

## CLAUSULA DE RESPONSABILIDAD

**RESPONSABILIDAD DEL ORGANIZADOR:** La Agencia de Viajes y Turismo Jumbo L'alianxa Ltda., "VIAJES JUMBO L'ALIANXA LTDA.", sus Operadores y Agentes del presente Plan Turístico, se hacen responsables ante los usuarios por la total prestación y calidad de los servicios descritos en el programa.

**LIMITES EN LA RESPONSABILIDAD DE LA AGENCIA: VIAJES JUMBO L'ALIANXA LTDA.**, sus Operadores y Agentes, no se hacen responsables ante los usuarios por accidentes, demoras, causas meteorológicas, técnicas, cancelación de servicios y otros que pudieran derivarse de eventos tales como huelgas, asonadas, terremotos, mal tiempo en aeropuertos y carreteras, y cualquier otro caso de fuerza mayor que pudiese ocurrir durante el viaje.

**CANCELACION DEL VIAJE ANTES DE SU INICIO:** a) Cuando la Agencia de Viajes cancele un Plan Turístico sin justa causa, se aplicarán los siguientes porcentajes indemnizatorios sobre el depósito:

TIEMPO:	1. De 6 a 14 días antes de la salida	5%
	2. De 3 a 5 días antes de la salida	15%
	3. Menos de 3 días antes de la salida	20%

**VIAJES JUMBO L'ALIANXA LTDA.** efectuará el reembolso a que hubiere lugar, en un lapso no superior a ocho (8) días contados a partir de la fecha de cancelación del Servicio Turístico.

b) Cuando es el Cliente quien desiste de Viajar, después que **VIAJES JUMBO L'ALIANXA LTDA.** haya reservado, confirmado, recibido el pago parcial o total y emitido el (los) Servicio (s) Turístico (s), se aplicarán las penalidades que haya a lugar de acuerdo al tipo de Servicio solicitado por el Cliente de acuerdo a la normatividad del prestador del Plan Turístico. Para los casos de Servicios directamente prestados por **VIAJES JUMBO L'ALIANXA LTDA.**, se aplicarán los siguientes porcentajes indemnizatorios sobre el valor de la porción terrestre.

TIEMPO:	1. De 15 a 28 días antes de la salida	25%
	2. De 6 a 14 días antes de la salida	50%
	3. De 3 a 5 días antes de la salida	75%
	4. Menos de 3 días antes de la salida	100%

Se entiende como **PORCION TERRESTRE** a los servicios de alojamiento, traslados, tours, transporte terrestre y asesorías prestadas directamente por **VIAJES JUMBO L'ALIANXA LTDA.**

**PRERROGATIVA A FAVOR DE LA AGENCIA: VIAJES JUMBO L'ALIANXA LTDA.** se reserva el derecho de hacer cambios necesarios en itinerarios, fecha de viajes, establecimientos hoteleros, transportadores y otros, por servicios similares o de mejor categoría, cuando dichos cambios redunden en beneficio de la calidad del viaje. Si por la ocurrencia de algunos de los eventos constitutivos de fuerza mayor fuere necesario la cancelación de un viaje total o parcialmente, los Organizadores no tendrán más responsabilidad que la de reintegrar el importe de la parte no disfrutada.

**CANCELACION POR ENFERMEDAD O FUERZA MAYOR:** El pasajero que por enfermedad o fuerza mayor comprobada se vea obligado a retirarse de la excursión, tendrá derecho al pasaje de regreso aéreo ó terrestre, según el caso, contemplado en el Plan Turístico y al reintegro de los servicios no disfrutados, exceptuándose los gastos que efectivamente se hayan causado o se causaren posteriormente por razones de su cancelación, conforme a los lineamientos y condiciones del Producto que haya adquirido.

**ASESORIA AL VIAJERO:** Los Organizadores del Plan Turístico y sus Agentes, se obligan con el viajero a tramitar y prestar asesoría para la obtención de la documentación requerida para su desplazamiento para los casos en donde le sea permitido actuar como tramitador. La Agencia Organizadora y/o sus Agentes no se hacen responsables en caso de

que las autoridades del país o países visitados nieguen al pasajero los permisos o visados requeridos para el ingreso o no se lo permitan, y que ya haya efectuado pago parcial o total del Plan Turístico. En estos casos el Usuario deberá ajustarse a la normatividad del Plan Turístico y a sus penalidades si hay lugar. Todos los viajeros sin excepción (incluso bebés y menores de 18 años), deberán llevar en regla su documentación personal y familiar correspondiente, sea NUIP, Tarjeta de identidad, cédula o pasaporte, visados y vacunas. La agencia organizadora declina toda responsabilidad en caso de problemas que puedan derivar por la falta de estos requisitos.

**EXCLUSION FORZADA: VIAJES JUMBO L'ALIANXA LTDA.** y/o sus Operadores se reservan el derecho de retirar del tour o Plan Turístico, a quien por causa grave de carácter moral o disciplinario debidamente comprobado, atente contra el éxito del mismo; caso en el cual el usuario solo tendrá derecho al pasaje de regreso; aéreo ó terrestre según el caso, contemplado en el Plan Turístico y al reintegro de los servicios no disfrutados, exceptuándose los gastos que efectivamente se hayan causado o se causaren posteriormente por razones de su desvinculación, conforme a los lineamientos y condiciones del Producto que haya adquirido.

**ASUNTOS LEGALES U OTROS:** La Agencia de Viajes Organizadora, sus Operadores y Agentes, declinan toda responsabilidad por asuntos legales u otros en los que pueda verse involucrado el usuario durante el viaje, los cuales serán en su totalidad de su exclusiva y entera responsabilidad y en caso de que el pasajero se vea obligado a retirarse de la excursión o Plan Turístico por tales motivos, deberá asumir todos los gastos personales en que incurra. En este caso la Agencia Organizadora no esta obligada a efectuar ningún tipo de reintegro por servicios dejados de utilizar.

**MANEJO DE EQUIPAJES: VIAJES JUMBO L'ALIANXA LTDA.,** sus operadores y Agentes no se hacen responsables por la pérdida, sustracción, deterioro o daño de equipajes o cualquier otro objeto que el turista lleve consigo. El Turista podrá solicitar al prestador de los servicios Turísticos la adquisición de una póliza que cubra aspectos tales como pérdida, sustracción, deterioro o daño de sus efectos personales.

**TARJETA DE ASISTENCIA EN VIAJES: VIAJES JUMBO L'ALIANXA LTDA.,** sus operadores y Agentes se comprometen a informar a los turistas del producto de **ASISTENCIA EN VIAJES** que le brinda coberturas en los siguientes aspectos: Asistencia Médica, Enfermedad ó Accidente, Consulta Domiciliaria por Enfermedad, Medicamentos, Odontología, Traslado Sanitario y Repatriación, Transmisión de Mensajes Urgentes, Asistencia en caso de extravío de equipajes, Ayuda en caso de pérdida de documentos y/o tarjetas de crédito, Asistencia Legal y adelanto de fondos para fianzas. Es de entender que existen diferentes opciones en el mercado de este tipo de producto, como lo son **ASSIT CARD, MIC, TRAVEL ACE, UNIVERSAL ASSISTANCE** y **CORIS**. Todas y cada una de ellas ofertan diferentes tipos de producto de acuerdo al destino y cobertura que el cliente desee tomar ó el producto incluya. En los casos que el Plan turístico no incluya la **ASISTENCIA EN VIAJES, VIAJES JUMBO L'ALIANXA LTDA.** ofrecerá las diferentes opciones que le podrían favorecer al turista y le siempre deberá informar el tipo de **TARJETA DE ASISTENCIA EN VIAJES** que el cliente desea tomar. De ser negativa la decisión del viajero en aceptar este producto, él mismo en su representación o en representación de su grupo familiar deberá declarar que ha recibido la información y exime de cualquier responsabilidad a **VIAJES JUMBO L'ALIANXA LTDA.** por no tomar el producto en mención, mediante la firma del documento **EXONERACION DE RESPONSABILIDAD.**

**ANTICIPOS Y PLAZOS PARA EL PAGO:** Para garantizar la solicitud, confirmación y reconfirmación de los servicios de la excursión o plan turístico prestado por **VIAJES JUMBO L'ALIANXA LTDA.** en forma directa, se diligenciará el **CONTRATO DE VIAJE COMBINADO**, en el cual se estipularán los servicios contratados, el precio y las condiciones de pago, junto el precio y las condiciones de pago.