

TÉRMINOS Y CONDICIONES

ADT TURISMO SAS, identificada con el Registro Nacional de Turismo 4681, en su calidad de Oficina de Representaciones Turísticas, así como todas sus agencias y sucursales, está sujeta al régimen de responsabilidad que establece la Ley 300 de 1996, modificada por la Ley 1558 de 2012 y la Ley 2068 de 2020, el Decreto 2438 de 2010 y la Ley 1480 de 2011 referente al Estatuto del Consumidor y demás decretos reglamentarios, así como por las normas que las modifiquen o reemplacen.

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. ADT TURISMO SAS 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.

ANTICIPO O DEPÓSITO PARA RESERVAR

Para garantizar la efectiva prestación de los servicios turísticos y poder comprometer su disponibilidad, se acuerda el pago de un anticipo, cuyo porcentaje y suma se establecerá en la correspondiente cotización, que deberá ser pagado con al menos 24 horas antes del inicio de la prestación del servicio comprometido.

En el evento en que el usuario no se presente o no haga uso de los servicios contratados en la fecha y condiciones pactadas, de conformidad con lo previsto en el artículo 65 de la Ley 300 de 1996, ADT TURISMO SAS podrá retener la totalidad del valor pactado como anticipo, sin que haya lugar a devolución del mismo.

REEMBOLSOS (VER PARÁGRAFO ABAJO)

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 ADT TURISMO SAS, antes o durante el viaje, que puedan ser objeto de devolución, serán definidas por cada operador o representado por ADT TURISMO SAS 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. ADT TURISMO SAS no es responsable solidario por las sumas solicitadas en reembolso.

Los reembolsos a que hubiere lugar se realizarán dentro de los 30 días calendario siguientes a la solicitud. No obstante, en caso de que el trámite tome más tiempo por causas ajenas a ADT TURISMO SAS, esta 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 ADT TURISMO SAS.

ADT TURISMO SAS 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 con el fin de garantizar el éxito del plan, el operador y/o ADT TURISMO SAS podrán modificar, reemplazar o cancelar itinerarios, fechas, vuelos, hoteles, servicios opcionales, lo cual es aceptado por el pasajero al momento de adquirir los servicios.

En caso de requerirse visa, ADT TURISMO SAS prestará la asesoría correspondiente, siendo de exclusiva autonomía de la autoridad consular todo lo relativo al trámite, documentos solicitados, costos, duración del proceso y la aprobación o rechazo. En caso de negativa de visa, no habrá lugar a reembolso de las sumas pagadas. En todo caso, será responsabilidad exclusiva del pasajero cumplir con los requisitos informados.

En las condiciones específicas de cada plan se definirá la forma de pago y los plazos. 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, las cuales serán informadas al momento de la compra.

El pasajero será el exclusivo responsable de la custodia de su equipaje y documentos de viaje. ADT TURISMO SAS 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. ADT TURISMO SAS informará al pasajero las restricciones que establezcan las aerolíneas en cuanto a prohibiciones, peso máximo y número de piezas por pasajero, personas permitidas en atractivos turísticos o limitaciones de acceso por cupo máximo. No obstante, será responsabilidad exclusiva del pasajero el cumplimiento de dichas políticas.

Toda la información adicional relativa a vigencias, condiciones, impuestos de salida de Colombia y del exterior, tasas, cargos y demás pagos obligatorios, medidas de salud preventivas del destino y servicios de asistencia deberán ser consultados con un asesor de viajes o en el sitio web de ADT TURISMO SAS al momento de realizar la reserva, y serán informados al pasajero en los documentos de viaje según aplique.

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 deberán ser asumidos por el pasajero al momento de la expedición de los documentos de viaje. Aplican restricciones y condiciones para cada tarifa publicada.

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 respecto de los servicios contratados.

MENORES DE EDAD

ADT TURISMO SAS no patrocina ni está de acuerdo con el abuso y la explotación sexual de menores de edad, acto sancionado con pena privativa de la libertad de conformidad con la Ley 679 de 2001.

SEGUROS DE VIAJE

Es potestativo de cada pasajero tomar una póliza de seguro de cancelación, asistencia médica, hospitalaria o legal. El cliente que no manifieste su intención de adquirir el seguro asumirá las consecuencias derivadas de su no contratación, incluidas las penalidades y la no devolución de los valores pagados.

PARÁGRAFO: TICKETS DE CONCIERTOS Y EVENTOS – MUNDIAL DE FÚTBOL 2026

ADT TURISMO SAS declara que su operador con el que tiene acuerdo no está afiliado a Comités Organizadores, Federaciones, Ticketmaster ni taquillas oficiales, y que todos los boletos se adquieren en sistemas de mercado secundario o de forma electrónica, por lo que su valor nominal (face value) puede variar.

Los anticipos de los paquetes de deportes y eventos no son cancelables ni reembolsables, dado que se destinan principalmente a la compra de los boletos, los cuales una vez adquiridos pertenecen al comprador final.

La ubicación exacta se informará una vez la reservación esté en firme. Los boletos podrán ser entregados hasta con 24 horas antes del partido. El compromiso de ADT TURISMO SAS es entregar la categoría pagada, la cual será la que efectivamente se reciba.