



CLÁUSULA DE RESPONSABILIDAD
PAQUETES TURÍSTICOS
TOUR DE RÍOS CHOCÓ EXPERIENCE.

TOUR DE RÍOS CHOCÓ, agencia de viajes operadora identificada con el Registro Nacional del Turismo No. 73447, sujeta al régimen de responsabilidad que establece la Ley 300 de 1996, el Decreto 2438 de 2010 y demás decretos reglamentarios. En su calidad de Intermediario, no es responsable de la prestación de varios de los servicios de los proveedores de servicios turísticos e igualmente no tiene injerencia en las decisiones o políticas de los mismos.

El reintegro de los servicios turísticos no utilizados y que puedan ser objeto de devolución, cuando el viaje o la participación del usuario en el mismo se cancele con anterioridad a su inicio en atención a la normatividad aplicable o cuando una vez iniciado el viaje deba interrumpirse, por razones tales como, caso fortuito o fuerza mayor, enfermedad del viajero, negación de visados o permisos de ingreso, decisión del país de destino de impedir el ingreso del viajero, retiro del viajero por conductas que atenten contra la realización del viaje, problemas legales y otras causas no atribuibles a las agencias de viajes, serán aplicables las condiciones generales de los servicios contratados y siempre que así lo permita el proveedor del servicio se efectuará el reintegro de los servicios turísticos no utilizados y que puedan ser objeto de devolución.

Para este efecto, se tendrán en cuenta las deducciones o penalidades previamente establecidas que los proveedores efectúen, cuando los servicios no sean utilizados. El derecho al reembolso del pasaje aéreo de regreso estará sujeto a las regulaciones de la tarifa aérea adquirida.

Salvo manifestación expresa en contrario en las condiciones del plan turístico, TOUR DE RÍOS el organizador, sus operadores y agentes no asumen responsabilidad por eventos tales como accidentes, huelgas, asonadas, terremotos, fenómenos climáticos o naturales, condiciones de seguridad, factores políticos, negación de permisos de ingreso, asuntos de salubridad y cualquier otro caso de fuerza mayor que pudiese ocurrir durante el viaje.

Tour de Ríos en calidad de intermediario debe tramitar con diligencia la reserva, remitir la correspondiente confirmación de reserva, comunicar a las aerolíneas y a los proveedores las peticiones de los clientes, así como informar debidamente a los clientes de toda aquella información relativa a su reserva, previamente trasladada a Tour de Ríos por la aerolínea y/o proveedores en cuestión, así como cumplir con cualquier otra obligación que se le pueda exigir de acuerdo con la normativa vigente aplicable.

Toda la información adicional relativa a vigencias, términos y condiciones y demás pagos obligatorios, medidas de salud preventivas del destino y servicios de asistencia deben ser consultados con el asesor de viajes o en la página Web <https://tourderios.com.co/terminosycondiciones.pdf> al momento de realizar



la reserva, así mismo serán informados al pasajero en los documentos de viaje, según las características que apliquen a cada uno.

Todos los precios y tarifas presentados en este boletín, recibo, comprobante o cotización están sujetos a cambio, disponibilidad y vigencia sin previo aviso. Aplican restricciones y condiciones para cada tarifa publicada según su vigencia. 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.

En caso de fuerza mayor o caso fortuito antes o durante el viaje o simplemente con el fin de garantizar el éxito del plan, el operador y/o la agencia podrán modificar, reemplazar o cancelar itinerarios, fechas, vuelos, hoteles, servicios opcionales, lo cual es aceptado por el pasajero al momento de adquirir los servicios. Las políticas de reembolso de los servicios no prestados en razón a situaciones de fuerza mayor, serán definidas por cada operador y las mismas serán confirmadas una vez se reserven y expidan los documentos de viaje. TOUR DE RÍOS CHOCÓ EXPERIENCE 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 TOUR DE RÍOS 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 la agencia. Así mismo en las condiciones específicas de cada plan se definirá la forma de pago del plan y los parámetros del reembolso a que hubiere lugar.

Todos los viajeros deben estar en posesión de toda la documentación exigida por las autoridades de migración y otras autoridades gubernamentales de los países a, desde, o a través de los cuales vayan a volar, siendo los únicos responsables del cumplimiento de todos los requisitos en cada caso. Multas o gastos incurridos por el no cumplimiento de estos requisitos corren por cuenta del pasajero. Tour de Ríos recomienda llevar el pasaporte válido (con los visados y certificados de vacuna requeridos si fuese necesario) en todos los vuelos.

Es responsabilidad exclusiva del pasajero analizar los requisitos para el viaje, las paradas y destinos, a fin de identificar y tener al día la documentación requerida. Todo perjuicio que se ocasione por incumplimiento por parte del pasajero a esta obligación será de su exclusiva responsabilidad y no generará obligación alguna para Tour de Ríos.

Todo lo relativo al trámite de los documentos requeridos para el viaje, el estudio, costos, duración del trámite y la aprobación o rechazo serán responsabilidad del pasajero. En caso de negativa de visa, no habrá lugar a reembolso de las sumas pagadas por el viajero. En todo caso será de la exclusiva responsabilidad del pasajero, el trámite y cumplimiento de los requisitos informados.



Tour de Ríos retirará de sus ofertas, los servicios de quien, por causa grave de carácter moral o disciplinario debidamente comprobada, atente contra la normalidad o el éxito del servicio. TOUR DE RÍOS CHOCÓ no será responsable si por asuntos legales o de otra índole en que se vea involucrado el usuario, si en consecuencia de su comportamiento el mismo debe retirarse del servicio, cancelará los gastos adicionales en que éste incurra en razón a esos hechos. En relación con los servicios no prestados al momento del retiro del usuario, se aplicarán las políticas de reembolso del operador, si hubiere lugar. TOUR DE RÍOS CHOCÓ no es solidario ni responsable por dichos reembolsos.

El pasajero será el exclusivo responsable de la custodia de su equipaje y documentos de viaje, salvo que éstos se encuentren bajo el cuidado del operador turístico o de las empresas de transporte. TOUR DE RÍOS CHOCÓ, 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. TOUR DE RÍOS CHOCÓ le informará al pasajero las restricciones que establezcan las aerolíneas en cuanto a prohibiciones, peso máximo y número de piezas por pasajero, personas permitidas en los atractivos o sitios turísticos, limitaciones o impedimentos de acceso por cupo máximo. No obstante, será de la exclusiva responsabilidad del pasajero el cumplimiento de dichas políticas, las cuales podrán variar por disposición de las empresas de transporte. En el evento de existir en el mercado alguna póliza individual en materia de equipajes, TOUR DE RÍOS CHOCÓ se la podrá referenciar al pasajero para que éste decida si lo toma o no.

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, los cuales se deben informar con la documentación que envíe el operador. Los impuestos, tasas, y contribuciones que afecten las tarifas aéreas, hoteleras y demás servicios ofrecidos por a través de la web <https://www.tourderios.com.co/mitienda/co/> pueden sufrir variación en cualquier momento por disposición del Gobierno Nacional o ente extranjero, según el caso, las cuales deben ser asumidas por el pasajero al momento de la expedición de los tiquetes u órdenes de servicio.

La cuantía del anticipo y plazo para el pago de esta suma por parte del usuario, con el objeto de asegurar su participación en el viaje se encuentra descrita en las condiciones generales de paquetes turísticos de nuestra agencia. Este valor será abonado al costo total del plan turístico.

Las reservaciones y boletas para la participación en cruceros, eventos deportivos y culturales, congresos, ferias, exposiciones y similares se sujetarán a las condiciones señaladas por el proveedor en atención a que son catalogadas como servicios adicionales que el consumidor adquiere con el plan turístico de su elección.

Cuando el servicio turístico no pueda ser ofrecido por circunstancias atribuibles al proveedor, a elección del viajero, se podrá ofrecer la prestación de otro servicio de la misma calidad o la opción de reembolsar o compensar el precio pactado por el servicio ofrecido.



Ante la imposibilidad de prestar el servicio de la misma calidad, el prestador deberá contratar, a sus expensas, con un tercero, la prestación del mismo, costos no atribuibles a TOUR DE RÍOS.

Cuando los prestadores de los servicios turísticos incumplan o sobrevendan los servicios ofrecidos o pactados de manera total o parcial, tendrán la obligación a elección del viajero, de prestar otros servicios de la misma calidad o de reembolsar o compensar el precio pactado por el servicio incumplido. Responsabilidad ajena en todos los casos a TOUR DE RÍOS CHOCÓ.

Cuando el usuario de los servicios turísticos incumpla por no presentarse o no utilizar los servicios pactados, el prestador podrá exigir a su elección el pago del 100% de la totalidad del precio o tarifa establecida o retener el depósito o anticipo que previamente hubiere recibido del usuario, si así se hubiere convenido.

El cliente declara que conoce y acepta en su integridad estas condiciones, las cuales constituyen el 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 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 y de transporte que ha adquirido en TOUR DE RÍOS CHOCÓ.

Para todos los efectos de la prestación de estos servicios se aplicará la Ley 679 de 2001 “Por medio de la cual se expide un estatuto para prevenir y contrarrestar la explotación, la pornografía y el turismo sexual con menores”, en desarrollo del artículo 44 de la Constitución.