

TÉRMINOS Y CONDICIONES

PALOMARES TOURS SAS, con registro Nacional de Turismo 3213 expedidas por el Ministerio de Comercio Industria y Turismo, es amparada y regulada por el régimen de responsabilidad que establece la ley 300/96, modificada por la Ley 1558 de 2012, Decreto 2438 de 2010, ley 1480 de 2011 referente al Estatuto del Consumidor y demás decretos reglamentarios. Manifestamos que actuamos únicamente como intermediarios entre el viajero y las entidades o personas llamadas a facilitar los servicios que se indican en (itinerarios, folletos o cualquier medio impreso), correspondiente a empresas de transporte, hoteles, restaurantes, etc. Por consiguiente, nuestra responsabilidad por las deficiencias en cualquiera de los servicios prestados está determinada en la ley 1480 de 2011 referente al Estatuto del Consumidor. Igualmente, no tenemos injerencia en las decisiones o políticas de los mismos. Cualquier información adicional relativa a impuestos, condiciones, vigencias, tasas, cargos y demás pagos obligatorios deben ser consultados con el asesor de viajes, sitio web <https://palomares.co/>

El uso de este sitio web, ratifica su acuerdo con los términos y condiciones expuestos a continuación. Por favor léalos cuidadosamente antes de hacer uso del sitio. Si no está de acuerdo con alguna sección del contenido, por favor envíe un email a palomares@palomares.co antes de utilizar este sitio web.

PALOMARES TOURS SAS no garantiza que sus aplicaciones funcionarán de manera ininterrumpida o sin errores, que los defectos serán corregidos o que el sitio o el servidor están libres de virus u otros componentes peligrosos. En ningún caso PALOMARES TOURS SAS podrá ser culpado por cualquier daño directo o indirecto, o por daños consecuenciales, incluyendo, sin limitaciones, lucro cesante, costo de reemplazo de productos, inhabilidad para usar el contenido, errores cometidos en accesos por clic del ratón, incluso si esta Agencia de Viajes es advertida sobre la posibilidad de dichos daños. Si las leyes locales no permiten la exclusión de responsabilidades, las exclusiones antes enumeradas, no aplican en su caso:

Este sitio es ofrecido a usted como usuario para su aceptación sin negociación de los términos, condiciones y cláusulas en él contenidas. La relación entre el sitio web de la Agencia de Viajes y usted será aquella de contratantes independientes y ninguna de las partes (incluyendo funcionarios, agentes y empleados) podrá ser considerada o constituida como socios, empresas conjuntas, fideicomisos, empleados y/o agentes comunes.

Usted no podrá asignar, convenir, subcontratar o delegar sus derechos, deberes y obligaciones aquí indicadas. PALOMARES TOURS SAS 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 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.

PALOMARES TOURS SAS no es responsable por la deficiente prestación y retrasos en los vuelos, ni por la decisión que tome el viajero en la categoría de hoteles y servicios escogidos, teniendo en cuenta que ha sido una decisión voluntaria. Lo anterior de conformidad con el art. 3º y 4º Decreto 2438 de 2010. allreps.com/allrepsreceptivo.com, es un dominio de Internet y marca registrada ante la Superintendencia de Industria y Comercio de Colombia por PALOMARES TOURS SAS, sociedad legalmente Constituida ante la Cámara de Comercio de Bogotá,

Este sitio web, está destinado a uso personal y no comercial. En el presente sitio web se describe los términos y condiciones por los que se registrará los servicios disponibles a través de este sitio web. La utilización por el usuario de los servicios contenidos en la web de www.palomares.co, implica la ACEPTACIÓN EXPRESA de todas y cada una de las siguientes condiciones generales:

El usuario declara que es mayor de edad (18 años) y dispone de la capacidad legal necesaria para contratar los servicios ofertados por los proveedores en la web www.giratur.net, manifiesta asimismo que acepta la vinculación a este acuerdo y entiende, y acepta en su totalidad las condiciones aquí enunciadas para utilizar esta web y contratar los servicios ofertados.

Si en algún momento no está de acuerdo con apartes del presente sitio web, no está obligado a continuar con el uso del presente sitio web.

www.palomares.co, se reserva el derecho, a su discrecionalidad, de cambiar, modificar o alterar este sitio web en cualquier momento, publicando las condiciones modificadas en este sitio web. Le recomendamos que revise estos términos y condiciones con periodicidad. Las condiciones modificadas entrarán en vigor al día siguiente de su publicación en el sitio web.

Al usuario le está prohibido hacer uso de este sitio web para fines ilícitos o prohibidos por el presente sitio web o por cualquier condición adicional que sea de aplicación. El acceso al presente sitio podrá interrumpirse inmediatamente a la exclusiva discreción de www.giratur.net

CONDICIONES GENERALES

Derechos de autor

El usuario, reconoce que todo el contenido de este sitio web, como marcas, logos, dibujos, slogan, que figuran en la web de www.palomares.co, se halla protegida por el derecho de propiedad intelectual, expresamente reservado por www.palomares.co en su defecto, por las personas o empresas que figuran como autores o titulares de los derechos aquí contenidos. La transgresión de lo descrito será penada de conformidad con la legislación Penal vigente. Por lo anterior queda prohibida la reproducción, explotación, alteración, distribución o comunicación pública a cualquier título o medio de la totalidad del contenido en esta página o

para uso diferente de los servicios ofertados, a menos que medie autorización o consentimiento previo y por escrito de www.palomares.co.

Marca registrada

“PALOMARES TOURSSAS”, dispone de permisos y licencias necesarias para actividades propias como agencia de viajes VT y registrada en el Registro Nacional de Turismo con permiso números 30445 / 2434 en cumplimiento con la Ley 1558 de 2012 que modificó la Ley 300 de 1996, en concordancia con el Decreto 2438 de 2010 y el estatuto del Consumidor Decreto 1480 de 2011. PALOMARES TOURSSAS acepta todas y cada una de las obligaciones o prohibiciones que imponga la legislación vigente, con relación a la exclusión o limitación de su responsabilidad profesional en cumplimiento del presente sitio web.

Seguridad y contraseñas

Al registrarse en www.palomares.co se denominará Usuario y deberá disponer de nombre y contraseña elegidos libremente www.palomares.co, no se hace responsable del mal uso de las contraseñas que el Usuario pueda llevar a cabo como Usuario registrado al adquirir o reservar productos o servicios en el sitio web. Es responsabilidad del Usuario proteger las claves y contraseñas que se suministren para el acceso como Usuario registrado, e impidiendo el uso indebido o acceso por parte de terceros.

El Usuario sólo podrá utilizar este sitio web para formalizar reservas, compras o pedidos de productos o servicios ofrecidos y no hará uso de este sitio web para realizar Pedidos falsos o fraudulentos. El Usuario declara tener la mayoría de edad necesaria para establecer obligaciones Jurídicamente vinculantes respecto de cualquier responsabilidad que pueda incurrir como resultado del uso de este sitio web. El Usuario se compromete a proporcionar información correcta y verdadera con relación a la utilización de este sitio web y acepta actualizar periódicamente sus datos como socio para mantener actualizada la base de datos. Se prohíbe por ley realizar Pedidos bajo nombre falso o alias indicando una forma de pago no válida. Se indica que, aunque suministre nombre ficticio, su navegador web transmite una dirección de Internet única e inequívoca que las autoridades Policiales podrán rastrear para identificarlo.

en www.palomares.co, se reserva el derecho de cancelar cualquier reserva de vuelo, hotel o vehículo de alquiler o cualquier otra transacción sobre cuya legitimidad tenga dudas razonables, incluyendo, sin limitación alguna, el uso ilegítimo o no autorizado de tarjeta de crédito o de débito.

Política de privacidad

El Usuario afirma que ha leído nuestra Política de privacidad, basado en la Ley 1581 de 2012, modificada parcialmente por el Decreto 1377 de 2013, cuyos términos quedan incorporados en este documento, y acuerda que los términos de dicha política son razonables y satisfactorios para el Usuario. El Usuario da su consentimiento a en www.palomares.co o sus proveedores de servicios de viajes y distribuidores para que utilicen la información personal del Usuario, según los términos de ley para los propósitos y términos indicados. en www.palomares.co no asume responsabilidad alguna por daños y perjuicios directos o indirectos que resulten de la falta de cumplimiento de la Política de privacidad debida a una infracción de seguridad o a una avería técnica.

Exoneración de garantías

Cualquier clase de contenido, entre los que se incluye programas informáticos, productos,

información, textos, servicios y gráficos indicados a través del presente sitio web, se suministran para su facilidad y disponibilidad. www.palomares.co no ofrece ninguna clase de garantías en cuanto a información, contenidos o al funcionamiento del presente sitio web. www.palomares.co no se compromete ni garantiza que este sitio web funcione sin errores o de forma ininterrumpida, por defectos en sus servidores, transmisores, o conexiones defectuosas, o fallas técnicas.

Igualmente www.palomares.co no ofrece garantía respecto al precio ofrecido por productos o servicios disponibles a través de este sitio web, o por aceptación de cualquier reserva, o a la disponibilidad de productos o servicios a través de este sitio web, o por el mal uso de este sitio.

Limitación de responsabilidad

www.palomares.co incluyendo a sus directivos, empleados, representantes, distribuidores, proveedores, agentes, o demás personas en la creación, patrocinio, promoción o cualquier aporte a la disponibilidad de este sitio y de su contenido, no será responsable ante ninguna persona o entidad por ningún daño directo, indirecto o caso fortuito o en los siguientes; a.- Por la Interrupción, pérdida de datos, daño producido en su ordenador o sistema informático o por cualquier otro sitio web al que haya accedido mediante hipervínculos desde este sitio web; b.- Por la no autorización estatal del funcionamiento de este sitio web; c.- Por el acceso no autorizado a sus datos personales; d.- Por la imposibilidad de suministrar un servicio; e.- Por cualquier clase de error o inexactitud que pueda contener el presente sitio web; f.- Por cualquier transacción comercial realizada a través de este sitio web.

Se entiende que los proveedores de servicios turísticos son contratistas independientes y no agentes o empleados de las partes amparadas. Las partes amparadas no asumen responsabilidad alguna por lesiones, daños, fallecimiento, pérdidas, accidentes o retrasos que se produzcan por razón de actos y/o omisiones de un proveedor de servicios de viajes, o por acciones en que concurra la culpa o dolo de un proveedor de servicios turísticos.

Las Partes amparadas no serán responsables del incumplimiento por parte de los Proveedores de servicios de Turismo, de las garantías, incluidas las garantías implícitas de aptitud para un fin determinado o comerciabilidad, ni tampoco responderán las Partes amparadas de cualquier otra infracción cometida por el Proveedor de servicios de Turismo, en cuanto a productos o servicios disponibles a través de este sitio web. Las Partes amparadas no serán en ningún caso responsable del posible incumplimiento por parte del Proveedor de este sitio web o de ninguna ley estatal, o Departamental. Si, a pesar de lo dicho anteriormente, una parte amparada fuese declarada responsable de cualquier pérdida o daño relacionado con al uso de este sitio web, el Usuario acepta que la responsabilidad de cualquiera de estas partes no superará en ningún caso el cargo total al Usuario valorado por www.palomares.co al realizar una reserva.

Garantía de indemnidad

La persona que haga uso en cualquier modalidad de esta sitio web, mantendrá indemne a www.palomares.co y a cualquier persona que tenga relación con esta página, frente a cualquier reclamación de carácter administrativo, Civil, penal, multas, penalizaciones, gastos de cualquier naturaleza por; incumplimiento de este sitio web, por el indebido uso del sitio web, o por violación a las leyes o derechos de terceros.

Derecho de terceros

Si el usuario de esta página, hace reservas para terceros en cualquier modalidad será responsable por las penalidades de los errores o inexactitudes en la información que suministre, y declara mantener indemne de cualquier responsabilidad en todas sus modalidades a todas y cada uno de las Partes amparadas por acciones indebidas del usuario.

Comentarios del usuario

Cualquier comentario o sugerencias que ofrezca el Usuario a www.palomares.co con relación al uso de este sitio web, se presumirá de su autoría y con la aceptación de las políticas de privacidad autoriza que este material pasara a ser de propiedad exclusiva de www.palomares.co y dar el tratamiento que a bien tenga de conformidad con las Políticas de privacidad.

Efectividad de la Reserva

Las solicitudes o reservas que el Usuario realice se otorgaran dentro de los plazos establecidos en el sitio web, a menos que existan errores en las direcciones de correos electrónicos o datos equivocados suministrados por el Usuario, y no será responsabilidad ni de www.palomares.co y mucho menos de los Proveedores de Servicios Turísticos.

Enlaces a otros sitios web

Este sitio web contiene enlaces a servicios y recursos externos, las consultas relativas a dichos servicios o recursos deberán dirigirse al proveedor de dicho servicio o recurso externo en particular. www.palomares.con o hace seguimiento ni control de los sitios web enlazados ni ofrece manifestaciones o garantías, ni asume responsabilidad alguna, por la exactitud, fiabilidad o disponibilidad de los contenidos cargados, mostrados o distribuidos, o por los productos o servicios disponibles, en dichos sitios web. Si el Usuario Opta por acceder al sitio web de un tercero, lo hace a su propio riesgo.

Modificación y extinción del uso

www.palomares.co se reserva el derecho, a su discreción, de modificar, suspender o extinguir el presente sitio web o apartes del mismo, incluidos los servicios y productos disponibles a través de este sitio web, así como su perfil, la contraseña de su Cuenta, o el uso del Sitio o de cualquier parte del mismo, en cualquier momento y por la razón que estime oportuna, y podrá notificarlo o no. En caso de extinción, seguirá el Usuario vinculado por las obligaciones que ha asumido con arreglo al presente sitio web y a sus términos adicionales, incluido las garantías que hubiese ofrecido el Usuario, y de su responsabilidad. Igualmente www.palomares.co no será responsable ante el Usuario, ni ante ningún tercero por el retiro o el acceso a este sitio web.

Errores en los precios

Nuestros Proveedores de servicios de viajes nos proporcionan los precios y demás informaciones relativas a los servicios. Si alguno de los servicios relacionados o proporcionados viniera con un precio incorrecto o con información incorrecta debido a errores tipográficos o se produjera cualquier otro error en los precios o en la información del servicio que recibamos de nuestros proveedores de servicios de viajes, nos reservamos el derecho de rechazar o cancelar las reservas de dicho servicio. Tenemos el derecho de rechazar o cancelar cualquier clase de reserva, aunque haya sido confirmada o no y/o aunque ya se haya cargado en su tarjeta de crédito. Si el importe de la compra ya se hubiera cargado en su tarjeta de crédito y su reserva se cancelará por información incorrecta del Proveedor de servicios de viaje, le abonaremos el importe cargado en la cuenta correspondiente a su tarjeta de crédito.

Notificación electrónica

En la medida que tengamos necesidad de ponernos en contacto con el Usuario, acepta que lo realicemos por medios electrónicos, incluyendo, a título meramente enunciativo y no limitativo, mediante comunicaciones publicadas en este sitio web o por correo electrónico.

Uso internacional

En determinados países ciertas personas no están autorizadas por ley a acceder a los materiales de este sitio web. www.palomares.co o indicará si los materiales de este sitio web son adecuados o están disponibles para su uso en lugares fuera de Colombia. Si es Usted residente en uno de estos países, no deberá realizar transacciones comerciales en este sitio web.

Hipervínculos

Queda rotundamente prohibido a menos que se autorice, los sitios web no podrán establecer hipervínculos a ninguna página que no sea la página principal de este sitio web, ni a ningún sitio web o material contenido en el mismo, ni tampoco podrá ninguna entidad establecer hipervínculos con ningún aspecto de este sitio web en correos electrónicos con fines comerciales, sin el previo consentimiento expreso y por escrito de www.palomares.co

Disposiciones diversas

Las condiciones que en adelante se exponen son a título de orientación y de ningún modo limitan ni definen los términos y disposiciones de este sitio web.

Este sitio web, y los apartes del mismo relativas a cada servicio, representan el acuerdo íntegro entre el Usuario y cada Parte amparada en cuanto a su utilización de este sitio web y sustituye a cualquier otra declaración, afirmación o versión anterior de estos Términos y Condiciones referentes al uso del sitio web mostrada con anterioridad en el mismo. Nos reservamos el derecho de modificar, revisar o actualizar este sitio web ocasionalmente, mediante la actualización de este documento. Su uso continuo de este sitio web estará sujeto a los términos de este sitio web vigentes en el momento de su uso. Algunas de las disposiciones de este sitio web podrán ser sustituidas por notas o avisos legales o términos designados explícitamente y ubicados en otro lugar de este sitio web, sobre los que se atraerá debidamente su atención. Si alguno de los términos de este Acuerdo se declarase no aplicable o no válido, deberá aplicarse hasta donde permita la ley vigente, no afectando dicha limitación la validez y vigencia de los demás términos. En la medida en que lo permita su Derecho aplicable, la ejecución de este sitio web se regirá por las leyes internas del Estado Colombiano y usted acepta y se somete a la exclusiva Jurisdicción de los tribunales situados en Colombia, ante la presencia de cualquier controversia que surja con relación a la utilización de este sitio web y con el presente sitio web. Dentro de los límites máximos permitidos por la ley aplicable, cualquier demanda o causa de acción que surja o esté relacionada con su utilización de este sitio web o con este sitio web deberá presentarse en el plazo de Tres (3) años a partir de la fecha en que dicha demanda o causa de acción se haya detectado o producido.

SERVICIOS DE VIAJES

Viaje internacional: Pasaportes, visados y riesgos. Si bien la mayoría de los viajes a destinos internacionales se desarrollan sin incidentes, los viajes a determinados destinos pueden implicar un riesgo superior a otros. En consecuencia, www.palomares.co sugiere a los pasajeros que revisen las prohibiciones de viajar, las advertencias, anuncios y consejos que expide el gobierno Colombiano antes de reservar un viaje con destino Internacional.

Proveedores de servicios de viajes

El Usuario se compromete a cumplir los términos y condiciones de compra sugeridos por el proveedor de servicios de viajes, si lo ha seleccionado el Usuario o en www.palomares.co pero sin limitarse al mismo, el pago de todos los importes a su vencimiento y el cumplimiento de las normas y restricciones del Proveedor de Servicios de Viajes relativas a la disponibilidad y utilización de pasajes, productos o servicios. El Usuario entiende que cualquier incumplimiento de cualquiera de estas condiciones de compra del Proveedor de servicios de viajes puede conllevar la cancelación de su(s) reserva(s) o compra(s), la prohibición que acceda a cualquier, vuelo, hotel o automóvil, la pérdida de su derecho sobre el dinero pago por dicha(s) reserva(s) o compra(s) y el cargo por parte de www.palomares.co en su cuenta de gastos que www.palomares.co deba asumir como resultado de dicho incumplimiento. El usuario será el único responsable de todos los cargos, honorarios, impuestos, tasas y valoraciones que surjan del uso que haga de este sitio web.

Acepta el Usuario, que no asumiremos responsabilidad alguna por lesiones, pérdidas, reclamaciones, daños y perjuicios, que sean especiales, ejemplares, punitivos, indirectos, incidentales o de cualquier otra clase, ya se deriven del sitio web, acto ilícito, responsabilidad objetiva o de otro tipo, que surjan, o esté relacionados con la ejecución o no ejecución de sus obligaciones por parte del Proveedor de servicios de viajes, incluyendo, a título meramente enunciativo y no limitativo, el incumplimiento derivado de quiebra, reorganización, insolvencia, disolución o liquidación, aun cuando se haya advertido de la posibilidad de dichos daños. En caso de no ejecución derivada de quiebra, reorganización, insolvencia, disolución o liquidación de un Proveedor de servicios de viajes, acepta el Usuario que su único recurso será frente a dicho Proveedor de Servicios de Viajes, y no frente a www.palomares.co. En www.palomares.co no tiene conocimiento especial sobre la aptitud para personas discapacitadas de ningún aspecto. Para obtener información sobre la aptitud para personas discapacitadas, comuníquese directamente con el Proveedor de servicios de viajes.

Información importante relativa a los tipos de cambio

El cliente podrá realizar el pago de los servicios en dólares estadounidenses (USD), euros (€) o pesos colombianos. En caso de realizar el pago en pesos colombianos, el valor será liquidado a la tasa de cambio indicada por PALOMARES TOUR Spara el día en que se genere el respectivo pago o depósito. Si realiza una compra con tarjeta de crédito o débito que no esté denominada en USD, tenga en cuenta que debido a las fluctuaciones constantes de los tipos de cambio, el cobro que hagamos a su tarjeta o el importe que le indiquemos puede ser distinto, dependiendo el tipo de cambio al momento en que el Usuario hizo su reserva, siendo reflejada en el extracto de su tarjeta. Asimismo, cuando debamos hacer abono en su cuenta, le reembolsaremos el importe exacto en USD que inicialmente se hubiera cobrado, y no respondemos de las fluctuaciones de los tipos de cambio que puedan provocar diferencias en la factura que reciba, independientemente a la forma de pago.

Restricciones en los componentes de excursiones y atracciones

Todos los viajes organizados y demás productos de viajes que incluyan la compra de una excursión o atracción están sujetos a las restricciones que figuran en la Sección de Excursiones y atracciones más adelante, y sujetos a las restricciones que imponga el proveedor de la excursión o atracción.

Restricciones en los servicios de aerolíneas

No utilización de segmentos de vuelo

Los tiquetes o boletos para avión disponibles a través de este sitio web están sujetos a condiciones de transporte publicadas y a las normas de la Aerolínea correspondiente. En el momento de su emisión, se establecerá entre la Aerolínea y el pasajero el sitio web de transporte vigente con la Aerolínea correspondiente. Las Aerolíneas se reservan el derecho de ajustar los horarios de vuelo en cualquier momento, y de ello pueden derivarse cambios de itinerario que están por fuera de los acuerdos contractuales.

Cambios de itinerario, cancelaciones y reembolsos: Es posible que los puntos de viajero frecuente, actualizaciones, cupones certificados y otros descuentos o bonificaciones no se apliquen al Servicio ofrecido por www.palomares.co

Los Tiquetes o boletos aéreos adquiridos en nuestro sitio web deben incluir al menos un pasajero adulto mayor de 18 años en la misma reserva.

El Usuario se obliga a no comprar ningún Tiquete o boleto que contenga segmentos de vuelo que no vaya a utilizar. Así mismo se compromete a no comprar ningún Tiquete o boleto de ida y vuelta del que vaya a utilizar únicamente el de ida. El Usuario admite conocer que en general, las Aerolíneas prohíben todos estos Tiquetes o boletos, por lo que no garantizamos que la compañía le devuelva el importe de ninguno de sus Tiquetes o boletos. El usuario se compromete a mantener indemnes a las Partes amparadas frente a cualquier reclamación de diferencias entre la tarifa total de su itinerario real y el valor del tiquete o boleto comprado.

Impuestos y tasas aplicables al precio publicado de los tiquetes de una aerolínea

Los impuestos de cualquier gobierno y las tasas aplicables por las Aerolíneas están incluidos en el precio de su Tiquete, o indicados como concepto aparte en la página de comprobación al facilitarle el valor del pasaje. Para los vuelos Internacionales, según se describe a continuación, se pueden cobrar tarifas de entrada o salida que no están incluidas en su tiquete o detalladas por separado en la página de pago.

www.palomares.co, no cobra comisión alguna por la reserva o tramitación, por encima del precio del Tiquete o Boleto publicado por la Aerolínea; no obstante, es posible que se imponga impuestos por la emisión de Tiquete o Boleto, por cambios de itinerario, cancelación o reembolso, por equipajes o por entrada o salida para ciertos vuelos Internacionales.

Además de lo establecido anteriormente, se aplicarán las siguientes restricciones al servicio de reserva de vuelos en www.giratur.net:

- 1.- Los Tiquetes no admiten reembolso, cancelación, endoso o cambios. En el momento que se acepta su Compra, se cargará según el método de pago elegido el importe correspondiente, independientemente de si se usa o no el Tiquete o Boleto. Los Tiquetes no utilizados no se reembolsarán, ni se podrá usar para aplicarlos a compras futuras;
- 2.- Una vez efectuada su Reserva a www.palomares.co no podrá modificarla;
- 3.- Todos los viajes será ida y vuelta, sin que se permitan escalas no programadas. Si no utiliza uno de los vuelos de su reserva, la Aerolínea cancelará el resto de su itinerario.
- 4.- No se permite uso de millas de viajero frecuente ni cambios a una clase superior.
- 5.- Todos los Tiquetes se expedirán sólo de clase turista.

Restricciones en los servicios hoteleros

Registro en el hotel: Al registrarse en el hotel, el huésped debe presentar identificación válida

y tarjeta de crédito o, según a criterio del hotel, tarjeta de débito a su nombre, conforme a los datos de la transacción proporcionados a www.palomares.co es posible que el Hotel no acepte tarjetas débito o crédito.

Retraso en la llegada. Si desea cancelar una reserva antes de su estadía, si presenta retrasos el día en que se registraría o presenta imposibilidad de registrarse en su hotel en la fecha prevista, deberá contactarse con el hotel para informar sobre lo sucedido. Si resulta imposible registrarse en el hotel en el día para el que hizo la reserva y no informa al hotel, podrá cancelarse el resto de su reserva y puede que no tenga derecho a solicitar reembolso, según las políticas y penalidades que aplique el hotel.

Necesidad en caso de discapacidad: Si posee una discapacidad especial, y es necesario uno de los siguientes servicios, ejemplo; habitación accesible en silla de ruedas o necesita utilizar lazareto, deberá llamar al hotel para comprobar que pueden atender sus necesidades de discapacidad. Si el hotel no puede satisfacer sus necesidades, llame al servicio de atención al cliente de www.giratur.net

Alojamiento y solicitudes especiales: Según el servicio de reservas de hoteles de www.palomares.co que utilice, es posible que pueda o no seleccionar el tipo de habitación y la cantidad y tipos de camas. La asignación de habitaciones se basa en la disponibilidad del hotel y se realiza según el criterio del hotel. No podemos garantizar una habitación para no fumadores. Si tiene solicitudes especiales debe llamar al hotel y verificar que su solicitud especial pueda satisfacerse antes de realizar la reservación.

Edad mínima obligatoria de 18 años: El huésped titular de la reserva deberá tener 18 años cumplidos para poder registrarse en el hotel.

Puntos de viajero frecuente: Es posible que los puntos de viajero frecuente, promociones a clase superior, bonos y otros descuentos o incentivos no puedan aplicarse a los servicios de hotel de www.giratur.net

Calificación de hoteles por estrellas (General): Se facilita para su referencia el sistema www.palomares.co calificación de hoteles por estrellas. Al igual que otros sistemas bien conocidos de calificación de hoteles, www.palomares.co toma en consideración a una serie de factores para evaluar la calidad de los hoteles participantes, tales como: Instalaciones, servicios, atención al usuario, reputación, marca, y otros servicios susceptibles de calificación, para asignar una calificación por estrellas.

Precios: En ocasiones hay disponibles precios más baratos para una estancia específica en un hotel; no obstante, estas tarifas que proponen los hoteles conllevan restricciones y condiciones especiales. Rogamos verifique con atención los datos de habitación y tarifa para ver si se aplican este tipo de condiciones antes de hacer su reserva.

Servicio de reserva hotelera

Desde el momento que realice su reserva en el servicio de reserva hotelera, www.palomares.co actúa como intermediario entre el Usuario y el hotel, transmitiendo los datos de su reserva al hotel correspondiente y remitiendo al Usuario un mensaje de correo electrónico confirmando la reserva en nombre y por cuenta del hotel.

Para transacciones del servicio de reserva hotelera, la información que facilitamos sobre cada hotel es la información que nos facilita el propio hotel. De este modo, se ofrece a los hoteles el acceso a una plataforma en la cual son plenamente responsables de actualizar las tarifas, la disponibilidad y demás información que aparece en nuestro sitio web. Si bien actuaremos con

la diligencia razonable en la prestación de nuestros servicios, no verificaremos ni podemos garantizar que toda la información sea exacta, completa y correcta, ni podemos asumir responsabilidad por posibles errores (incluyendo errores manifiestos y tipográficos), o interrupciones (ya se deban a avería (temporal o parcial), reparaciones, actualización o mantenimiento de nuestro sitio web o a cualquier otra causa), información inexacta, engañosa o falsa o falta de información. Cada uno de los hoteles es responsable en todo momento de la exactitud, exhaustividad y corrección de la información (descriptiva) (incluyendo las tarifas y la disponibilidad) que publiquen. Los hoteles que se ofrecen a través del servicio de reserva hotelera no constituyen, ni deben considerarse como una recomendación o respaldo por nuestra parte de la calidad, el nivel de servicio o la calificación de los hoteles disponibles.

Cargos por impuestos y tarifas de servicios: A menos que se especifique expresamente, los impuestos y las tarifas de servicio están excluidos en el precio de la habitación y, además de los cargos totales aproximados que se muestran, el hotel que seleccione le cobrará los impuestos aplicables, incluidos, entre otros, el impuesto sobre venta y uso, impuesto por ocupación, impuesto sobre el hospedaje, impuesto al consumo, impuesto al valor agregado u otros impuestos similares. En ocasiones hay disponibles precios más baratos para una estancia específica en un hotel; no obstante, estas tarifas que proponen los hoteles conllevan restricciones y condiciones especiales, por ejemplo respecto a cancelaciones y reembolsos. Solicitamos compruebe los datos de habitación y tarifa para ver si aplica este tipo de condiciones antes de hacer su reserva.

Cancelación: Usted acepta la política de cancelaciones y no comparecencia del correspondiente hotel, y los términos y condiciones adicionales que el hotel aplique a su reserva durante su estancia, incluidos los servicios que preste y los productos que ofrezca el hotel (las condiciones de entrega del hotel podrán conseguirse contactando con el respectivo hotel). Tenga en cuenta que determinadas tarifas u ofertas especiales no permiten cancelaciones ni cambios. Solicitamos compruebe con atención los datos de habitación y tarifa para ver si se aplican este tipo de condiciones antes de hacer su reserva.

Si desea revisar, ajustar o cancelar su reserva, solicitamos consulte el mensaje de correo electrónico de confirmación y siga las instrucciones que en el mismo se indican. Tenga en cuenta que es posible que le cobremos una cantidad de dinero a título de penalidad, por la cancelación en cumplimiento de la política de cancelaciones y no comparecencia del hotel. Recomendamos que lea atentamente la política de cancelaciones y no comparecencia del hotel antes de realizar su reserva con el servicio de reserva hotelera.

PALOMARES TOURSSAS, en su calidad de Intermediario, su responsabilidad está determinada en la ley 1480 de 2011, por la total prestación y calidad de los servicios descritos en nuestros itinerarios en él entendido que éstos son prestados por terceros, como son las AEROLÍNEAS donde PALOMARES TOURSSAS no es responsable por la deficiente prestación y retrasos en los vuelos, ni por la decisión que tome el viajero en la categoría de hoteles y servicios escogidos, teniendo en cuenta que ha sido una decisión voluntaria. Lo anterior de conformidad con el art. 3º y 4º Decreto 2438 de 2010.

PALOMARES TOURSSAS en su calidad de Intermediario tampoco es responsable solidario en los Términos y condiciones en que se efectuó el reintegro de los servicios turísticos no

utilizados por el viajero; es responsabilidad exclusiva de las empresas prestadoras de estos servicios.

PALOMARES TOURSSAS no es responsable solidario por los valores solicitados en reembolso por el usuario, quien estará sujeto a las deducciones que realice el prestador del servicio en los siguientes eventos; a) Por fuerza mayor o caso fortuito: sobreviniente antes o durante el viaje (huelgas, asonadas, terremotos, accidentes, huracanes, avalanchas, factores políticos, negación de ingreso, asuntos de salubridad, o cualquier tipo de desastre natural), en este caso, el prestador del servicio podrá modificar, reemplazar o cancelar itinerarios, fechas, horas, vuelos, hoteles, servicios opcionales a fin de garantizar el éxito del tour o viaje. Los reembolsos que logran presentarse por los servicios no utilizados y descritos anteriormente son definidos por cada prestador de servicio y será informado en el momento de ocurrir cualquier suceso, y b) Por razones de índole personal: cuando el viajero no pueda salir del país por motivos como; presentar documentos incompletos o falsos, omitir requisitos exigidos para la salida del país, o prohibición de salida por las autoridades competentes, o homónimos, no será responsabilidad de PALOMARES TOURSSAS, el no cumplimiento de los requisitos exigidos para el desarrollo del itinerario previamente pago. Los reembolsos que se pudiesen presentar por servicios no prestados en estas situaciones son definidos por cada prestador de servicio y serán informados en caso de ocurrir en cualquiera de las situaciones descritas. Lo anterior de conformidad con el art. 4º del Decreto 2438 de 2010.

PALOMARES TOURSSAS y/o las compañías prestadoras de servicios se reservan el derecho de alterar el itinerario de viaje y servicios si fuese imprescindible para una mejor organización del mismo o alguna circunstancia de fuerza mayor que lo obligara a ello, en el evento que el viajero por deseo expreso accediera a introducir alguna modificación en el itinerario o cambio de hotel para mejorar su categoría deberá pagar la diferencia de gastos ocasionados por los cambios solicitados, quedando claro que la decisión sobre variación es por voluntad propia del viajero. Los cambios solicitados están sujetos a disponibilidad, multas y diferencias de tarifas.

Los reembolsos que tuviera lugar por algún motivo, y previamente comprobado se realizarán dentro de los 30 días siguientes a solicitud, si el trámite toma más tiempo por causas ajenas a PALOMARES TOURSSAS, ésta no reconocerá ningún interés sobre las sumas a reembolsar. Lo anterior de conformidad con el art. 4º párrafo del Decreto 2438 de 2010.

En el hecho de requerir visa para alguno de los itinerarios, PALOMARES TOURSSAS informará y prestará asesoría al cliente, pero no será responsable del trámite que haga directamente las agencias de viajes, siendo de exclusiva autonomía de las autoridades consulares todo lo relativo al trámite, documentos, tiempo, costos, estudio y aprobación o rechazo del mismo. En el efecto de negación de la Visa no habrá lugar a reembolso por las sumas pagas por el viajero. Si la Visa otorgada, y las autoridades aeroportuarias del país de destino no le permiten el ingreso al pasajero, no existirá responsabilidad por esas decisiones. Las políticas de reembolso por los servicios no tomados en el hecho que existan, serán únicamente definidas por el prestador de servicio, debido a que están establecidas a condiciones económicas especiales de contratación o el tipo de servicio contratado.

DERECHO AL RETRACTO Y DESISTIMIENTO: PALOMARES TOURSSAS da expresamente aplicación al trámite contenido en la resolución 1209 de fecha 25 de mayo de 2015, expedida por la aeronáutica Civil Colombiana, en lo concerniente al derecho de RETRACTO que tiene el

pasajero, en ventas por Internet, de conformidad con el artículo 47 de la ley 1480 de 2011. De acuerdo con la Resolución 1375 de 2015 emitida por la Aerocivil, es posible para el cliente solicitar el retracto o desistimiento respecto del tiquete aéreo. Aplican las condiciones y las retenciones, establecidas en la mencionada Resolución. Retracto: Tratándose de ventas por medios no tradicionales o a distancia, el pasajero podrá retractarse de la venta del tiquete aéreo siempre y cuando lo haga dentro de las 48 horas corrientes y que medie un plazo mayor a 8 días calendario en el caso de vuelos nacionales o 15 días calendario en el caso de vuelos internacionales, anteriores al vuelo. Desistimiento: El cliente podrá desistir del tiquete aéreo siempre y cuando la tarifa adquirida no sea promocional y solicite este derecho hasta 24 horas antes del primer vuelo de su itinerario. 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. Con relación a la porción terrestre (alojamiento, alquiler de vehículos, traslados, entre otros), aplica el derecho de retracto contemplado en la Ley 1480 de 2011.

CONDICIONES Y FORMA DE PAGO

El valor y forma de pago de; depósitos, anticipos y saldos para garantizar la participación de los viajeros en las excursiones, eventos especiales, Cruceros, Ferias, Congresos, salidas de alta temporada, eventos deportivos, culturales o similares son atinentes a condiciones y políticas del organizador y/o las empresas prestadoras de estos servicios, éstas serán informadas a través de nuestro material impreso o sitio web www.palomares.co asesor comercial o confirmación de servicios. Lo anterior de conformidad con el art. 4º numeral 6º del Decreto 2438 de 2010.

El valor de los itinerarios ha sido calculado con base en la diversidad de cambio de monedas (Dólar, Euros, Yuan, etc.), tarifas de transporte, costo de carburante y tasas e impuestos aplicables a la fecha de la impresión de nuestros manuales o de elaboración de cotizaciones. Por tal motivo, estos pueden sufrir variación en cualquier momento por comportamientos de las diferentes monedas. Estas variaciones en precios serán notificadas al viajero o agencia de viajes por escrito o por cualquier medio, debido a que estas diferencias deben ser asumidas por el viajero.

Los impuestos, tasas y contribuciones que afecten las tarifas aéreas, hoteleras y demás servicios ofrecidos por PALOMARES TOURSSAS pueden sufrir variación en cualquier momento por decisión de los prestadores de servicios involucrados en los itinerarios o en los servicios ofrecidos. Los valores y tarifas presentadas en las cotizaciones, manuales o página web www.palomares.co están sujetos a cambio, disponibilidad y realización de grandes eventos en los destinos. Los precios o valores hoteleros están sujetos a su ubicación, categoría, servicios y ofertas en el momento de realizar la reserva.

El transporte terrestre que se utilice hacia el destino, el viajero se somete expresamente a la legislación en materia de accidentes por carretera de la nación en que se halla matriculado el vehículo. Las indemnizaciones serán pagas a los interesados, beneficiarios o sus representantes legales en el país de matrícula del vehículo en la moneda legal del mismo. El pago de las posibles indemnizaciones en acaecimiento de accidente corresponde únicamente a las compañías de seguros excluyéndose cualquier responsabilidad de terceros tales como compañías aéreas, marítimas, operadores, etc.

PALOMARES TOURSSAS hace entrega de relación de prestadores de servicios, hoteles y recomendaciones al usuario. En el suceso que el viajero quiera realizar por su cuenta algún cambio o modificación en su viaje, PALOMARES TOURSSAS no será responsable por las modificaciones realizadas, ni por reembolso alguno de servicios no tomados. PALOMARES TOURSSAS no es responsable solidario por los valores solicitados en reembolso por el usuario, quien estará sujeto a las deducciones que realice el prestador del servicio. Será prerrogativa del operador o del organizador del tour, el retiro de quien por causa grave de carácter moral o disciplinario debidamente comprobada, atente contra el éxito del mismo. En el acaecimiento que faltare servicios por prestar al momento de retiro del viajero, se dará estricta aplicación a las normas establecidas por el prestador del servicio en lo relativo a reembolsos.

PALOMARES TOURSSAS, no será responsable por gastos adicionales en que incurra el viajero, si por asuntos Judiciales o de otra índole en que se vea involucrado en el tour y éste deba ser retirado. Con relación a los servicios no prestados al momento del retiro del viajero, se aplicarán las políticas de reembolso del operador, si hubiere lugar.

El pasajero será el exclusivo responsable de la custodia de su equipaje y documentos de viaje. Bajo ninguna circunstancia PALOMARES TOURSSAS responderá por el extravío, daño, deterioro o pérdida de elementos del pasajero.

PALOMARES TOURSSAS informará al pasajero las restricciones que establecen las aerolíneas en cuanto a prohibiciones, peso, cupo máximo y número de piezas por pasajero, siempre y cuando estos sean organizados por PALOMARES TOURSSAS. No obstante será de exclusiva responsabilidad del usuario el cumplimiento de dichas políticas, las que podrán variar por autonomía de las aerolíneas sin previo aviso. El usuario podrá solicitar a la compañía de Seguros de su elección la adquisición de póliza que cubra aspectos como; pérdida, sustracción, deterioro o daño de sus pertenencias.

Las políticas de restricción, cancelación, penalidades y condiciones particulares de los servicios a prestar serán informadas al viajero en nuestros manuales, material impreso o sitio web www.palomares.co Una vez recibidos los dineros por depósitos o pagos totales se entiende que el viajero conoce y acepta todas las políticas de pagos y cancelaciones del itinerario o servicios que está adquiriendo.

El viajero o usuario declara que conoce y acepta en su integridad estas condiciones, que constituyen acuerdo único, total y excluyente de cualquier pacto o disposición legal en contrario, acerca de los términos, condiciones y restricciones de los servicios contratados, de conformidad con las leyes anteriormente enunciadas en concordancia con el Código Civil y Código de Comercio Colombiano.

De conformidad con lo previsto en el decreto 2438 de 2010, el suscrito comprador declara haber sido informado y haber recibido, entendido y aceptado la totalidad de las condiciones y restricciones de los servicios y productos propios y demás proveedores, prestadores de servicios turísticos, de asistencia, de transportes y otros que ha adquirido en PALOMARES TOURSSAS.

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, PALOMARES TOURS SAS 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.

Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo

PALOMARES TOURSSAS 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 de la Política de Prevención de Lavado de activos, verificará que sus subcontratistas, proveedores, miembros de la junta directiva o junta de socios, sus representantes legal y su revisor fiscal, tampoco se encuentren en dichas listas.»

PALOMARES TOUR SSAS está comprometida a un ambiente sano y a un desarrollo sostenible, como así lo establece nuestra C.N. en sus artículos 79 y 80 en concordancia con la Ley 99 del 1993 y 1549 de 2012, en el entendido al crecimiento económico, elevación de calidad de vida y al bienestar social, sin agotar la base de recursos naturales renovables en que se sustenta, ni deteriorar el medio ambiente o el derecho de las generaciones futuras a utilizarlo para la satisfacción de sus propias necesidades. PALOMARES TOURSSAS precisa lo anterior en la siguiente frase “Cuidar el planeta es tarea de todos.”

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 incurso dentro de los requisitos establecidos por el mismo Decreto y los cuales deberán indicarse en el formulario a diligenciar (E. C., L. 1480/11).»

Comunicado importante para garantizar una buena asesoría a los pasajeros

Estimado agente de viajes: Para los circuitos y/o programas, los trayectos entre ciudades se realizan en vehículos de turismo adecuados, dependiendo el número de pasajeros. La duración de los recorridos es de 4 a 12 horas como máximo al día. Pensando en el bienestar de los pasajeros y en el plan turístico que está interesado su cliente, cumpla con sus expectativas y necesidades, le agradecemos informarnos de manera previa a la compra, si el cliente padece de alguna discapacidad, enfermedad o cuidado especial. Es importante que los clientes evalúen las condiciones específicas del plan turístico, en caso de tener alguna condición médica que les impida disfrutar de los servicios ofrecidos. Al conocer esta información, PALOMARES TOURSSAS podrá generar recomendaciones en el evento en que dichas condiciones no se ajusten a la situación particular del cliente. Para garantizar la calidad de los servicios, los horarios de cada uno de estos circuitos son muy estrictos y PALOMARES TOURSSAS no asume ninguna responsabilidad en caso de retrasos generados por los pasajeros. PALOMARES TOURSSAS no asume ninguna responsabilidad en el caso en que la

omisión de cualquier información relevante para el viaje, por parte del pasajero, genere retrasos o inconvenientes en el normal desarrollo de la excursión. Para PALOMARES TOURSSAS es muy importante conocer esta información para poderle asesorar y por tratarse de datos personales sensibles, daremos aplicación a nuestra política de tratamiento de datos personales que podrá consultar en nuestro sitio web www.giratur.net. La información aquí solicitada únicamente será utilizada para evaluar la conveniencia del plan turístico respecto de sus necesidades y en ningún momento será suministrada a terceros. PALOMARES TOURSSAS no asume ninguna responsabilidad, en el caso que la información del cliente no sea suministrada, no sea cierta o se omitan circunstancias reales.