicas, motoras, mental y psicológica para realizar las actividades contratadas.
- Las personas con problemas severos cardiovasculares, vértigo crónico, cirugías recientes, lesiones articulares y musculares, no podrán realizar actividades de aventura.
- Las personas con exceso de peso no podrán realizar las actividades de aventura esto deberá ser evaluado por los guías el respectivo día en que se desarrolle la actividad.
- Los Menores de edad que no viajen con al menos uno de los padres deberán presentar sin excepción carta autenticada autorizando a la persona adulta que se hará responsable, junto con fotocopia de documento de identidad de los padres, en caso de no presentar

dicho documento la **AGENCIA WALKINGTIME TOURS VIAJES Y TURISMO SAS** no atenderá al menor de edad y no se hará ningún tipo de devolución.

- La **AGENCIA WALKINGTIME TOURS VIAJES Y TURISMO SAS** se reserva el acompañamiento de mascotas al pasadía, plan o excursión, debido a que en algunos atractivos turísticos no es permitido el ingreso de los mismos.

9. INDEMNIDAD: El cliente mantendrá indemne a la **AGENCIA WALKINGTIME TOURS VIAJES Y TURISMO SAS**, contra todo tipo de acción judicial, administrativa o extrajudicial por concepto de daños lesiones en personas o bienes ocasionados durante la ejecución del plan, pasadía y/o excursión, cuando el hecho se haya presentado por no observar los términos y condiciones de agente y/o de cualesquiera de los contratistas que intervienen en el desarrollo de la actividad contratada. En el evento en que los daños y /o perjuicios ocasionados sean de responsabilidad y/o estén cubiertos por otro de las empresas que participan en la ejecución del plan y/o programa contratado.

10. LIMITE DE RESPONSABILIDAD: AGENCIA WALKINGTIME TOURS VIAJES Y TURISMO SAS NO ASUME responsabilidad alguna por eventos como los señalados en el numeral noveno y en los siguientes:

10.1. Huelgas, terremotos, inundaciones, deslizamientos de tierra, factores de tipo político y cualquier otro caso de fuerza mayor o caso fortuito que puedan llegar a ocurrir durante el viaje.

10.2. Dificultades de orden público y de orden meteorológico que obliguen a los transportes a realizar cancelaciones o modificaciones en los itinerarios y/o rutas terrestres.

10.3. Perjuicios materiales e inmateriales, que pueda(n) sufrir el(los) pasajero(s) por pérdida, daño o hurto de equipaje u objetos o pertenencias de uso personal. Estos riesgos (ocasionales) son asumidos con plena responsabilidad por parte del(los) pasajero(s) durante el tiempo del viaje.

10.4. Frente al transporte terrestre, en caso del acaecimiento de un siniestro vial en el cual se produzcan lesiones o fallecimiento de pasajeros, el PASAJERO excluye de cualquier responsabilidad a la **AGENCIA WALKINGTIME TOURS VIAJES Y TURISMO SAS**, aceptando que las posibles indemnizaciones corresponden únicamente a las pólizas de seguros con las que cuenta la empresa transportadora. Teniendo en cuenta que, la empresa de transporte tiene la obligación de indemnizar los daños causados por los potenciales riesgos generados en el ejercicio de actividad peligrosa, según lo encuadrado en el artículo 2356 del Código Civil Colombiano. Esto es válido incluso si el vehículo está afiliado a la empresa de transporte, pero no es de su propiedad. Según el artículo 991 del Código de Comercio, el propietario del vehículo, la empresa que contrata y la que conduce, son solidariamente responsables del cumplimiento de las obligaciones que surjan del contrato de transporte.

10.5. En el evento en que se produzca un accidente o fallecimiento fuera del transporte terrestre; éste será asumidas por nuestra tarjeta de asistencia médica MAGENTA SEGUROS LTDA NIT. 900696618-2, siempre y cuando aplique sus condiciones generales ubicadas en <https://www.magentaseguros.com/>.

10.6. El pasadía, plan y/o excursión no incluye atracciones de tipo mecánico o de alto riesgo, razón por la cual, si el cliente adquiere estos servicios en el transcurso de plan, pasadía y/o excursión, lo hace por su propia cuenta y riesgo y sin la aquiescencia de la agencia, razón por la cual de ninguna manera se podrá imputar culpa alguna a la **AGENCIA WALKINGTIME TOURS VIAJES Y TURISMO SAS**.

10.7. La **AGENCIA WALKINGTIME TOURS VIAJES Y TURISMO SAS** no asume responsabilidad alguna por accidente, pérdidas o daños ocasionados por la imprudencia del pasajero (s), o la inobservancia a las instrucciones entregadas por el (los) guías o coordinador (es) en cada uno de nuestros planes ofertados.

10.8. La **AGENCIA WALKINGTIME TOURS VIAJES Y TURISMO SAS** no asume ninguna responsabilidad en los casos en que se presenten incidentes (discusiones, riñas) o eventos en los que ocasionen lesiones o muerte en los diferentes establecimientos recreativos y/o hoteles utilizados dentro del itinerario del pasadía o excursión; esta responsabilidad será exclusiva del establecimiento donde ocurra el suceso.

11. La **AGENCIA WALKINGTIME TOURS VIAJES Y TURISMO SAS** motiva el respeto entre cada uno de los pasajeros que utilizan nuestros servicios turísticos por lo cual se le(s) solicita evitar discutir, gritar o molestar a los demás pasajeros con aparatos electrónicos a alto volumen (radios, celulares, parlantes etc.) dentro de los buses que realicen el transporte.

12. La **AGENCIA WALKINGTIME TOURS VIAJES Y TURISMO SAS**, el contratante, sus compañeros y/o su grupo familiar, autorizan a la agencia para que haga el uso y tratamiento de sus datos personales, así como el uso de los derechos de imagen para incluirlos sobre fotografías y producciones audiovisuales (videos); como derechos de autor; los derechos conexos y en general todos aquellos derechos de propiedad intelectual que tengan que ver con el derecho de imagen. Sin que exista un límite en el tiempo o territorio, conforme lo establece la Ley 1581 del 2012, el Decreto 1377 de 2013 y el Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015. **WALKINGTIME TOURS VIAJES Y TURISMO SAS** rechaza la explotación, la pornografía, el turismo sexual y demás formas de abuso sexual con menores, ley 679 de 2001. **WALKINGTIME TOURS VIAJES Y TURISMO SAS** cumple la ley 17 de 1981 y resolución 1367 de 2000 contra la comercialización y tráfico de especies de fauna y flora silvestre. **WALKINGTIME TOURS VIAJES Y TURISMO SAS** advierte la comercialización y tráfico ilegal de bienes culturales regionales y nacionales, ley 103 de 1991 y su decreto 904 de 1941, ley 397 de 1997 y su decreto 833 de 2002, ley 1185 de 2008. **WALKINGTIME TOURS VIAJES Y TURISMO SAS** protege los espacios libres de humo, ley 1335 de 2009. **WALKINGTIME TOURS VIAJES Y TURISMO SAS** rechaza la discriminación o actos de racismo a la población vulnerable. Ley 1752 de 2015 y ley 1482 de 2011. **WALKINGTIME TOURS VIAJES Y TURISMO SAS** rechaza el trabajo infantil, ley 1098/2006 - decreto 2737/1987.

13. **FORMA DE PAGO:** La reserva se realiza con el 50% del valor total del plan o la actividad a realizar; así mismo, diez (10) días antes del pasadía, plan o excursión debe estar pago la totalidad del mismo.

- Puedes realizar la consignación o transferencia a la cuenta ahorros 825-000064-72 del banco Bancolombia a nombre de Walkingtime Tours Viajes y Turismo SAS, identificado con NIT 901957347.

Los pagos con tarjeta y por medio de link de pago tienen un 5% de comisión.

Nota: Se podrán hacer abonos del pasadía, plan o excursión después de la primera cuota hasta terminar el pago total, quince (15) días antes de iniciar el tour.

TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES: El cliente autoriza a **WALKINGTIME TOURS VIAJES Y TURISMO SAS** para que su información comercial y/o personal sea almacenada en su base de datos, de conformidad con los fines y las limitaciones establecidas por la Ley 1581 del 2012, el decreto 1377 del 2013 y el decreto único reglamentario 1074 de 2015.

Yo, _____ identificado con la cedula de ciudadanía número _____, me dirijo al destino _____ acepto junto a mis

acompañante (s) las condiciones aquí establecidas por la **AGENCIA WALKINGTIME TOURS VIAJES Y TURISMO SAS.**