

CLÁUSULA DE RESPONSABILIDAD

1. El diseño, organización y operación de los planes turísticos aquí ofertados fueron elaborados por la agencia de viajes y turismo **SENIORSLAND SAS**, sociedad comercial identificada con NIT 901.856.013-0, inscrita ante el Registro Nacional de Turismo con el número 217065.
2. **SENIORSLAND SAS** y los proveedores que ésta utilice son solidariamente responsables ante **EL USUARIO** por la total prestación y calidad de los servicios aquí descritos.
3. **SENIORSLAND SAS** no asume responsabilidad por eventos tales como: cierre de aeropuertos, cambios, atrasos o cancelación de vuelos, fenómenos naturales o meteorológicos, cambios operacionales de las aerolíneas, tales como división del grupo, cambio de ruta con escala, cambio de horarios, etc., accidentes, pérdidas o daños que sufra **EL USUARIO** como consecuencia de la imprudencia e inobservancia de las instrucciones que para el debido disfrute de su estancia sean efectuadas por parte de la aerolínea, el hotel y/o los proveedores, pérdida, daño y/o hurto de equipajes, joyas, celulares, cámaras de video, cámaras fotográficas, gafas, tabletas, computadores, parlantes, dinero en cualquier clase de moneda y en general cualquier clase de bienes que **EL USUARIO** lleve consigo, las circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito que altere el normal desarrollo de la prestación de los servicios turísticos contratados, quiebra y/o suspensión total o parcial de aerolíneas y/o cualquier tipo de prestador de servicios turísticos, por causas que no le sean imputables directamente a **SENIORSLAND SAS**, las decisiones que llegaren a tomar las autoridades de Policía y/o las autoridades competentes, el personal del hotel y/o las autoridades aeronáuticas y aeroportuarias, que varíen el normal desarrollo de las actividades del viaje, los inconvenientes de tipo legal y en general cualquier tipo de inconveniente en que se puedan ver involucrados **LOS USUARIOS** de manera individual y/o grupal ni frente a los gastos personales en que **EL USUARIO** incurra por tales motivos, ni por la necesidad de adelantar o retrasar su viaje, lo cual será responsabilidad del usuario o de sus representantes legales, debiendo asumir el mayor valor que dichas modificaciones le acarreen, accidentes, huelgas, asonadas, terremotos, fenómenos climáticos o naturales, condiciones de seguridad, factores políticos, negación de permisos de ingreso, asuntos de salubridad pública y cualquier otro caso de fuerza mayor que pudiere ocurrir durante el viaje y solo se comprometerán prestar los servicios y a hacer las devoluciones de que trata el Decreto 2438 de 2010, según el caso.
4. En caso de que **EL USUARIO** incumpla a **SENIORSLAND SAS** por no presentarse o por incumplir una o cualquiera de las fechas de pago o por incumplir una o cualquiera de las obligaciones contenidas en el contrato de prestación de servicios turísticos, **SENIORSLAND SAS** se reserva el derecho de hacer cambios en el itinerario, fechas de viaje, hoteles, transporte y los demás que sean necesarios para garantizar el éxito del viaje.

5. De acuerdo con lo previsto en el artículo 65 de la Ley 300 de 1996 y el artículo 6° del Decreto 2438 de 2010, cuando el usuario de los servicios turísticos, incumpla por no presentarse o no utilizar los servicios pactados. Cualquiera que sea la causa, el prestador de servicios turísticos podrá exigir a su elección el pago del 20% de la totalidad del precio o tarifa establecida o retener el depósito o anticipo que previamente hubiere recibido del usuario. En caso de que haya lugar a devolución de dinero o servicios **SENIORSLAND SAS** tendrá como plazo máximo para llevar a cabo tal evento, 15 días hábiles después de la llegada del viaje.
6. El valor que se ha de reembolsar por concepto de servicios incluidos en el Plan y no utilizados, está sujeto a la aplicación de los descuentos por penalidades o por gastos administrativos o por cobros de no show de acuerdo a las condiciones particulares de cancelación de cada aerolínea, hotel u operador, según sean aplicables.
7. La no cancelación oportuna del plan por parte de **EL USUARIO** y la no confirmación de la cancelación a su asesor de viajes ocasionará un cobro de no-show de acuerdo a las condiciones de la aerolínea y las condiciones particulares de cada hotel u operador según sean aplicables.
8. En caso de que los servicios turísticos se vieran interrumpidos en razón a la ocurrencia de algunos de los eventos constitutivos de fuerza mayor, **SENIORSLAND SAS** reintegrará a **EL USUARIO** el valor de los servicios no disfrutados, siempre y cuando no sea vuelo chárter y la aerolínea y demás proveedores así lo autoricen.
9. **SENIORSLAND SAS** podrá modificar el itinerario o los hoteles confirmados y demás servicios, por otros de igual o superior categoría cuando dichos cambios redunden en beneficio de la calidad del viaje.
10. **EL USUARIO** que por enfermedad o fuerza mayor se vea obligado a retirarse del viaje, tendrá derecho a que **SENIORSLAND SAS** le reintegre los servicios no disfrutados exceptuándose los gastos que efectivamente se hayan causado o se causaren posteriormente por razones de su cancelación, siempre y cuando no sea vuelo chárter y la aerolínea y demás proveedores así lo autoricen.
11. **SENIORSLAND SAS** se obliga a tramitar y prestar asesoría al viajero en la obtención de la documentación requerida para facilitar su desplazamiento en los destinos nacionales e internacionales pero no asume responsabilidad alguna en caso de que las autoridades del país o países visitados nieguen al pasajero los documentos requeridos para el ingreso o no se lo permitan, evento en el cual **EL USUARIO** tendrá derecho al reintegro del valor de los servicios turísticos no disfrutados, exceptuándose los gastos que efectivamente se hayan causado o se causaren posteriormente por esta razón, siempre y cuando no sea vuelo chárter y los proveedores y la aerolínea así lo autoricen.
12. **SENIORSLAND SAS** se reserva el derecho de retirar del viaje a quien por causa grave de carácter moral o disciplinario debidamente comprobada,

atente contra el éxito del mismo; caso en el cual **EL USUARIO** tendrá derecho al reintegro del valor de los servicios no disfrutados exceptuándose los gastos que efectivamente se hayan causado o se causaren posteriormente por razones de su cancelación, siempre y cuando no sea vuelo chárter y la aerolínea y demás proveedores así lo autoricen.

13. **SENIORSLAND SAS** no tendrá ninguna responsabilidad frente a los asuntos legales u otros inconvenientes en que pueda verse involucrado **EL USUARIO**, en caso de que **EL USUARIO** se vea obligado a retirarse del viaje por tales motivos y así mismo, frente a los gastos personales en que el pasajero incurra.
14. **SENIORSLAND SAS** no tendrá ninguna responsabilidad en relación con el equipaje y cualquier objeto que **EL USUARIO** lleve consigo, **EL USUARIO** podrá solicitar a **SENIORSLAND SAS** la adquisición de una póliza que cubra aspectos tales como pérdida, sustracción, deterioro o daño de sus efectos personales.
15. Para reservar el viaje **EL USUARIO** deberá hacer un depósito inicial que le informará su asesor de ventas al momento de hacer la cotización, este depósito deberá pagarse cuando su asesor de ventas así se lo indique y se abonará al costo total del plan turístico aquí descrito.
16. El pago total deberá hacerse por regla general mínimo 30 días antes de la salida de los usuarios a menos de que el asesor de turismo le informe fechas diferentes para pago.
17. **SENIORSLAND SAS** no tiene responsabilidad alguna frente a **EL USUARIO** por el servicio de transporte aéreo, de acuerdo con lo especificado en el contrato de transporte. La prestación de tal servicio se rige por las normas legales aplicables al servicio de transporte aéreo. Los eventos tales como retrasos o modificaciones imprevistas en los horarios de los vuelos dispuestos por las aerolíneas, los derechos del usuario y los procedimientos para hacer efectivas las devoluciones de dinero a que estos hechos den lugar, se regirán por las disposiciones legales pertinentes y en particular por las contenidas en el Reglamento Aeronáutico Colombiano (RAC). El derecho al pasaje aéreo de regreso estará sujeto a las regulaciones de la tarifa aérea de grupo.
18. **EL USUARIO y SENIORSLAND SAS** se someten a los procedimientos que impongan las aerolíneas para hacer efectivas las devoluciones de dinero a que los hechos descritos en el numeral 14) de la presente cláusula den lugar.
19. Las tarifas están sujetas a cambio sin previo aviso, debido a que los costos por cargos de combustible e impuestos varían mensualmente. Estos pueden subir o decrecer en el momento de la expedición del plan. Se respetan los precios vigentes al momento de la reconfirmación de la reserva y correspondiente pago del plan, excepto por las tasas aeroportuarias, sobretarifas por combustible, tarifa administrativa por la emisión del tiquete y demás impuestos.

20. El cumplimiento de los servicios ofrecidos por parte de **SENIORSLAND SAS** requiere la existencia de silla disponible en la tarifa cotizada y sólo quedará reconfirmada con el pago del plan por parte de **EL USUARIO**

NOTAS GENERALES:

1. Como regla general para los hoteles ofrecidos por **SENIORSLAND SAS**, el servicio de alojamiento se prestará a partir de las 3:00 p.m. del día de llegada y finaliza antes de las 12:00 m del día de salida. En los vuelos cuya llegada al punto de destino sea después de las 3:00 p.m., el primer servicio de hotel, cuando esté incluido en el plan de hospedaje escogido, será la cena. Igualmente, en los vuelos cuya llegada se produzca posterior a las 7.30 p.m., el primer servicio de hotel será el alojamiento.
2. Las habitaciones en acomodación triple y cuádruple se manejan con cama adicional de menor tamaño o dos camas dobles.
3. Son infantes los menores de 2 años; niños, los menores a partir de 2 años hasta los 11 años. De 12 años cumplidos en adelante se consideran adultos.
4. No se permite el cambio de nombre una vez se haya realizado la reserva. Antes de emitir el tiquete, si solicitan cambio de nombre, se cancela la reservación original y se tramita como una nueva solicitud sujeta a disponibilidad. Si el cambio de nombre se solicita una vez se ha emitido el tiquete, se tomará como una cancelación con la penalidad respectiva y para la nueva persona, se tomará como una nueva solicitud sujeta a disponibilidad.
5. Si los cambios se solicitan por fuera de los plazos establecidos, el valor de la penalidad será el fijado por la aerolínea más los cobros a que haya lugar por gastos administrativos o por cobros de no show de acuerdo a las condiciones particulares de cancelación de cada hotel u operador, según sean aplicables.
6. Si al momento de realizar el cambio de fecha de viaje o de vuelo solicitado por **EL USUARIO** o por el comprador del plan, hay un cambio de tarifa, **EL USUARIO** deberá pagar el mayor valor entre la diferencia y la penalidad a la que haya lugar. En caso de que el cambio se efectúe en una clase tarifaria igual o menor a la inicialmente reservada, deberá pagar la penalidad por el cambio solicitado y no hay lugar al reembolso de la diferencia.
7. La efectividad de cualquier cambio solicitado por **EL USUARIO** estará sujeta a la disponibilidad de cupo del hotel, de cupos aéreos, y a la coordinación oportuna con el operador terrestre y con cualquier otro operador que preste un servicio incluido dentro del plan de viaje.
8. Después de iniciado el viaje no se permiten cambios
9. Toda solicitud de cambio y/o cancelación de una reserva debe hacerse por escrito, y deberá ser solicitada por **EL USUARIO** al correo electrónico info@seniorsland.com