



Gestión Ventas Programas Quinceañeras Viajes Veracruz L'alianxa

Términos y Condiciones

Actualización Diciembre de 2019

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, condiciones climáticas adversas, 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).

2. **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 Orlando). 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. **Para casos especiales en los cuales ambos padres no puedan dar su consentimiento, consultar con el asesor antes de continuar el proceso de reserva.**
- 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.

3. **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.
4. **FORMAS DE PAGO:**
- **Todos los pagos se recibirán en pesos colombianos, liquidado a la TRM vigente del día que se realiza el pago**
 - Cualquier pago por anticipado no generará ningún tipo de interés o rendimiento
 - Tarifa sujeta a cambio sin previo aviso
 - Se respetará la tarifa vigente en los **programas publicados** al momento de realizar el depósito.
 - 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 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 45 o más días de anticipación a la fecha de viaje.
5. **PLAN DE AHORRO PROGRAMADO:**
- El cliente puede asegurar su cupo con 500 dólares para excursiones internacionales, o \$500.000 pesos para San Andrés. El saldo restante lo paga en cuotas mensuales hasta el mes en el que sale la excursión.
 - Se podrá empezar a ahorrar para programas que estén publicados, respetando la tarifa vigente y publicada al momento de realizar el depósito.
 - Si el cliente quiere empezar a ahorrar para programas no publicados, acepta posibles cambios de tarifa.
6. **PLAZOS DE PAGO:**

Plazo	% de pago
90 días antes de la salida	50% del valor total
45 días antes de la salida	100% del valor total

7. **CONDICIONES DEL DEPÓSITO:**
- **En ningún caso el depósito será reembolsable en caso de cancelación por parte del cliente.**
 - En caso de cambio de temporada o destino de Dreams15, se podrá aplicar el depósito siempre y cuando se notifique mínimo con 60 días antes de la fecha de la salida del programa en el que se encuentre inscrita la quinceañera.
 - En caso de cancelación del viaje de la quinceañera, el depósito podrá ser utilizado en otro producto de Viajes Veracruz dentro de los 6 meses siguientes, siempre y cuando se notifique mínimo con 60 días antes de la fecha de la salida del programa en el que se encuentre inscrita la quinceañera.
8. **PENALIDADES POR CAMBIOS O CANCELACIONES:**

Penalidades Porciones Terrestres Excursiones Internacionales	
Días Antes de la Salida	Cargos
90 o más	Valor del depósito USD 500
De 89 a 60	25% del valor total, o el valor del depósito, aplica el mayor valor.
De 59 a 31	50% del valor total, o el valor del depósito, aplica el mayor valor.
De 30 o menos	100% del valor total del plan.

Penalidades Porciones Terrestres Excursiones Nacionales	
Días Antes de la Salida	Cargos
60 o más	Valor del depósito 500.000 COP
De 59 a 31	50% del valor total
De 30 o menos	100% del valor total del plan.

9. CONDICIONES DE LOS TIQUETES AÉREOS:

Antes de la emisión del ticket:

- Hasta 5 días antes de la fecha de emisión de los tickets (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 ticket aéreo una penalidad por un valor aproximado de USD 150 según la aerolínea, a la TRM vigente al momento de la cancelación.

Después de la emisión del ticket:

- Una vez emitido el ticket aéreo no es reembolsable, no permite cambio de nombre.
- En caso de cancelación del programa, la utilización del ticket 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 ticket 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 ticket.
- En el caso de San Andrés se podrá utilizar el ticket en un plazo máximo de un año 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 ticket.

AUTORIZACION PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES Y CESIÓN DE DERECHOS DE IMAGEN:

Con el fin de cumplir con nuestro proceso de venta y comercialización de productos y/o servicios y garantizar el cumplimiento de los requisitos legales aplicables a la fecha en lo referente a la LEY DEL HABEAS DATA, en la empresa VIAJES VERACRUZ LALIANXA S.A.S deseamos continuar con la opción de comunicarnos directamente con usted en forma efectiva, mediante el uso de correo físico, electrónico, dispositivos móviles, mensajes de texto o a través de cualquier medio físico y/o digital de comunicación conocido y por conocer.

Con este firme propósito y de forma paralela dando cumplimiento a la reglamentación de protección de datos personales (Ley 1581 del año 2.012 y Decreto 1377 del 2.013), le manifestamos que sus datos personales, de identificación (que incluye pero no se limita a copia de pasaporte, copia de documento de identidad y en general todo tipo de dato que permita la individualización del titular de la información), de ubicación, socioeconómicos, sensibles y financieros, previamente brindados por usted a nuestra compañía se encuentran en nuestras bases de datos de Clientes de manera física y digital.

Así mismo, le informamos que contamos con una Política de tratamiento y protección de datos personales con la que garantizamos la confidencialidad y buen manejo de su información y la de la menor de edad que usted representa, igualmente le informamos que tenemos a disposición herramientas tecnológicas adecuadas para un correcto almacenamiento de datos minimizando la vulnerabilidad a tener un acceso no deseado por terceros.

Si usted desea que sus datos sean suprimidos de nuestras bases de datos, le solicitamos informarlo de manera expresa, enviando un correo electrónico a esta dirección: servicioalcliente@viajesveracruz.co, informando el motivo por el cual desea ejercer este derecho. Los datos recolectados son utilizados con el propósito de lograr una comunicación eficiente relacionada con nuestras ventas y comercializaciones de productos y/o servicios.

Le recordamos que usted tiene la posibilidad de acceder en cualquier momento a sus datos personales y el derecho a solicitar expresamente su corrección, actualización o supresión, en los términos establecidos por la ley 1581 del 2.012 dirigiendo una comunicación escrita al correo: servicioalcliente@viajesveracruz.co o comunicándose al Teléfono: 2619444.

Finalmente, el cliente declara que por medio del presente documento cede de manera gratuita, a nivel nacional e internacional y sin límite de tiempo, a Viajes Veracruz L'alianxa el derecho a reproducir, adaptar, distribuir y realizar la comunicación pública de la imagen o imágenes suyas y de la menor de edad (quinceañera), en todos los medios conocidos y por conocer, dentro de los propósitos establecidos por Viajes Veracruz en la Política para el Tratamiento de datos personales, la cual puede encontrar en la página www.viajesveracruz.co

NOMBRE DEL CLIENTE

FIRMA DEL CLIENTE

CÉDULA