



1. TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES APLICABLES A TODAS LAS EXCURSIONES:

- En calidad de Agencia de Viajes, declaramos que actuamos como intermediario entre los pasajeros y operadores de los servicios prestados, responsabilizándonos del cumplimiento de los servicios mencionados en cada programa, pero declinando toda la responsabilidad por retrasos, huelgas, terremotos, o demás causas de fuerza mayor, ajenas a la Agencia de Viajes.
- Cualquier información que se suministre sobre precios, tarifas o cotizaciones, está sujeta a cambios o disponibilidad en el momento de reservar, por tanto se debe tratar como un dato preliminar y debe estar sujeto a nuestra confirmación escrita y a los respectivos pagos según los plazos informados.
- El cliente deberá suministrar toda la información de la quinceañera, para la realización de la reserva según aplique (excursión elegida, nombre correctamente escrito, edad, nacionalidad, datos de contacto de los padres o representantes, entre otros) y verificar que la misma, esté correcta en la confirmación de los servicios enviada por el asesor.
- En caso que los datos suministrados por el cliente sean errados, incompletos o inexactos, no será obligación de la agencia de viajes, informar al cliente sobre los cambios que ocurran en los vuelos, itinerarios y/o servicios contratados.
- Así mismo, el cliente deberá informar al asesor cualquier condición especial que pueda ser relevante para el buen desarrollo de la excursión. (Dietas, enfermedades, comportamientos especiales ya sea físicos, emocionales o mentales, entre otros), sin que esto garantice que Viajes Veracruz L´alianxa, pueda confirmar algún servicio puntual relacionado con dicha condición.
- Para garantizar el cupo de la quinceañera, el cliente deberá aceptar las condiciones y restricciones de la reserva confirmada según aplique (penalizaciones, cancelaciones, no presentación en la fecha de viaje sin previa cancelación (No Show), documentación requerida, entre otros).

1.1 DOCUMENTACIÓN REQUERIDA:

Información General: Cada país tiene requisitos puntuales para permitir el ingreso de los colombianos o pasajeros de otras nacionalidades. Dichos requisitos incluyendo los visados en aquellos que así lo exijan, son potestad de cada país y puede ser cambiado en cualquier momento sin responsabilidad de la agencia de viajes y los proveedores que intervengan en el servicio adquirido. Es potestad de las autoridades de migración Colombia, la autorización para salida e ingreso al país de la quinceañera, no hay responsabilidad alguna por parte de la Agencia de Viajes aún después de haber sido revisada la documentación entregada por los padres y/o representantes. En este caso Viajes Veracruz, será eximido de toda responsabilidad y gastos adicionales que se puedan generar.

Para los viajes internacionales, se requiere entre otros documentos:

- Pasaporte de lectura mecánica o electrónico, con una caducidad mínima de 6 meses a partir de la fecha de viaje.
- Visa americana vigente (para la excursión de La Florida). Éste trámite deberá realizarse durante los 30 días siguientes a la fecha de inscripción, excepto para inscripciones con 60 o menos días de anticipación a la fecha del viaje, en cuyo caso el trámite deberá realizarse de inmediato.
- Permiso de salida del país, firmado y autenticado por ambos padres con vigencia máxima de 35 días a la salida del viaje □

Asistencia al viajero: Está incluida en todas las excursiones, bajo las condiciones específicas de Assist Card.

Para menores de edad a todos los destinos incluido San Andrés se requiere:

- Copia del folio del registro civil de nacimiento del menor, original y reciente no mayor a seis meses y autenticado.
- Fotocopia ampliada de la cédula de ambos padres donde se vea legible la huella.
- Si alguno de los padres es fallecido, adjuntar registro civil de defunción autenticado.
- Si alguno de los padres está desaparecido se requiere la Patria Potestad. Si la menor viaja por primera vez a un destino internacional, adicional a la Patria Potestad se requiere la Resolución. En el caso de San Andrés la Patria Potestad o declaración extra juicio autenticado en notaría.

Documentos requeridos por la agencia y los proveedores de los servicios para viajes de Quinceañeras:

- Documento de Términos y condiciones firmado por los padres y/o representantes de la menor.
- Reglamento de Viaje firmado por la quinceañera y los padres o representantes legales de la menor.
- Formato de información de salud de la quinceañera, firmado por los padres y con foto reciente de la menor.
- Formatos de autorización requeridos por hoteles y Navieras firmados por los padres o representantes legales de la menor y autenticados.

1.2 RECOMENDACIONES DE VIAJE: en la segunda reunión informativa, se entregarán las recomendaciones generales del viaje para el buen desarrollo del programa. Es responsabilidad de los padres o representantes de la menor, que no asistan a dicha reunión, informarse al respecto y compartir la información con la quinceañera.

1.3 FORMAS DE PAGO:

- En la confirmación del plan, se informará el plazo y el monto establecido para el depósito inicial. Con éste el cliente garantiza el cupo de la quinceañera en la excursión solicitada.
- El valor de la porción terrestres de excursiones internacionales, debe pagarse en dólares americanos.
- El valor de los tiquetes aéreos debe pagarse en pesos colombianos al cambio de la TRM vigente al día de la emisión del tiquete.
- EL pago total del plan deberá realizarse con 30 o más días de anticipación a la fecha de viaje.

2. PENALIDADES POR CAMBIOS O CANCELACIONES:

2.1 Penalidades porciones terrestres excursiones internacionales: Días antes de la salida: Cargos:

80 o más	5% de cargos administrativos por reembolso.
De 79 a 60	USD150.
De 59 a 31	Valor del depósito USD 500.
De 30 o menos	100% del valor total del plan.

2.1.2 Penalidades porciones terrestres excursiones nacionales: Días antes de la salida: Cargos:

60 o más	5% de cargos administrativos por reembolso.
De 59 a 31	Valor del depósito \$500.000.
De 30 o menos	100% del valor total del plan.

2.2 Condiciones de los tiquetes aéreos de cada excursión:

Antes de la emisión del tiquete:

- Hasta 5 días antes de la fecha de emisión de los tiquetes (la cual se informará con un mes de anticipación), se permitirán cambios de nombre, sólo por otra quinceañera, no aplica para otra categoría de pasajeros.
- En caso de cancelación del programa, se cobrará por concepto de tiquete aéreo una penalidad por un valor aproximado entre usd 75 y usd 100 según la aerolínea, al TRM vigente al momento de la cancelación. **Después de la emisión del tiquete:**
- Una vez emitido el tiquete aéreo no es reembolsable, no permite cambio de nombre.
- En caso de cancelación del programa, la utilización del tiquete en una fecha posterior, estará condicionada a las restricciones de la aerolínea con la cual se haya emitido
- En caso de cancelación del viaje, para trayectos internacionales, la quinceañera podrá utilizar el tiquete en un plazo máximo de un año a partir de la fecha de emisión del mismo, pagando una penalidad por valor aproximado entre usd 150 y USD 300 según la aerolínea, más la diferencia de tarifa a la que haya lugar en el momento de revisar el tiquete.
- En el caso de San Andrés se podrá utilizar el tiquete en un plazo máximo de 11 meses a partir de la emisión del mismo, pagando una penalidad por valor aproximado de \$100.000 más la diferencia de tarifa a la que haya lugar en el momento de revisar el tiquete.

AVISO DE PRIVACIDAD:

En cumplimiento de la Ley Estatutaria 1581 de 2012 de Protección de Datos (LEPD) y normas concordantes, el presente Aviso de Privacidad tiene como objeto informar al Titular sobre el tratamiento al cual serán sometidos los datos almacenados en nuestras bases de datos e informar si estos estarán sujetos a transmisión y/o transferencia a terceras entidades. Las condiciones del tratamiento son las siguientes:

1. VIAJES VERACRUZ L' ALIANXA S.A.S identificada con el NIT No. 890908099, será el responsable del tratamiento de sus datos personales.
2. Con objeto de recibir una atención integral como cliente, los datos personales recabados serán tratados con las siguientes finalidades: realizar gestión de clientes, cobros y pagos, facturación, gestión económica y contable, marketing, prospección comercial, encuestas y opinión, transmisión y/o transferencia de datos.
3. Es de carácter facultativo suministrar información que verse sobre Datos Sensibles, entendidos como aquellos que afectan la intimidad o generen algún tipo de discriminación, o sobre menores de edad.
4. La política de tratamiento de los datos del Titular, así como los cambios sustanciales que se produzcan en ésta, se podrán consultar en el siguiente correo electrónico: servicioalcliente@viajesveracruz.co
5. El Titular puede ejercitar los derechos de acceso, corrección, supresión, revocación o reclamo por infracción sobre sus datos con un escrito dirigido a VIAJES VERACRUZ L' ALIANXA S.A.S a la dirección de correo electrónico servicioalcliente@viajesveracruz.co, indicando en el asunto el derecho que desea ejercitar; o mediante correo postal remitido a CR 43 A #19 A-87 INT 120, MEDELLÍN, ANTIOQUIA.

NOMBRE DEL CLIENTE

FIRMA DEL CLIENTE

FECHA