

## **1. CONDICIONES GENERALES**

### **1.2. ORGANIZACIÓN Y RESPONSABILIDADES**

**PRESTIGIO TRAVEL CLASS S.A.S.** 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, telefónico o físico de esta Agencia de Viajes. En este sentido la Agencia de Viajes se compromete a cumplir con los servicios de intermediación mencionados, con 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 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. De todo ello el usuario deberá reclamar directamente ante las empresas prestadoras del servicio incumplido, en lo cual la Agencia de Viajes colaborará al usuario en cuanto le sea posible. Las presentes "Condiciones Generales" son regidas por las normas del ordenamiento civil mercantil y demás leyes aplicables.

### **1.3. CLÁUSULA DE RESPONSABILIDAD**

El siguiente contenido debe ser tenido en cuenta por el usuario, previo a decidir la adquisición de servicios, toda vez que con base en él se prestan los servicios y se alojan los derechos y obligaciones tanto de la agencia como del usuario. Las presentes condiciones son vinculantes desde el momento en que el usuario cancela en todo o en parte los servicios comercializados por **PRESTIGIO TRAVEL CLASS S.A.S.:**

**PRESTIGIO TRAVEL CLASS S.A.S.** está sujeta al régimen de responsabilidad que establece la Ley 300 de 1996, Decreto 1074 de 2015 y las normas que los modifiquen, adicionen o reformen, y actúa como agente intermediario entre el usuario y el prestador del servicio turístico seleccionado por el usuario. La responsabilidad de la agencia respecto de la calidad del servicio se limita única y exclusivamente a los términos de cada ofrecimiento, teniendo en cuenta las condiciones específicas de cada proveedor, las cuales son dadas a conocer de manera completa y oportuna al usuario para su entendimiento, aceptándolas integralmente con el primer pago que efectúe de los servicios adquiridos.

**PRESTIGIO TRAVEL CLASS S.A.S.** no asume responsabilidad por la prestación del servicio de transporte aéreo; la prestación de dicho servicio, 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 rigen por lo dispuesto en el Reglamento Aeronáutico Colombiano (RAC 3), atendiendo las particularidades de la tarifa aérea adquirida.

La responsabilidad por el cuidado y custodia de los artículos personales recae exclusivamente en el pasajero, salvo que los mismos hayan sido puestos a disposición del prestador del servicio para su cuidado. En caso de llevar consigo objetos de valor, el usuario deberá darlo a conocer directamente al prestador del servicio, para tomar todas las medidas de cuidado necesarias para proteger dichos objetos; de lo contrario, las pérdidas y averías que sufran tales objetos deberá asumirlas en su integridad el usuario sin posibilidad de solicitar compensación o indemnización de perjuicios.

Cuando el usuario incumpla por no presentarse o no utilizar los servicios pactados, cualquiera que sea la causa, el prestador de servicios turísticos 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 usuario, situación que el usuario conoce y acepta. Lo anterior resulta aplicable, salvo que el producto o servicio específico, adquirido por el usuario, tenga topes de penalidad diferentes, evento en el cual, se aplicarán las penalidades, políticas de cancelación, no show y demás, impuestas por el operador contratado, a las cuales el usuario se encuentra adherido desde el momento de efectuar la reserva.

**PRESTIGIO TRAVEL CLASS S.A.S.** y los operadores no asumen responsabilidad por eventos de fuerza mayor tales como accidentes, huelgas, asonadas, terremotos, fenómenos climáticos o naturales, condiciones de seguridad, factores políticos, retiro del viajero por conductas que atenten contra la realización del viaje, negación de permisos de ingreso, decisión del país de destino de impedir el ingreso o movilidad del viajero, muerte, asuntos de salubridad, hechos de terceros, y cualquier otro evento ajeno a la agencia, que pudiese afectar la ejecución o continuidad del viaje; en tales eventos, los reintegros de dinero se efectuarán conforme a la ley y las políticas impuestas por cada proveedor de servicios según corresponda.

**PRESTIGIO TRAVEL CLASS S.A.S.** no se responsabiliza por los gastos personales ni adicionales al plan específico en los que el usuario incurra, y tampoco asume responsabilidad por daños o pérdidas generadas al usuario por su impericia, negligencia, culpa. **PRESTIGIO TRAVEL CLASS S.A.S.** podrá efectuar modificaciones a los itinerarios previstos, fechas de viaje, hoteles de similar o superior categoría, transporte y los demás que sean necesarios con el fin de contribuir al desarrollo del viaje, bien sea antes de dar inicio o durante el viaje.

La agencia y los prestadores de servicios se reservan el derecho de expulsar a un usuario cuando su comportamiento, reprochable disciplinaria y/o penalmente, genere inconvenientes en la ejecución normal del servicio y cause perturbación a terceros; se entiende que el comportamiento es reprochable cuando atente contra la moral, orden público y buenas costumbres. El usuario deberá asumir por su cuenta y riesgo los gastos que se le generen por la exclusión del programa, y será el único y exclusivo responsable de las reclamaciones por compensación y/o indemnización de perjuicios que realicen terceros afectados, incluido el prestador de servicios, manteniendo indemne a la agencia y a los prestadores de servicios sobre tal situación.

Los precios de los programas están sujetos a cambios sin previo aviso por fluctuación de monedas internacionales, decisiones gubernamentales, modificación de impuestos, tasas o contribuciones que graven los servicios prestados, entre otras situaciones ajenas a la agencia, y sólo regirán los precios vigentes en el momento de expedición de los tiquetes aéreos y vouchers de los demás servicios, al haber confirmación de compra. Los precios de publicidad y cotizaciones pueden fluctuar debido a la disponibilidad cambiante de los prestadores de servicios, en los cuales la agencia no tiene injerencia alguna. El precio anunciado en moneda distinta al peso colombiano en servicios de porción terrestre podrá ser pagado en divisa; también puede ser convertido a pesos colombianos según la TRM de la fecha del pago. En ambas formas de pago se adicionará el 2% por concepto de gastos administrativos más IVA sobre el valor del precio informado y liquidado. El precio anunciado en moneda distinta al peso colombiano en tiquetes aéreos podrá ser pagado en divisa; también puede ser convertido a pesos colombianos según la TRM de la fecha del pago.

La agencia informará de manera oportuna acerca de los requisitos de documentación y sanidad que se requieran para cada destino. Los planes comercializados no incluyen trámite de pasaportes, visado o permisos de salida del país y/o ingreso a otro Estado, y es responsabilidad exclusiva del usuario cumplir con los requisitos de documentación necesarios para efectuar el viaje, así como con los requisitos de sanidad como es el caso, por ejemplo, de vacunación. Por ende, **PRESTIGIO TRAVEL CLASS S.A.S.** recomienda al usuario tomar todas las precauciones de documentación antes de adquirir servicios turísticos, toda vez que ni los operadores ni la agencia se responsabilizan por la no ejecución de los servicios cuando es imputable al usuario por este tema.

En caso de prestar asesoría para la expedición de la documentación requerida para el viaje, **PRESTIGIO TRAVEL CLASS S.A.S.** no se responsabiliza por los resultados del trámite, debido a que el otorgamiento de pasaporte, visa, o cualquier tipo de permiso de ingreso, salida del país, tránsito en otro país, entre otros, es decisión discrecional de la autoridad gubernamental competente que los expide. Es responsabilidad única y exclusiva del usuario portar y exhibir en todo momento, los documentos que se requieran para efectuar el viaje y para garantizar la estancia en el lugar de destino, para corroborar la situación ante las autoridades que así lo requieran; es responsabilidad del usuario portar los documentos auténticos, pues cualquier irregularidad presentada es exclusiva responsabilidad del usuario.

El ejercicio de los derechos de retracto y desistimiento se efectúa con apego a la normativa correspondiente: RAC 3, Ley 1480 de 2011. Los pagos por los servicios que el usuario deje de tomar por decisión personal una vez iniciado el viaje, no serán reembolsables. Los reembolsos a que hubiere lugar se realizarán dentro de los 30 días calendario siguiente a la solicitud, y con base en las políticas adoptadas por cada proveedor de servicios. No obstante, en caso de que el trámite tome más tiempo por causas ajenas a **PRESTIGIO TRAVEL CLASS S.A.S.**, ésta no reconocerá ningún interés sobre las sumas a reembolsar.

Para efectos de robustecer la protección, el usuario podrá adquirir pólizas de seguro que coadyuven al éxito de su viaje. Dichos productos obedecen a contratos de seguro y/o asistencia en viaje según corresponda, y se ejecutarán conforme a las políticas, términos y condiciones de los agentes de seguros que el usuario puede contratar. La información sobre coberturas, trámites, derechos y

obligaciones será aquella que las aseguradoras o prestadores de servicios de asistencia le ha suministrado a la agencia, quien se la dará a conocer al usuario de manera oportuna para que decida sobre su adquisición y conveniencia.

**PRESTIGIO TRAVEL CLASS S.A.S.** como agente intermediario velará para que la prestación de servicios operada por terceros sea óptima y de calidad según lo ofrecido, brindando al usuario toda la colaboración y gestión para hacer llegar a los proveedores las peticiones, quejas o reclamos que deseen elevar, antes, durante y después de la ejecución de los servicios. Sin embargo, en caso de tener alguna dificultad in situ, el usuario deberá ponerla en conocimiento del prestador de servicio directa e inmediatamente, para que el prestador solucione la inconformidad de manera expedita. Lo anterior sin perjuicio de la notificación que debe hacer el usuario a la agencia de viajes para lo propio.

Se recuerda al usuario que la explotación y abuso de menores de edad son sancionados con pena privativa de la libertad, ley 679 de 2001. Está prohibido el tráfico y comercialización de fauna y flora silvestre, de bienes culturales regionales y/o nacionales, de sustancias estupefacientes, los actos de discriminación, entre otras conductas que alteran el turismo responsable y sostenible.

#### **1.4. SERVICIOS**

Términos y condiciones adicionales se pueden aplicar a las reservaciones, compra de bienes y servicios, según el proveedor de servicios específicos y usted como usuario acuerda aceptar dichas cláusulas.

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

##### **1.4.1. AÉREO**

###### **1.4.1.1. TARIFA "TURISTA CON RESTRICCIONES"**

Cuando el comprador elige la tarifa "Turista con restricciones", 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 ticket 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.

#### **1.4.1.2. TASA ADMINISTRATIVA**

Se cobra una tasa administrativa por pasajero y el valor varía de acuerdo al proceso de compra que se utilice Ver Cobro Tasa administrativa para venta en línea y Tasa administrativa para venta en oficinas y central de reservas. la cual no es reembolsable y en caso de cambios o modificaciones que exijan cambiar el ticket se procederá nuevamente a cobrar dicho cargo.

#### **1.4.1.3. MENORES NO ACOMPAÑADOS**

##### **1.4.1.3.1. Vuelos regulares**

A efectos de transporte aéreo, menor es la persona que no ha cumplido los 18 años en la fecha del vuelo.

- BEBE/INFANT (INF): Es el menor que en la fecha del vuelo aún no ha cumplido los 2 años. Viaja sin ocupar asiento, acompañado de una persona mayor de 18 años, pagando un porcentaje variable de la tarifa del adulto.
- NIÑO/CHILD (CHD): Es el menor que habiendo cumplido los 2 años, no ha cumplido los 12 años en la fecha del vuelo y viaja siempre acompañado de una persona mayor de 18 años. Viaja ocupando asiento.
- JOVEN/YOUNG PASSENGER (YP): Es el menor que habiendo cumplido los 12 años, no ha cumplido los 18 años en la fecha del vuelo y viaja sin acompañante, y/o con asistencia en vuelo si fuese necesario. Viaja abonando tarifa de adulto.
- Limitaciones de menores con cada adulto:
  - Las compañías de vuelo regular suelen aceptar por cada pasajero adulto un máximo de:
    - Un BEBE (INF).
    - Un BEBE (INF) y un NIÑO (CHD) menor de 5 años.
    - Dos NIÑOS (CHD) menores de 5 años.
    - Para volar con más de dos NIÑOS (CHD) entre 5 y 12 años se tendrá que consultar con la compañía aérea que se opere.

Excepcionalmente (siempre habrá que consultar con la compañía aérea correspondiente) se podrá aceptar por cada pasajero adulto, dos BEBES (INF), siempre que uno viaje en brazos del pasajero adulto y el segundo en una silla de coche homologada, ocupando el asiento contiguo al pasajero. La tarifa para aplicar para el BEBE que ocupa el asiento será la misma que la de un NIÑO (CHD).

**Consulte otras restricciones con el asesor.**

#### **1.4.1.3.2. Vuelos en aerolíneas de bajo costo**

La normativa de las compañías aéreas de bajo costo en general obliga a que todos los menores de 14 de años viajen siempre acompañados por un adulto y debidamente documentados con PASAPORTE. En caso de incumplimiento de dicha normativa, a estos menores de 14 años se les denegará el embarque.

**LAS POLITICAS DE CANCELACIÓN Y DERECHO DE RETRACTO** de cada servicio serán informadas en la consulta específica del servicio.

#### **1.5. DERECHO DE RETRACTO Y DESISTIMIENTO:**

Retracto: Tratándose de ventas por medios no tradicionales o a distancia, el pasajero podrá retractarse de la venta del ticket aéreo siempre y cuando lo haga dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la compra siempre y cuando medien más de cinco (5) días hábiles a la fecha del vuelo.

Desistimiento: El cliente podrá desistir del ticket aéreo siempre y cuando solicite este derecho hasta 24 horas antes del primer vuelo de su itinerario, siempre y cuando la regla tarifaria lo permita y no establezca que el ticket es no reembolsable.

En relación con la porción terrestre (alojamiento, alquiler de vehículos, traslados, entre otros), aplica el derecho de retracto contemplado en la Ley 1480 de 2011.

En caso de retracto se adelantará el trámite de reembolso ante la Aerolínea o proveedor. Se aplican las penalidades y descuentos establecidos por la Aerolínea o proveedor. La Tasa administrativa no es reembolsable.

## **1.6. REVERSIÓN DE PAGOS**

De conformidad con lo previsto en el Decreto 587 de 2016 como Consumidor, usted tiene derecho a solicitar la reversión del pago en el marco de las ventas efectuadas mediante mecanismos electrónicos, consagradas en el artículo 51 del Estatuto del Consumidor, siempre y cuando su solicitud se encuentre incura dentro de los requisitos establecidos por el mismo Decreto y los cuales deberán indicarse en el formulario a diligenciar (E. C., L. 1480/11).

### **1.6.1. CONDICIONES Y RESTRICCIONES PARA EL PAGO ELECTRÓNICO**

El horario para realizar pago electrónico de tiquetes aéreos y reservas hoteleras es de 00:05 AM a 11:40 PM (- 5 GTM) hora de Colombia.

Recibimos como forma de pago tarjetas débito y tarjetas de crédito de las siguientes franquicias: VISA, MASTER CARD, AMERICAN EXPRESS y DINERS. Para garantizar su reserva y tarifa, debe realizar el pago de manera inmediata. Los datos suministrados deben ser los mismos que reposan en su entidad financiera (dirección de correspondencia, teléfono, cédula, nombres y apellidos).

La tasa administrativa y los cargos por gestión cobrados en nuestro sitio web no son reembolsables en ningún caso.

## **1.7. TIQUETES AÉREOS**

Las reservaciones y compras de pago electrónico de tiquetes aéreos se deben hacer por lo menos 6 horas antes de la fecha de salida del viaje. Verifique en las condiciones de compra si el tiquete que está adquiriendo es reembolsable, esto en caso de desistir de su viaje después de haber realizado la compra. Recuerde que todas las tarifas promocionales no son reembolsables. Aplican restricciones y penalidades por modificaciones establecidas por las Aerolíneas. El trámite del reembolso de un tiquete lo realiza la aerolínea y el tiempo estimado de reintegro depende de esta, siempre y cuando el tiquete aéreo sea reembolsable.

Si bien de conformidad con lo previsto en las normas vigentes el reembolso por parte de la aerolínea o de la agencia debe hacerse dentro de los 30 días siguientes a la fecha de la solicitud, debe considerarse que:



- Si bien la agencia efectúa la venta, no recibe el valor pagado por el pasajero puesto que la entidad bancaria lo abona directamente a la aerolínea.
- Una vez recibida la solicitud del pasajero, la agencia se la traslada a la aerolínea.
- Una vez aceptado el reembolso por la aerolínea esta debe comunicarle a la entidad bancaria que le abone en cuenta al tarjetahabiente el valor reclamado.
- Los tiempos de este proceso de la acreditación en cuenta pueden tomar más de los 30 días que establece la ley y escapan al control de la agencia.
- En caso de reembolso se aplicarán las normas y penalidades establecidas por cada aerolínea con base en el tipo de tarifa y sus restricciones.

Las tarifas informadas por nuestros asesores no se garantizan, hasta tanto no esté realizado el pago en línea.

No obstante, la información que le ha sido suministrada, usted como consumidor, de acuerdo con lo previsto en el numeral 2.1 del artículo 3 del Estatuto del Consumidor (Ley 1480/11), es deber de los consumidores informarse respecto de la calidad de los productos, así como de las instrucciones que suministre el productor o proveedor en relación con su adecuado uso o consumo, conservación e instalación.

### **1.7.1. EQUIPAJE**

Definición: Es el conjunto de maletas, valijas y artículos que una persona transporta normalmente consigo cuando viaja de un lugar a otro, necesarios para su comodidad y bienestar durante el viaje. Salvo disposición contraria, dicho término designa tanto el Equipaje registrado del Pasajero como el Equipaje de mano.

General: Todo Equipaje está sujeto a revisión, condiciones o restricciones fijadas por las Autoridades y/o aerolíneas operadoras del servicio de transporte aéreo. **PRESTIGIO TRAVEL CLASS S.A.S.** y las aerolíneas no serán responsables por los artículos que las Autoridades retengan, decomisen o impidan que sean portados por el pasajero. En todo caso el usuario deberá consultar y estará sujeto a las políticas del operador, por lo cual, cualquier anulación o cambio puede estar sujeto a penalidad de acuerdo con las políticas informadas.

Mercancías peligrosas: Por razones de seguridad y en cumplimiento de las disposiciones legales sobre transporte aéreo, en el Equipaje no debe haber mercancías peligrosas y/o prohibidas, salvo que estén expresamente permitidos por las aerolíneas. Estos elementos pueden ser maletines, cajas y sacos con dinero, o cualquiera que sea catalogado como mercancías peligrosas catalogadas como tal por las Autoridades, o las aerolíneas, entre las cuales se encuentran explosivos, inflamables, gases, ácidos, tóxicos, corrosivos, radioactivos, material biológico, entre otros. Del mismo modo deberá el pasajero abstenerse de embarcar cualquier tipo de elemento, droga o sustancia cuyo porte, tenencia, comercio o consumo sea prohibido. Algunos elementos catalogados como mercancía peligrosa de uso común son:

- Baterías de litio o material pirotécnico
- Elementos discapacitadores.
- Agentes irritantes o incapacitantes, pimienta en spray
- Dispositivos de oxígeno líquido
- Armas de electrochoque tales como taser
- Encendedores accionados por baterías de litio sin tapa de seguridad o medios de protección contra la activación involuntaria
- Equipos electrónicos dañados
- Baterías de metal de litio de repuesto
- Cilindros de oxígeno llenos
- Vehículos tales como balance wheels y hoverboards accionados por baterías de litio
- Cerillos o fósforos
- Cualquier elemento ordinario, cuyo carácter sea dudoso, deberá ser reportado al momento del chequeo, para que se determine si puede admitirse a bordo o no.

Algunas aerolíneas no aceptan el transporte de los siguientes artículos como Equipaje Facturado y deberán transportarse en el Equipaje de mano:

- a) Joyas
- b) Documentos personales, pasaportes, identificaciones o documentos de identificación
- c) Metales o piedras preciosas
- d) Obras de arte
- e) Cheques o títulos valores y demás documentos con valor

- f) Dinero en efectivo
- g) Lentes
- h) Dispositivos de comunicación como celulares, smartphones, entre otros
- i) Medicamentos
- j) Documentos de historia clínica
- k) Cámaras fotográficas
- l) Reproductores de música o audífonos
- m) DVD's portátiles y juegos electrónicos portátiles
- n) Tablet digitales
- o) Filmadoras
- p) Computadoras y equipos electrónicos
- q) Cerámicas
- r) Vajillas
- s) Calculadoras
- t) Botellas de licor
- u) Artículos perecederos
- v) Llaves de carro o casa
- w) Artículos para el cuidado del bebé (ej. fórmulas y pañales)
- x) Pasaportes
- y) Muestras de trabajo (vendedores)
- z) Artículos similares a los antes listados, frágiles, de valor o perecederos

Algunos ejemplos de los elementos restringidos en el Equipaje o los cargos que se aplicarán en caso de que exista exceso de Equipaje, sobrepeso, piezas extras de Equipaje y/o sobredimensión del Equipaje deberán consultarse directamente con la aerolínea contratada o en la política de Equipaje atendiendo a las particularidades de la tarifa aérea adquirida.

Modificaciones: La aerolínea podrá modificar, reconsiderar y hacer excepciones a su política de Equipaje. En todo caso, estas no podrán tener efecto retroactivo sobre servicios de transporte aéreo ya contratados cuyo precio haya sido pagado por el usuario. El Pasajero tiene derecho a que se respete el Equipaje de acuerdo con las condiciones de la Tarifa adquirida.

Condiciones de facturación: Además de las condiciones generales anunciadas, la aceptación del Equipaje quedará sujeto a:

- El Equipaje debe ser facturado en los puntos habilitados por la aerolínea.
- El Equipaje no deberá contener los artículos o elementos prohibidos. Si el Pasajero decide empacar en su Equipaje, este tipo de artículos comprende y acepta que la responsabilidad de la aerolínea se limita a los topes indicados en las regulaciones locales o en los Convenios Internacionales aplicables.
- Todo Pasajero debe identificar su Equipaje debidamente, incluyendo: nombre, apellido, número de teléfono, correo electrónico (si aplica) y dirección permanente.
- Cumplir con todas las condiciones establecidas e informadas por las aerolíneas.

Artículos de transporte especial: La aerolínea podrá permitir el transporte de Equipaje especial, siempre que cumpla con las condiciones establecidas para cada tipo de artículo. Hacen parte de los artículos de transporte especial los equipos deportivos, artículos para bebé y ortopédicos, sillas de ruedas, instrumentos y obras de arte, armas de fuego, alimentos, artículos electrónicos, cenizas humanas y Equipaje mal embalado. La aerolínea podrá negar el transporte de este tipo de Equipaje cuando no cumpla con las condiciones establecidas por esta.

Equipaje en condiciones defectuosas: La aerolínea se reserva el derecho, como condición para aceptar el Equipaje, de inspeccionar y documentar cualquier daño preexistente en el Equipaje. Cuando el Pasajero entregue un Equipaje en mal estado o que de cualquier forma no se encuentre en condiciones idóneas para ser transportado, se le informará al Pasajero que la aerolínea no será responsable por el estado del Equipaje y por el daño que surja como consecuencia de este.

Exceso de Equipaje: Cualquier excedente sobre las condiciones del Equipaje adquirido por el Pasajero se considera exceso de Equipaje y solo puede ser transportado por el Pasajero como Equipaje pagando un valor adicional por este concepto que incluya cualquier impuesto aplicable. El Equipaje con sobrepeso, sobredimensión y/o piezas adicionales viajan sujetas al espacio disponible en el avión.

Equipaje en Convenios con aerolíneas aliadas: El Equipaje y los cargos por Exceso de Equipaje para itinerarios que incluyan segmentos operados por un transportista distinto a la aerolínea serán las informadas al momento de la compra, salvo lo dispuesto en las normas especiales que resulten aplicables.

Control de Equipaje: Todo Equipaje Registrado podrá ser revisado mediante cualquier tipo de dispositivo o medio, en presencia o aún en ausencia del Pasajero, y con o sin su conocimiento o consentimiento, con el fin de evitar actos de interferencia ilícita o cualquier daño a la aeronave, a los Pasajeros y terceros. Este control será ejercido por las Autoridades, o la aerolínea, entre otros, cuando así lo determine la regulación aplicable. Cada Pasajero es responsable ante la aerolínea y las Autoridades del contenido de su Equipaje. La aerolínea no será responsable de los daños, destrucción, pérdida, demora, denegación de transportar, confiscación de propiedad, etc. que resulte de las Inspecciones de las Autoridades, o de la negativa o incumplimiento del Pasajero de cumplir con lo requerido en materia de seguridad, sanidad, aduanas, entre otros. El Pasajero deberá abstenerse de incluir dentro de su Equipaje los elementos que pueden ser afectados por las máquinas de rayos x o de inspección.

Entrega de Equipaje: Será responsabilidad del Pasajero recoger el Equipaje en los sitios dispuestos para ello y verificar que el Equipaje sea de su pertenencia. La aerolínea o las Autoridades competentes podrán verificar y exigirle al Pasajero que demuestre que dicho Equipaje es de su pertenencia, lo cual se podrá acreditar, entre otras, con la etiqueta o talón de Equipaje.

Retraso: La aerolínea hará todo lo posible para que el Equipaje llegue en el mismo vuelo en el que el Pasajero está volando. Sin embargo, debido a circunstancias de la operación, existe la posibilidad de que este Equipaje no sea transportado en el mismo vuelo del Pasajero, situación ante la cual el Pasajero deberá elevar la reclamación respectiva a la aerolínea para proceder con el respectivo proceso de reclamación y compensación si hubiere lugar a esta última de conformidad con las políticas informadas y la normativa aplicable. El término máximo para presentar el reporte es de veintiún (21) días calendario desde la fecha en la cual el Equipaje debió haberse puesto a su disposición.

Equipaje no reclamado: El Equipaje que no haya sido reclamado por su dueño o un representante autorizado a su nombre (o por el cual el dueño no ha presentado una reclamación) una vez surtidos los trámites exigidos por la legislación aplicable, durante el período que establezca las políticas de la aerolínea o a falta de esta el indicado en la normatividad, a partir de la finalización del vuelo en el que fuera registrado y/o el momento en el que fuera encontrado por la aerolínea, se entenderá como abandonado, en cuyo caso se libera de responsabilidad a la aerolínea respecto del mismo, quedando facultado a efectuar la disposición final de dicho Equipaje, o entregarlo a Autoridades, o proceder a su donación.

Daños al Equipaje: En caso de daño al Equipaje, la persona con derecho a la reparación deberá presentar una reclamación a la aerolínea dentro de los términos estipulados por las políticas que esta última establezca para ello y falta de esta, la estipulado por la normatividad aplicable. Las bandas transportadoras e infraestructura aeroportuaria a cargo del operador aeroportuario o Autoridades, podría causar un desgaste natural al Equipaje Facturado o su embalaje. El Pasajero acepta y exime de responsabilidad a la aerolínea sobre dicho desgaste.

Reclamaciones: En el caso de reclamaciones de Equipaje, el reembolso por cualquier gasto incurrido deberá estar debidamente acreditado a la aerolínea. La recepción de un reclamo no supone una aceptación de responsabilidad legal por parte de la aerolínea. Si el Pasajero efectúa un reclamo, será analizado y compensado, en caso de que haya lugar a ello, de acuerdo con la regulación que resulte aplicable.

#### **1.7.2. ASIENTOS:**

Variabilidad de la Flota: Las aerolíneas tienen una flota diversa de aviones, incluso aquellos de la misma marca y modelo pueden presentar diferencias en tipos de sillas, espacio entre sillas, elementos de confort y servicio a bordo, espacio para equipaje en cabina, cortinas, entre otras. Por lo tanto, las aerolíneas no garantizan ningún estándar de servicio o clase de cabina al interior del avión y el Pasajero acepta esta característica de los aviones de las aerolíneas y por tanto la diferencia que ello pueda representar en el servicio.

Selección: Al momento de adquirir el ticket aéreo, el usuario podría llegar a tener la opción de seleccionar la ubicación y tipo de asiento de acuerdo con las condiciones y políticas de la aerolínea; dicho proceso será gratuito o tendrá un costo extra dependiendo de la tarifa adquirida.

### **1.7.3. MALAS PRÁCTICAS**

"Churning": Se considera mala práctica la realización de varias reservas consecutivas para el mismo destino- pasajero- fecha - hora - aerolínea. Razón por la cual le solicitamos abstenerse de realizar dicha actividad.

"Duplicidad": Se considera mala práctica la realización de una nueva reserva estando vigente la primera (Mismo destino-pasajero-fecha-hora –aerolínea).

Debido a lo anterior solicitamos no efectuar más de una solicitud de reserva, para la misma persona y en la misma ruta, por cuanto se generarían inconvenientes con la aerolínea que podrían conllevar la cancelación automática de vuelos por duplicidad de reservas, así como el cobro de una penalidad impuesta por la Aerolínea.

### **1.8. HOTELES**

Puede realizar una reserva. ¿Los servicios adicionales, impuestos y seguro hotelero serán liquidados y deberán ser pagados directamente en el hotel cuando haga check out.? Por favor verifique la acomodación y servicios que incluye la tarifa antes de cerrar la reserva. No olvide verificar las políticas de cancelación y condiciones de la tarifa del hotel que está reservando. Todos los extranjeros están exentos de los impuestos en Colombia y solo tendrán que pagar el seguro hotelero directamente en su hotel. Los pasajeros colombianos deben pagar en su hotel directamente las tasas y el seguro hotelero. Esta validación se realizara directamente en el hotel.

En el caso que por políticas de cancelación la reserva permita hacer un reembolso por cambio de fecha, cancelación anticipada, etc., **PRESTIGIO TRAVEL CLASS S.A.S.** procurará adelantar el trámite correspondiente ante el hotel o proveedor de servicios con el fin que este estudie la posibilidad de hacer un reembolso parcial o total al pasajero en el menor plazo posible, todo dentro de las políticas que maneje dicho proveedor. Cabe resaltar que los costos ocasionados u asociados por dicho trámite

serán asumidos y descontados por **PRESTIGIO TRAVEL CLASS S.A.S.** del eventual reintegro que se le haga al pasajero. Si requiere información adicional, por favor consulte con uno de nuestros asesores.

### **1.9. AUTOS**

El valor total por pagar, incluyendo impuestos y seguros, será liquidado y debidamente informado, así como su forma y oportunidad para pago. Verificar las políticas de cancelación y condiciones de la tarifa seleccionada. Para la realización de la compra se le pedirán al cliente los datos identificativos de los pasajeros/viajeros y la forma de pago de estos. El viajero declara que conoce y que cumplirá con los requisitos gubernamentales de documentación de salida, entrada y otros. La compra de cualquier producto sólo será efectiva en el momento en que esta Agencia de Viajes realice el cargo de manera válida en la tarjeta de crédito o débito o la forma de pago acordado, importe de dicha compra y esta haya sido verificada por el departamento financiero, pudiendo hasta dicho momento ser cancelada por parte de esta Agencia de Viajes. Esta Agencia de Viajes se reserva el derecho de solicitar información adicional al cliente con el fin de verificar su compra. En el caso de que no fuera posible realizar el cargo en la tarjeta de crédito (transacción rechazada), el cliente debe saber que al no haber pago la reserva o solicitud podrá ser cancelada por esta Agencia de Viajes y/o el proveedor del servicio. El pago del / los tiquetes aéreos/ se realiza mediante tarjeta de crédito antes de la emisión del / los tiquetes aéreos.

Las variaciones en la tarifa aplicable por demora en el pago de la reserva en las cuantías de las tasas de aeropuerto, desde el momento de la reserva hasta el momento de emisión del tiquete aéreo, serán repercutidas al cliente.

### **1.10. DESTINOS DE VIAJES**

Se recomienda que el viajero verifique las advertencias que tiene el lugar escogido para el viaje. Por la venta de viajes, esta Agencia de Viajes no representa ni garantiza que viajar a dichos puntos es recomendable o sin riesgo y no es responsable por daños o pérdidas, que puedan resultar de viajar a estos lugares.



**DOCUMENTACION:** Todos los pasajeros deberán llevar consigo la documentación personal necesaria. El Operador declina toda responsabilidad por la información, retiro y por rechazo de las visas. Son responsabilidad del usuario los documentos que le fueron entregados por el Operador.

**EQUIPAJE:** En el transporte terrestre, el Operador niega expresamente toda responsabilidad en caso de extravío, daños o hurtos por cualquier circunstancia. Recomendamos a los pasajeros que presencien el manejo, carga y descarga del equipaje. En el transporte aéreo será aplicado el reglamento IATA (International Air Transport Association).

**1.10.1. ACLARACIONES:**

**1.10.1.1.** El servicio de maletero, cuando es incluido en el programa, es prestado en los aeropuertos y en otros lugares de embarque. Los hoteles disponen de personal propio para este fin.

**1.10.1.2.** Las propinas representan el agradecimiento por la eficiencia de un servicio recibido, y como tal, siempre son voluntarias. Presentación en los aeropuertos La presentación para embarque en los Aeropuertos debe obedecer al margen establecido por las Compañías Aéreas.

**CANCELACIONES:** En cualquier momento el usuario podrá cancelar los servicios solicitados y contratados, y tendrá derecho a la devolución del depósito siempre y cuando el programa contratado no tenga condiciones que indiquen lo contrario. En caso de cancelación de pasajes aéreos, se observarán las normas de las compañías aéreas y los organismos competentes (IATA). En el caso de operaciones en vuelos fletados las cláusulas de cancelación son las que aplica para el programa.

**RECLAMACIONES:** Deberán ser hechas por escrito o, vía e-mail. La información la encontrará en nuestra sección de Servicio al Cliente.

**CONCORDANCIA:** Al solicitar la inscripción en cualquier programa de viaje comercializado por esta Agencia de Viajes 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 programa de viaje o en el proyecto de viaje específico.

### **1.11. PUBLICIDAD**

Señor Consumidor: Para efectos de lo dispuesto en la Ley 1558 de 2012 y en especial el artículo 30, Usted tiene derecho a recibir una información completa, veraz y oportuna acerca de los productos o servicios ofrecidos por **PRESTIGIO TRAVEL CLASS S.A.S.** Si Usted requiere información adicional de los prestadores de servicios turísticos que anuncian en **PRESTIGIO TRAVEL CLASS S.A.S.**, puede solicitarla directamente de forma telefónica, electrónica o física en las direcciones suministradas por esta agencia, o ingresar directamente a la página web de las entidades competentes en la cual encontrará datos adicionales tales como direcciones, contactos, Nit, Rut, Registro Nacional de Turismo y demás datos que usted considere necesarios para su decisión de compra. Esta Agencia de Viajes no será responsable de cualquier error, inexactitud o irregularidad que puedan contener los contenidos publicitarios o de los patrocinadores.

En todo caso, para interponer cualquier reclamación relacionada con los Contenidos publicitarios insertados en el Portal pueden dirigirse a la siguiente dirección de correo electrónico: [prestigiotravelclass@gmail.com](mailto:prestigiotravelclass@gmail.com). Se aplicarán las leyes que al respecto estén vigentes en el territorio colombiano. Un correo electrónico no podrá ser considerado SPAM mientras incluya una forma de ser removido.

### **1.12. CONTRA LA PORNOGRAFÍA INFANTIL**

De acuerdo con la Ley 679 del 3 de Agosto de 2001 expedida por El Congreso de la República, con la cual se dictan disposiciones para prevenir y contrarrestar la explotación, la pornografía y el turismo sexual con menores de edad.

De acuerdo con lo establecido en dicha Ley, todas las personas deben prevenir, bloquear, combatir y denunciar la explotación, alojamiento, uso, publicación, difusión de imágenes, textos, documentos, archivos audiovisuales, uso indebido de redes globales de información, o el establecimiento de vínculos telemáticos de cualquier clase relacionados con material pornográfico o alusivo a actividades sexuales de menores de edad.

En desarrollo de lo dispuesto en el artículo 17 de la Ley 679 de 2001, la agencia advierte al turista que la explotación y el abuso sexual de menores de edad en el país son sancionados penal y administrativamente, conforme a las leyes vigentes. Así mismo y con el fin de dar cumplimiento a la Resolución 3840 del 24 de diciembre de 2009 y según el Artículo 1 de la Ley 1336 del 21 de julio de 2009, **PRESTIGIO TRAVEL CLASS S.A.S.** adoptó un modelo de Código de Conducta, con el fin de prevenir e impedir la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes en la actividad turística.

#### **1.13. LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO**

**PRESTIGIO TRAVEL CLASS S.A.S.** declara que no se encuentra en ninguna lista de las establecidas a nivel local o internacional para el control de lavado de activos y financiamiento del terrorismo; así mismo en aplicación del Sistema de Prevención de Lavado de Activos, verificará que sus subcontratistas, proveedores, miembros de la junta directiva o junta de socios, sus representantes legales, su revisor fiscal, clientes y pasajeros, tampoco se encuentren en dichas listas.

El Usuario conoce, entiende y acepta de manera voluntaria e inequívoca que **PRESTIGIO TRAVEL CLASS S.A.S.**, en cumplimiento de su obligación legal de prevenir y controlar el lavado de activos y la financiación del terrorismo, siguiendo la jurisprudencia de la Corte Constitucional sobre la materia, y por constituir una causal objetiva, podrá terminar, unilateralmente y sin previo aviso, la prestación de los servicios cuando su nombre haya sido incluido en listas Internacionales tales como ONU u OFAC, esta última comúnmente llamada lista Clinton. Así mismo, podrá darlo por terminado cuando El Usuario, persona natural: 1) Registre a una persona incluida en cualquiera de estas listas; 2) Las autoridades competentes lo hayan condenado por conductas relacionados 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.

#### **1.14. VIGENCIA**

**PRESTIGIO TRAVEL CLASS S.A.S.** se reserva el derecho a modificar la presente política para adaptarla a novedades legislativas o jurisprudenciales, así como a buenas prácticas del sector del turismo y los demás sectores de la economía. En dichos supuestos, **PRESTIGIO TRAVEL CLASS S.A.S.** publicitará en sus sedes físicas y digitales los cambios introducidos con razonable antelación a

su puesta en práctica. Esta política fue adoptada y publicada por **PRESTIGIO TRAVEL CLASS S.A.S.** el 1 de agosto de 2024 y entra en vigor a partir de la fecha de publicación.