



## TÉRMINOS Y CONDICIONES DE NUESTROS SERVICIOS Y PRODUCTOS

**FABRICANDO SUEÑOS TRAVEL S.A.S.** identificado con NIT No. 901.815-086-1 con domicilio en la ciudad de Bogotá D.C. en la Calle 114ª #53-58 y REGISTRO NACIONAL DEL TURISMO (RNC) 202603, (en adelante *la Agencia*) informa a sus clientes (en adelante *el Usuario*), los siguientes términos y condiciones generales para la prestación y oferta de nuestros productos y servicios.

Al contratar cualquier servicio con la Agencia, el Usuario declara haber leído, comprendido y aceptado íntegramente estos Términos y Condiciones

### OBJETO

La Agencia actúa como **intermediaria** en la prestación de servicios turísticos, tales como:

- Tiquetes aéreos nacionales e internacionales.
- Reservas de alojamiento.
- Paquetes turísticos.
- Seguros de viaje.
- Servicios complementarios relacionados con el turismo.

La Agencia no presta directamente los servicios finales, salvo manifestación expresa en contrario.

### PROGRAMAS NACIONALES E INTERNACIONALES:

1. Los precios publicados y cotizados son referenciales se encuentran sujetos a cambio sin previo aviso.
2. Los servicios cotizados y/o confirmados se encuentran sujetos a disponibilidad.
3. La confirmación de los servicios turísticos se encuentran sujetos a disponibilidad y los precios sujetos a cambio. La solicitud de confirmación de los servicios debe hacerse por escrito vía mail.
4. Para la confirmación de los servicios turísticos: alojamiento, traslados, atracciones, cenas, shows y tiquetes aéreos, se requiere copia del pasaporte de cada uno de los viajeros (hoja donde se encuentra la información biográfica y foto) y visa (cuando se requiera, según el destino).
5. La agencia de viajes o pasajero, deben verificar: nacionalidad, nombre de cada uno de los viajeros, fecha de nacimiento (edad), fecha de vencimiento de los documentos (pasaporte y visa) y número de identificación.



En el caso de NO ser suministrada la información y que los nombres no concuerden con el documento de identificación, pasaporte y visa (Cuando se requiera), o los documentos (pasaporte o visas) se encuentren vencidos, LA AGENCIA, no se hace responsable, de cargos y penalidades que se generen.

**6.** Confirmación de traslados, debe ser enviada la información por escrito vía mail indicando: fecha, aerolínea, número de vuelo y horarios. En el caso de no ser enviada la información por escrito vía mail, LA AGENCIA, no se hace responsable por errores en la información suministrada.

**7.** Política de niños, son considerados infantes de 0 a 1 año, niños de 2 a 9 años, mayores de 10 años pueden ser considerados adultos, esta condición puede variar según el producto, cadena hotelera o destino.

**8.** Nuestros programas se encuentran cotizados en habitaciones estándar, las cuales tienen capacidad máxima hasta 4 personas y constan de dos (2) camas dobles. Cuando soliciten acomodación triple o cuádruple, los pasajeros deberán compartir la cama. Esta cotización no es válida para otro tipo de habitación o según se especifique lo contrario: suites, villa, bungalow u otro.

**9.** Máximo dos (2) niños por habitación ubicados con los padres (La habitación estándar es solo para 4 personas, adultos y niños)

**10.** Todo programa tiene relacionado un itinerario tentativo, el cual puede variar en cuanto al orden, a fin de brindar un mejor desarrollo del mismo

**11.** Los servicios cotizados en nuestros programas, corresponden a servicios compartidos, es decir que los clientes comparten con otros pasajeros el Transporte haciendo el mismo itinerario, en: parques, excursiones, tour o traslados, cumpliendo con los mismos horarios establecidos. Si el viajero desea horario especial o servicios privados debe solicitarse la cotización, la cual tendrá un incremento.

**12.** El tamaño o tipo de unidades que se utilicen para los traslados (buses, van, vehículos), dependerán del número de pasajeros, condiciones de tránsito y acceso a carreteras y caminos a los lugares visitados

**13.** Los precios publicados no aplican para grupos, congresos, navidad y año nuevo, carnavales u otros eventos especiales, y fiestas importantes de acuerdo al destino.

**14.** Las condiciones de grupos varían de acuerdo al destino, temporadas, cantidad de viajeros, condiciones de depósitos y pagos finales.

**15.** El pago de los servicios turísticos confirmados deben ser pagos según la moneda indicada (pesos colombianos, dólares americanos o euros).



**16.** Tarjeta de asistencia, se recomienda a todos los viajeros, adquirir los seguros médicos de viaje, de equipaje y de lesiones personales, los cuales pueden comprarse por intermedio de FABRICANDO SUEÑOS TRAVEL S.A.S.

**17.** Equipaje, manejo de una maleta por pasajero, pero estas condiciones se encuentran sujetas a condiciones de los proveedores finales, según los servicios turísticos confirmados (Cruceros, circuitos, hoteles, autos, trenes). Los operadores u proveedores pueden negarse a llevar el equipaje o cobrar cargos adicionales, basados en el tamaño, el peso o número de piezas de equipaje que lleve el pasajero.

**18.** Bajo ninguna circunstancia ningún equipaje podrá contener objetos peligrosos, tales como sustancias controladas, armas de fuego, explosivos, oxígeno, cilindros de aire comprimido, sustancias combustibles, etc. Los proveedores u operadores se reservan el derecho de impedir que el pasajero lleve cualquier artículo que considere inapropiado.

**19.** Contacto de emergencia, en cada voucher de confirmación de servicios se indica el contacto de emergencia, servicio 24 horas al cual los pasajeros deben comunicarse en primera instancia, informando la situación, inconsistencia u problema que se le presente, de acuerdo a la situación el operador debe responder o solucionar lo expuesto. Es importante tomar nota del nombre y apellido de la persona que contestó y tomó de su caso.

**20.** Los hoteles, navieras y demás proveedores pueden solicitar una tarjeta de crédito de garantía al momento de realizar el registro con el garantizar costos que no se encuentren incluidos o daños en la habitación o propiedad, estas condiciones y políticas son exclusivas de cada proveedor.

**21.** Los precios de los servicios turísticos publicados o confirmados especifican cada uno de los servicios incluidos (Incluye). Así mismo se especificará los servicios no incluidos (No Incluye), entre los cuales se encuentran gastos personales como: llamadas telefónicas, mini bar, servicios a la habitación, lavandería, propinas, transportación, impuestos y recargos que son cobrados según condiciones y políticas de cada proveedor.

**22.** Las condiciones, políticas y restricciones se encuentran sujetos de acuerdo a los productos turísticos seleccionados y los proveedores finales.



### **PRECIOS, TARIFAS Y PAGOS**

Los precios están sujetos a disponibilidad y cambios del proveedor hasta su confirmación. Ningún servicio se garantiza sin el pago correspondiente, las aerolíneas no reservan tiquetes por lo tanto si el pago no se hace de manera inmediata un tiquete puede cambiar de precio por lo que no se sostienen las tarifas.

Los pagos deberán realizarse únicamente por los medios autorizados por la Agencia. La facturación se emitirá conforme a la normativa colombiana vigente.

### **CAMBIOS, CANCELACIONES Y REEMBOLSOS**

Todo cambio o cancelación estará sujeto a las políticas del proveedor final.

Las penalidades y gastos administrativos serán informados previamente.

Los reembolsos, cuando procedan, se realizarán en los tiempos definidos por el proveedor.

La Agencia no controla los tiempos de devolución de terceros.

### **DERECHO DE RETRACTO Y DESISTIMIENTO**

El Usuario podrá ejercer el derecho de retracto o desistimiento conforme a:

- Ley 1480 de 2011.
- Decreto 1499 de 2014.
- Ley 2439 de 2024.
- Resolución 1375 de 2015 de la Aeronáutica Civil.

Las condiciones específicas se encuentran desarrolladas en el documento independiente de Ley de Retracto y Desistimiento, disponible para el Usuario.

### **RESPONSABILIDAD Y LIMITACIÓN**

La Agencia no será responsable por:

- Decisiones de autoridades migratorias o sanitarias.
- Cancelaciones, demoras o incumplimientos de proveedores.
- Eventos de fuerza mayor o caso fortuito.
- Pérdida de documentos o pertenencias del Usuario.

La responsabilidad de la Agencia se limita a su rol de intermediación.



### **ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS**

La contratación de cualquier servicio, el pago total o parcial, el uso de los canales digitales o la firma de documentos implica la **aceptación expresa** de estos Términos y Condiciones, del Aviso de Privacidad, de la Política de Tratamiento de Datos y de la Ley de Retracto y Desistimiento.

Aquí no hay ambigüedad: contratar es aceptar.

### **FABRICANDO SUEÑOS TRAVEL S.A.S**

Tu destino más allá de los límites.

