POLITICA GENERAL - CLAUSULA DE RESPONSABILIDAD.

VIAJESGOTRAVELS TURISMO SOSTEMIBLE está sujeta al régimen de responsabilidad que establece la ley 300/96, D.R. 1075/97, Decreto 2438 de 2010 y las normas que los modifiquen, adicionen o reformen. La explotación y el abuso sexual de menores de edad es sancionado con pena privativa de la libertad, de conformidad con lo previsto en Los artículos 16 y 17 de la Ley 679 de 2001 y la Ley 1336 de 2009. Por lo anterior los menores de edad que viajen o ingresen al hotel sin compañía de sus padres, deberán presentar en original con reconocimiento de firma y contenido ante notario, la autorización de los padres, así como copia del registro civil del menor y copia de la identificación de los padres que firme la autorización y fotocopia del documento de la persona autorizada para viajar con el menor. Sin estos documentos no se les permitirá viajar o el ingreso al hotel. RNT No. 109218.

COMPORTAMIENTOS RESPONSABLES CON LOS DESTINOS VIAJESGOTRAVELS TURISMO SOSTENIBLE

1. Informamos que no apoyamos el comercio ilegal de especies de flora y fauna, respetamos y promovemos la conservación de nuestra biodiversidad, de acuerdo con para prevenir, castigar y rechazar todo acto que maltrate y atente contra la vida de las especies animales del país y la ley 1333 de 2009 para evitar la continuación o realización de acciones en contra del medio ambiente.

2. No apoyamos el comercio ilegal de bienes culturales, respetamos y promovemos la conservación de nuestra cultura, de acuerdo con del país y la ley 1185 de 2008 que busca la salvaguardia, protección, sostenibilidad, divulgación y estímulo para los bienes del patrimonio cultural de la Nación.

3. Se compromete a impulsar la ley 679 aprobada el 3 de agosto de 2001, cuyo objetivo es el establecimiento de normas para prevenir y contrarrestar la explotación, la pornografía y la explotación sexual con menores, en desarrollo del artículo 44 de la Constitución Política de Colombia. En este sentido, es nuestro deber informar a todos nuestros usuarios y clientes el Artículo 16 y 17 de la ley 679 de 2001: La explotación y abuso sexual de menores de edad son sancionados penal y administrativamente en Colombia.

Adicionalmente, contamos con un código de ética para evitar la explotación sexual y comercial de niños de acuerdo con la Resolución 3840 del 24 de diciembre de 2009 y según el Artículo 1 de la Ley 1336 del 21 de julio de 2009.

RECOMENDACIONES PARA EXPERIENCIAS:

- Ropa cómoda y deportiva.
- Tenis o calzado deportivo.
- Bloqueador solar y cachucha.
- Hidratación

★ NO INCLUYE: observación cuando los Gastos y servicios NO están especificados en el programa.

★ Precios aplican para grupos: cuando debe cumplir un mínimo quince (15) personas.

★ CONDICIONES DE PAGO: Pago de la totalidad ocho (8) días antes de la salida. Únicamente aplican los valores en las fechas acordadas.

Importante: Su salud es una prioridad para nosotros, con el fin de prevenir nuevos contagios por COVID-19 y cumpliendo condicionamientos de las Autoridades Sanitarias, algunas de las zonas, servicios y actividades dispuestas para los huéspedes podrían tener limitaciones. En la recepción del Hotel encontrará la información exacta de las zonas, servicios y actividades autorizadas.

RESTRICCIONES:

- No se permite plásticos de un solo uso
- Estar atento a sus pertenencias en sitios de alto flujo de personas.
- Utilice los recursos naturales, como el agua y la energía, con moderación.
- Trate de minimizar la generación de residuos, son una fuente de contaminación.
- Cuando tenga que deshacerse de un residuo, hágalo acorde al lugar de destino.
- En un espacio natural procure que la única huella que deje atrás sea la de su calzado.
- Al comprar regalos y recuerdos busque productos que sean expresión de la cultura local. Favorecerá la economía de los pueblos que le acogen y la diversidad cultural.
- No adquiera flora y fauna protegida, ni productos derivados de dichas especies. Es un delito y contribuye a su extinción.
- En su destino disfrute conociendo la cultura, costumbres, gastronomía y tradiciones de las poblaciones locales. Respételas y acérquese a ellas, tienen mucho que contarle.
- Acate las recomendaciones del coordinador en cuanto a Riesgos físicos y ambientales (naturales, climatológicos y epidemiológicos)

CANCELACIÓN O CAMBIO DE RESERVA POR FUERZA MAYOR JUSTIFICADA Cuando el cliente o usuarios cancelen su viaje por razón justificada enfermedad o muerte de alguno de los viajeros, deberá ser con una antelación no inferior a veinticuatro (24) horas a la salida, la solicitud sólo se tendrá en cuenta si se reciben los soportes que justifiquen la cancelación: (a) Incapacidad médica de la EPS, (b) certificado de defunción etc. Una vez recibidos los soportes se procede a tramitar ante los prestadores de servicio (Aerolíneas, Hoteles, operadores etc.) la exoneración o liquidación de penalidad o diferencias ocasionadas por cambios de fechas, dicho trámite no exime al o a los viajeros del pago de la penalidad, la cual *sólo será devuelta en el evento en que los proveedores resuelvan exonerar del cargo por cancelación*, VIAJESGOTRAVELS TURISMO SOSTENIBLE tendrá un plazo no mayor a treinta (30) días calendario siguientes a la fecha en que se radicó la solicitud ante los proveedores.

RECLAMACIONES: Deberán ser hechas por escrito o, vía e-mail al correo contacto@viajesgotravels.com

PQR: Sigla de abreviación de las Peticiones, Quejas y Reclamos.

• PETICIÓN: es una solicitud verbal o escrita con el propósito de requerir su intervención en un asunto puntual y concreto. La petición puede ser una solicitud, una información o una sugerencia.

• QUEJA: Manifestación de insatisfacción de una Agencia con relación a la atención recibida por parte de VIAJES GOTRAVELS TURISMO SOSTENIBLE

• RECLAMO: Manifestación de insatisfacción de un cliente, con relación a la no-conformidad en la prestación de un servicio operados o prestados por un tercero (Proveedor)

Políticas Generales

• Se deja bajo responsabilidad del emisor a quien comparte o multiplica o anexa información de documentos de carácter "confidencial" o "privada" por medio de tecnologías de mensajería de usuario final como correo electrónico, chat, mensajería instantánea, etc. al momento de hacer entrega a la Agencia, las cuales serán únicamente para efectos de ingreso a la base de datos de la aseguradora y/o prestador de turismo.

Políticas Comerciales

• Extender a los usuarios un comprobante que especifique los servicios contratados.

• Firmar toda la información que se le entrega o envía al cliente con los siguientes datos: Nombre y apellido, cargo, teléfono, móvil, nombre de la empresa, dirección, ciudad, país, NIT y dirección del sitio Web de la empresa

Cancelaciones y Penalidades

• Para realizar cambios del servicio ya programado y confirmado, favor hacerlos con anterioridad.

8. Cobertura tarjeta de asistencia médica:

• Tarjeta de asistencia con cobertura en caso afectación al realizar la experiencia con monto máximo global hasta 28 SMMLV por asistencia médica en caso de accidentes.

Datos de reserva:
Es responsabilidad de la Agencia o Cliente verificar que la información relacionada en esta confirmación es correcta y por ende autoriza a VIAJESGOTRAVELS TURISMO SOSTENIBLE realiza las respectivas emisiones y reconfirmaciones con estos datos. (Nombres, Documentos de identidad, servicios confirmados etc.)
Es obligación de la Agencia o Cliente verificar la documentación requerida y la vigencia de los mismos para su viaje como: visas, permisos, pasaportes, documentos de identificación, vacunas exigidas, etc.

Depósitos:
Para garantizar cualquier servicio confirmado por parte de VIAJESGOTRAVELS TURISMO SOSTENIBLE, será indispensable como mínimo un porcentaje 50% del valor total del plan. Al realizar el depósito o pago para garantizar cualquier reserva, el cliente o Agencia declara que conoce las condiciones de los servicios contratados y acepto los Tipos de hospedaje, Transporte, Receptivos, etc. registrados en esta confirmación y que nada debe ser entendido como incluido si no está descrito claramente en esta CONFIRMACIÓN DE SERVICIOS CONTRATADOS.

Pago Total: los planes deben estar cancelados como mínimo 10 días antes del inicio del viaje. Los Impuestos son calculados mes a mes, por ende, solo se garantizan con el 100% del valor de la reserva.

Generalidades para pago en Línea:
Nuestro sitio web recibe como forma de pago tarjetas débito, o también sistema de Pagos **NEQUI/ DAVIPLATA 3134448112, o** pagos PAYPAL al link https://www.paypal.com/ncp/payment/K9R2XV7DNXWNQ , recuerde que daviplata no recibe una suma mayor a 9.000.000, con tarjetas debito/crédito de las siguientes franquicias: VISA, AMERICAN EXPRESS BANCOLOMBIA se envía link de pago inmediato., o, también puede hacer transferencia CTA AH 1542011600 SCOTIABANK COLPATRIA .
Para garantizar su reserva y tarifa, debe realizar el pago en los plazos establecidos y enviar la evidencia de la transacción al asesor correspondiente o al correo contacto@viajesgotravels.com , facturaciongotravel@gmail.com
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. Servicios adicionales Receptivos Se cobrará el 100% del valor correspondiente al valor comercial de acuerdo a fechas de viaje.