

## **CONDICIONES Y CLAUSURAS GENERALES VIAJES A EUROPA**

### **SUPLEMENTO TRASLADOS – 1 PASAJERO**

Las reservas de pasajeros en acomodación sencilla (1 único pasajero viajando solo), es decir, que no viajen en compañía de otros pasajeros, se aplicará un suplemento por concepto de traslados, de la siguiente forma

Traslados Aeropuerto – Hotel – Aeropuerto: EUR 118

### **NOTAS IMPORTANTES:**

Es indispensable que cada pasajero se haga responsable de contar al día con toda la documentación para poder realizar el viaje, unas recomendaciones que el pasajero debe tener listo antes de montarse al avión son:

Pasaportes vigentes y que su fecha de vencimiento no este 6 meses próximo a vencerse contando desde la fecha de viaje.

PCR necesarias para poder entrar a cada país o lugar turístico, los cuales pueden variar constantemente por los gobiernos de cada país, para esto se deben consultar por su cuenta vía Internet o en los consulados de cada país.

Diligenciamiento de formularios migratorios u otros necesarios para poder entrar a cada país, los cuales pueden variar constantemente por los gobiernos de cada país, para esto se deben consultar por su cuenta vía Internet o en los consulados de cada país.

Visas necesarias para entrar a cada país y dependiendo de la nacionalidad registrada en el pasaporte.

Si viaja con menores de edad, llevar registro civil original y si no viaja con alguno o ninguno de los padres, tener los permisos exigidos por Migración Colombia o Migración del país a ingresar.

La tarifa de niño aplica siempre cuando el niño comparta la cama con dos adultos. Si desea cama adicional deben pagar tarifa de adulto

Tener presente que los tiquetes se emiten 60 días antes de la fecha de viaje y se debe contar con copia de los pasaportes vigentes para dicha emisión, en el caso de no contar con dicha copia no nos hacemos responsables por los errores que se puedan incurrir al momento de la emisión.

En algunas ciudades de este circuito, el pasajero tendrá tiempo libre para seguir descubriendo la ciudad y por ende el traslado de regreso al hotel no estará incluido.

Tener presente que los tiquetes se emiten 60 días antes de la fecha de viaje y se debe contar con copia de los pasaportes vigentes para dicha emisión, en el caso de no contar con dicha copia no nos hacemos responsables por los errores de nombres que se puedan incurrir al momento de la emisión.

**Al momento de realizar el primer pago del programa deberá enviar copia del pasaporte, si aún no cuenta con él, se debe enviar copia de la cedula.**

### **REQUISITOS INDISPENSABLES PARA LA RESERVACIÓN:**

Solicitar disponibilidad de cupos vía correo electrónico a su ejecutivo de clientes asignado. En caso de no contar con uno, escribir al correo electrónico [reservas@colombiadelujo.com](mailto:reservas@colombiadelujo.com)

Enviar nombres completos de los pasajeros (igual como aparecen en el pasaporte), fecha de nacimiento, copia del pasaporte (indispensable) y acomodación.

Una vez confirmados los cupos por parte de Colombia de Lujo Profesionales en viajes y turismo,, se enviará la confirmación vía correo electrónico con sus respectivas fechas de pago. Sólo es válida la confirmación vía correo electrónico.

Se hace efectiva la reserva de la agencia minorista después de firmada y enviada al correo la confirmación de reserva y la aceptación de las condiciones de la tarjeta de asistencia con todas las políticas.

Para la emisión de los tiquetes se debe enviar copias de pasaporte (mínimo 45 días antes de la salida) con vigencia mínima de 6 meses. Importante: si Colombia de Lujo Profesionales en viajes y turismo, no recibe los pasaportes vía correo electrónico, la emisión se realiza con los nombres suministrados por el asesor y es responsabilidad de la agencia el suministro de dicha información y las consecuencias que una información errada puede acarrear.

Es importante tener presente que, a partir de 01 de junio de 2019 por regulación de IATA, a través de la resolución # 830d (párrafo 4), las agencias deberán indicar la información completa de contacto de los pasajeros para que las aerolíneas puedan informarles directamente sobre alguna información operativa importante o modificaciones que tengan importancia crítica para el viaje de los pasajeros:

### **RESOLUCIÓN 830d**

### **PROCEDIMIENTOS DE RESERVACIONES PARA AGENTES ACREDITADOS DE VENTAS DE PASAJE**

*Nos acogemos a la Ley 679 de 2001, la cual contrarresta y previene la explotación, la pornografía y el turismo sexual con menores. En este sentido velará junto con su equipo de trabajo para que desde su razón social no sólo no fomente dichas prácticas, sino que eduque a las y los turistas a estar en contra de las mismas y a proteger al menor.*

Los Miembros y las Aerolíneas del BSP deberán disponer de datos de contacto suficientes de los pasajeros como para poder avisarles proactivamente en caso de alteraciones o problemas en los vuelos. Así pues, el Agente debe comunicar los datos de contacto en nombre del pasajero introduciendo en el Registro de Nombres de Pasajeros (RNP) el número de teléfono móvil y la dirección de correo electrónico del pasajero, aunque respetando en todo momento las directivas y normativas aplicables de protección de datos. Los datos de contacto deben introducirse en el RNP de conformidad con las Resoluciones que rigen los procedimientos de reservas. Los Miembros y las Aerolíneas del BSP deberán utilizar estos datos de contacto exclusivamente para enviar notificaciones relativas a la operativa, como cancelaciones de vuelos, cambios de horarios, etc. y en ningún caso podrán utilizarlos con fines de ventas y marketing.

En caso de que un pasajero ejerza su derecho de no proporcionar datos de contacto, corresponderá al Agente indicar que el pasajero se ha negado a suministrar tales datos y hacer constar la negativa en el RNP para limitar así cualquier responsabilidad legal. En tal caso, el pasajero no recibirá ninguna información relativa a la cancelación del vuelo o al cambio de horario (incluyendo el retraso en la salida).

- **CONDICIONES DE PAGO:**
- El primer depósito debe ser del 20% del valor total del plan.
- 120 días antes de la fecha de salida debe estar cancelado el 40% del valor del plan.
- 90 días antes de la fecha de salida debe estar cancelado el 60% del valor del plan.
- 60 días antes de la fecha de salida debe estar cancelado el 80% del plan.
- 45 días antes de la fecha de salida debe estar cancelado el 100% del plan.

#### **NOTA:**

Si a los 90 Días antes de la fecha de viaje no está cancelado el 60% del valor del plan, nos veremos en la obligación de cancelar la reserva de los cupos separados y será perdido el primer depósito.

**PAGO TOTAL:** 45 días previos a la salida del viaje, Colombia de Lujo Profesionales en viajes y turismo, debe haber recibido el 100% del valor total del paquete. De lo contrario Colombia de Lujo Profesionales en viajes y turismo, entenderá por **DESISTIDO** el viaje; sin lugar a reembolso de los anticipos dados.

Si antes de realizar el primer depósito a Colombia de Lujo Profesionales en viajes y turismo, no hemos recibido sus inquietudes por escrito, daremos por aceptadas las condiciones de venta descritas en este documento.

#### **CARGOS DE CANCELACIÓN**

*Nos acogemos a la Ley 679 de 2001, la cual contrarresta y previene la explotación, la pornografía y el turismo sexual con menores. En este sentido velará junto con su equipo de trabajo para que desde su razón social no sólo no fomente dichas prácticas, sino que eduque a las y los turistas a estar en contra de las mismas y a proteger al menor.*

En el caso de los tiquetes emitidos y asistencia médica, la penalidad será del 100%. Las penalidades se rigen por la siguiente tabla.

Más de 120 días antes de la fecha de viaje, el primer depósito del 20% del valor total del plan.

De 120 días a 91 antes de la fecha del viaje, el cargo es del 30% del valor del plan.

90 a 61 días antes de la fecha de viaje cargo del 50% del valor del plan.

60 a 46 días antes de la fecha de viaje cargo del 80 % del valor del plan.

45 a 0 días antes de la fecha de viaje cargo del 100 % del valor del plan.

(las emisiones se realizan según nuestra empresa lo determine para garantizar la operación de los tiquetes)

## **POLÍTICAS PARA GRUPOS A PARTIR DE 12 PASAJEROS**

### **CONDICIONES DE PAGO:**

El primer depósito debe ser del 3% del valor total.

150 días antes de la fecha de salida debe estar cancelado 20% del valor del plan

120 días antes de la fecha de salida debe estar cancelado el 40% del valor del plan.

90 días antes de la fecha de salida debe estar cancelado el 70% del valor del plan.

60 días antes de la fecha de salida debe estar cancelado el 80% del plan.

45 días antes de la fecha de salida debe estar cancelado el 100% del plan.

### **CONDICIONES DE DEVOLUCION Y CANCELACION:**

Cancelación total del grupo aplica una penalidad del 3% por pasajero y se debe realizar 121 días antes de la fecha de viaje.

La materialización debe ser del 80% de las sillas y las devoluciones (Máximo el 20% de las sillas) se deben realizar 121 días antes de la fecha de viaje y no tienen penalidad.

Si se realizan devolución de sillas entre 120 y 91 días antes del viaje la penalidad por silla devuelta es del 20%.

Si se realizan devolución de sillas entre 90 y 65 días antes del viaje la penalidad por silla devuelta es del 50%.

*Nos acogemos a la Ley 679 de 2001, la cual contrarresta y previene la explotación, la pornografía y el turismo sexual con menores. En este sentido velará junto con su equipo de trabajo para que desde su razón social no sólo no fomente dichas prácticas, sino que eduque a las y los turistas a estar en contra de las mismas y a proteger al menor.*

Si se realizan devolución de sillas entre 64 y 46 días antes de la fecha de viaje la penalidad por silla devuelta es del 60%.

Si se realizan devolución de sillas 45 días antes de la fecha de viaje, la penalidad por silla devuelta es del 100%.

### **NOTAS IMPORTANTES.**

Las salidas operan con un mínimo de 10 pasajeros.

En caso de no recibir copias de pasaportes 90 DIAS ANTES DE LA FECHA DE VIAJE, Colombia de Lujo Profesionales en viajes y turismo, no se hace responsable por la información recibida. Cualquier cambio o modificación será responsabilidad de la agencia y/o pasajero y estará sujeto a las condiciones y cargos de la aerolínea.

No hay pre asignación de asientos en salidas grupales.

Los voucher o documentos de viaje se entregarán 8 días antes de la salida.

Colombia de Lujo Profesionales en viajes y turismo, no se hace responsable por consignaciones realizadas a cuentas diferentes a las de la compañía.

Itinerario sujeto a cambio sin previo aviso.

HABITACIONES TRIPLES CUPO LIMITADO. FAVOR CONSULTAR (Habitación triple: adicional a la cama doble o 2 camas twin se otorgará una supletoria).

La tarifa de menor es aplicable a niños entre los 2 – 7 años de edad, compartiendo habitación con 2 adultos (sin derecho a cama).

Menor mayor de 8 años se considerará como adulto para poderle dar cama supletoria de hotel.

Colombia de Lujo Profesionales en viajes y turismo, no es responsable que los clientes pierdan algún servicio contratado por no tener su documentación de viaje al día.

Los menores de edad que no viajen con alguno de sus padres deben presentar obligatoriamente permiso de salida del país.

Cualquier inconveniente de índole personal en el aeropuerto como: pasaporte vencido, permisos del país de menores sin cumplir los requisitos exigidos, homónimos, demandas, llegadas al aeropuerto a la hora no indicada y por cualquier otro motivo ajeno a nuestra responsabilidad, el pasajero que no pueda viajar por lo anterior, se perderá el 100% del paquete turístico.

Al recibir Colombia de Lujo Profesionales en viajes y turismo, el depósito que el pasajero entrega en la agencia de viajes, Colombia de Lujo Profesionales en

*Nos acogemos a la Ley 679 de 2001, la cual contrarresta y previene la explotación, la pornografía y el turismo sexual con menores. En este sentido velará junto con su equipo de trabajo para que desde su razón social no sólo no fomente dichas prácticas, sino que eduque a las y los turistas a estar en contra de las mismas y a proteger al menor.*

viajes y turismo, entiende que el pasajero se ha enterado y aceptado cada una de las condiciones, políticas de pago y cancelaciones. Así mismo la agencia de viajes está en la obligación de enterar y dar a conocer las condiciones al pasajero

## **REGLAS Y CONDICIONES DE LA TARIFA AÉREA EN SALIDAS DE GRUPO.**

1. Los tiquetes son: no endosables, no reembolsables, no revisables, no permite cambio de ruta ni de fecha. Validos únicamente viajando con la aerolínea Air Europa con la que se tiene el bloqueo. Impuesto de combustible (Q Combustible), IVA y tarifa administrativa son sujetos a cambio sin previo aviso, por disposiciones gubernamentales de cada país.

2. Esta tarifa de grupo no permite pago de ascenso de clase.

3. No hay preasignación de sillas en salidas grupales (se asignan en el aeropuerto).

5. Los tiquetes no son reembolsables y en caso de NO SHOW se aplicarán cargos del 100%.

6. Después de emitidos los tiquetes no se permite realizar ningún cambio o corrección. Es indispensable que presente su pasaporte al momento de reservar.

7. Equipaje permitido: 1 piezas para bodega de 23 Kg cada una y 1 pieza de mano de 8 Kg en cabina.

8. De requerir un pasajero algún servicio especial como sillas de ruedas, comidas especiales entre otros, la agencia o cliente deberá informar mínimo con 45 días antes de la fecha de viaje, para Colombia de Lujo Profesionales en viajes y turismo, solicitar dicho requerimiento a la aerolínea, esto puede generar gastos adicionales.

9. Colombia de Lujo Profesionales en viajes y turismo, no es responsable por los cambios operacionales que pueda tener la aerolínea.

10. En caso que los pasajeros cambien por cuenta propia los vuelos confirmados, es responsabilidad de cada pasajero cubrir con todos los gastos que se generen en porción terrestre como en vuelos.

11. Si el tiquete que inicia en Madrid y sale de Madrid, esté combinado o no con otros países y por cualquier motivo no puede viajar al destino combinado, o no puede regresar en la fecha prevista; se perderá en su totalidad el tiquete parcial por utilizar, ya que la tarifa de grupo no permite ningún cambio y no aplica certificados médicos.

## **CONDICIONES GENERALES.**

Una vez emitidos los tiquetes, no se permite cambio de nombres ni correcciones.

*Nos acogemos a la Ley 679 de 2001, la cual contrarresta y previene la explotación, la pornografía y el turismo sexual con menores. En este sentido velará junto con su equipo de trabajo para que desde su razón social no sólo no fomente dichas prácticas, sino que eduque a las y los turistas a estar en contra de las mismas y a proteger al menor.*

Al recibir Colombia de Lujo Profesionales en viajes y turismo, el depósito que el pasajero entrega en la agencia de viajes minorista, Colombia de Lujo Profesionales en viajes y turismo, entiende que el pasajero se ha enterado y aceptado cada una de las condiciones, políticas de pago y cancelaciones. Así mismo la agencia de viajes está en la obligación de enterar y dar a conocer las condiciones al pasajero.

Las visitas incluidas en el itinerario de viaje son prestadas en servicio regular, no en privado.

Los hoteles mencionados como previstos al final de cada circuito están sujetos a variación, sin alterar en ningún momento su categoría.

Las habitaciones son en categoría estándar.

En caso de no recibir copias de pasaportes en la fecha establecida, Colombia de Lujo Profesionales en viajes y turismo, no se hace responsable por la información recibida, cualquier cambio o modificación será responsabilidad de la agencia y/o pasajero y estará sujeto a las condiciones y cargos de la aerolínea, operadores terrestres y entidad migratoria por visado.

Los vouchers o documentos de viaje se entregarán 8 días antes de la salida.

Itinerario de viaje sujeto a cambio sin previo aviso.

En caso de no tomar algún servicio del programa NO será reembolsable.

Pasajeros mayores de 69 años tendrán un suplemento del 50% sobre la tarjeta de asistencia médica

**EXCURSIONES OPCIONALES.** Serán ofrecidos directamente por los guías durante el circuito, tienen costo adicional. Se le informa al pasajero que tome las excursiones únicamente con el guía del circuito. Teniendo en cuenta que ni el operador de destino, ni el operador mayorista ni la agencia de viajes, se hacen responsables de los riesgos que acarrea el pasajero al tomar las excursiones por su cuenta en el destino.

Para bloquear grupos (más de 10 pasajeros) aplican condiciones diferentes (consultar).

### **Efectividad de la Reserva.**

Las solicitudes o reservas que la agencia solicite a Colombia de Lujo Profesionales en viajes y turismo, se otorgarán dentro de los plazos establecidos por Colombia de Lujo Profesionales en viajes y turismo, a través de confirmación por correo electrónico. Es responsabilidad de la agencia de viajes verificar todos los datos, ya que si existen errores en la dirección de correo electrónico o datos errados suministrados por el usuario no será responsabilidad de Colombia de Lujo

*Nos acogemos a la Ley 679 de 2001, la cual contrarresta y previene la explotación, la pornografía y el turismo sexual con menores. En este sentido velará junto con su equipo de trabajo para que desde su razón social no sólo no fomente dichas prácticas, sino que eduque a las y los turistas a estar en contra de las mismas y a proteger al menor.*

Profesionales en viajes y turismo, y mucho menos de los operadores turísticos. La agencia deberá comunicarse con Colombia de Lujo Profesionales en viajes y turismo, y verificar el estado de su solicitud en caso de no recibir confirmación de reserva por correo electrónico.

La agencia debe comunicarse con Colombia de Lujo Profesionales en viajes y turismo, y verificar el estado de su solicitud en caso de no recibir confirmación de reserva por correo dentro de las 24 horas siguientes al envío del correo.

Para bloquear grupos aplican condiciones diferentes (consultar).

Consultar la documentación requerida para su viaje con su agencia de viajes.

Cambios en los precios.

Este programa se cobra en Dólares, pero se deben pagar en pesos colombianos a la tasa representativa del mercado (TRM) del día del pago.

Los impuestos, tasas y contribuciones que afecten las tarifas aéreas, hoteleras y demás servicios ofrecidos por Colombia de Lujo Profesionales en viajes y turismo, pueden sufrir variación en cualquier momento por decisión de los prestadores de servicios involucrados en los itinerarios o en los servicios ofrecidos. Los valores y tarifas presentadas en las cotizaciones, manuales o página web están sujetos a cambio, disponibilidad y realización de grandes eventos en los destinos. Los precios o valores hoteleros están sujetos a su ubicación, categoría, servicios y ofertas en el momento de realizar la reserva.

### **Traslados y tour en servicio regular.**

Todos los servicios son compartidos con pasajeros que viajan con otras agencias, ya sean locales o de otros países y generalmente están orientados hacia grupos de un mismo idioma, aunque también puede suceder que se combine con dos o más idiomas y por lo tanto distintas nacionalidades.

### **Guía acompañante.**

Cuando se habla de guía, nos referimos a guías locales del país que se visita, que le acompañarán en el circuito y/o en las excursiones. Nunca se hace refiere a un guía acompañante desde Colombia.

### **Manejo de Equipaje.**

Durante el itinerario de los circuitos, los buses transportarán gratuitamente una maleta por persona. El exceso de equipaje se aceptará de acuerdo al criterio de los guías y conductores acompañantes, mediante el pago de una cantidad determinada y en caso de que la capacidad de carga del vehículo así lo permita. No se garantiza que se pueda acomodar más equipaje.

Es muy importante que los pasajeros estén en el momento que suben y bajan su equipaje. En cualquier servicio de traslado, los extravíos y/u olvidos por parte de los pasajeros de objetos personales en el transporte no dará lugar a responsabilidad por parte del operador del servicio mismo ni de Colombia de Lujo Profesionales en viajes y turismo.

### **Itinerario de Viaje.**

Todos los itinerarios publicados pueden estar sujetos a posibles cambios en el destino, ya sea por problemas climatológicos u operativos. Las visitas detalladas pueden cambiar el orden o el día de operación.

### **Hoteles.**

Las habitaciones publicadas disponen de 1 o 2 camas, independiente del número de personas que ocupen la misma. La acomodación triple en este destino consta de habitación pequeña y disponen de 1 cama doble y 1 catre. Los servicios, actividades e instalaciones complementarias indicadas en las descripciones de los hoteles (minibar, gimnasio, parqueadero, piscina, caja fuerte, guardería, desayunos, etc.) son publicados exclusivamente a título informativo y pueden tener cargos adicionales con pago directo a los hoteles por su utilización.

### **Entrega de las habitaciones.**

En general, la hora prevista de entrega de habitaciones de los hoteles a los pasajeros/ clientes es a partir de la 3:00 pm, pudiéndose dar el caso de que, aunque el cliente llegue con anterioridad al hotel, no se le pueda facilitar la habitación hasta esa hora. Por otro lado, el cliente deberá dejar libre su habitación el día de su salida antes de las 12:00 horas o, caso contrario, se verá obligado a pagar el correspondiente suplemento por utilización de la habitación.

### **Tarjetas de crédito como garantía hotelera.**

A la llegada a los hoteles en recepción se solicita a los pasajeros dar como garantía la Tarjeta de Crédito para sus gastos extras, o en su defecto un depósito en efectivo (moneda local). Es muy importante que a su salida revise los cargos que se han efectuado a su tarjeta ya que son de absoluta responsabilidad de cada pasajero

### **Grupos.**

Para grupos a partir de 12 personas, aplican condiciones y contratos diferentes (consultar).

### **Trasporte terrestre.**

En el transporte terrestre que se utilice hacia el destino, el viajero se somete expresamente a la legislación en materia de accidentes por carretera de la nación

*Nos acogemos a la Ley 679 de 2001, la cual contrarresta y previene la explotación, la pornografía y el turismo sexual con menores. En este sentido velará junto con su equipo de trabajo para que desde su razón social no sólo no fomente dichas prácticas, sino que eduque a las y los turistas a estar en contra de las mismas y a proteger al menor.*

en que se halla matriculado el vehículo. Las indemnizaciones serán pagas a los interesados, beneficiarios o sus representantes legales en el país de matrícula del vehículo en la moneda legal del mismo. Los pagos de las posibles indemnizaciones en accidentes corresponden únicamente a las compañías de seguros, excluyéndose cualquier responsabilidad de terceros tales como compañías aéreas, operadores, etc.

Evite ser deportado.

Recuerde que sus pasajeros se encuentran en otros países donde rigen sus leyes, estatutos, normas, cultura, educación, respeto, religión, comportamiento, etc., y al ser infringidas da lugar a que el pasajero pueda ser denunciado y deportado.

A las agencias y pasajeros en destino, se informa que el motivo de su viaje y/o visado es de Turismo y no de negocios, por consiguiente, es motivo de deportación y cancelación de su programa en el destino; y ni el operador ni Colombia de Lujo Profesionales en viajes y turismo, es responsable de dicha consecuencia como tampoco da lugar a asesoría en destino ni a reembolsos.

### **ASISTENCIA MÉDICA Y GARANTIA DE CANCELACION MULTICAUSA POR 2.000 USD**

(Tiene 21 causales y deducibles según la causal).

#### **ASISTENCIA MÉDICA.**

El presente programa incluye asistencia médica con cubrimiento de hasta USD 80.000 dólares por enfermedad NO PREEXISTENTES y accidente con la aseguradora ASSIST CARD. La asistencia médica es para colombianos residentes en Colombia, o extranjeros (exceptuando su país de residencia y/o país de origen) el cubrimiento es a nivel mundial excepto en el país de residencia.

#### **DETALLE DE SERVICIOS ASISTENCIA MEDICA CUBRIMIENTO POR USD 80.000.**

Cubrimiento hasta los 69 años. De los 70 en adelante deben pagar un suplemento de tarifa

|   |                                |                  |
|---|--------------------------------|------------------|
| Asistencia Médica en caso de Accidente *                                    |                                | Hasta USD 80,000 |
| Asistencia Médica en caso de Enfermedad no preexistente (incluido COVID-19) |                                | Hasta USD 80,000 |
| Primera Atención Médica en caso de Enfermedad preexistente *                |                                | Hasta USD 300    |
| Odontología de urgencia   |                                | Hasta USD 500    |
| Medicamentos ambulatorios   |                                | Hasta USD 1,000  |
| Medicamentos en caso de hospitalización                                     |                                | Incluido         |
| Práctica de deportes*   |                                | Hasta USD 10,000 |
| Estado de embarazo *  |                                | Hasta USD 10,000 |
| Prótesis y ortesis  |                                | Hasta USD 2,500  |
| Traslados Sanitarios  |                                | Incluido         |
| Repatriaciones (Sanitaria o funeraria)                                      |                                | Incluido         |
| Regreso de Acompañante del titular repatriado                               |                                | Incluido         |
| Traslado de un familiar   |                                | Incluido         |
| Estancia de un familiar   | Por día USD 100                | Máximo USD 400   |
| Gastos de Hotel por reposo forzoso luego de una hospitalización             | Por día USD 180                | Máximo USD 900   |
| Acompañamiento de menores o mayores   |                                | Incluido         |
| Regreso anticipado por siniestro grave en el domicilio                      |                                | Incluido         |
| Diferencia de tarifa por viaje de regreso retrasado o anticipado            |                                | Incluido         |
| Asistencia legal por responsabilidad en un accidente                        | Préstamo                       | Hasta USD 8,000  |
| Anticipo de fondos para fianzas   | Préstamo                       | Hasta USD 8,000  |
| Asistencia en caso de robo o extravío de documentos, etc.                   |                                | Incluido         |
| Localización de equipajes   |                                | Incluido         |
| Telemedicina - Consultas médicas online                                     |                                | Incluido         |
| Indemnización por pérdida de equipaje                                       | Complementario - USD 40 por Kg | Hasta USD 1,200  |
| Indemnización por demora en la entrega del equipaje                         | Más de 8hs.                    | Hasta USD 200    |

Las condiciones generales a las que se limita Assist Card están a disposición del público y pueden ser consultadas en cualquier momento en [www.assist-card.com](http://www.assist-card.com).

Cancelación de viaje multicausal hasta USD 2000. Aplica dentro de los 30 días previos al inicio del viaje siempre y cuando:

La agencia de viajes haya enviado el pasaporte del pasajero el día que solicita la reserva.

La tarjeta ya este emitida.

No aplica si la compra se hace dentro de los 31 días calendarios previos a la salida del viaje.

Límite de Edad: Hasta los 74 años para la cancelación de viaje multicausal.

*Nos acogemos a la Ley 679 de 2001, la cual contrarresta y previene la explotación, la pornografía y el turismo sexual con menores. En este sentido velará junto con su equipo de trabajo para que desde su razón social no sólo no fomente dichas prácticas, sino que eduque a las y los turistas a estar en contra de las mismas y a proteger al menor.*

## CANCELACION DE VIAJE MULTICAUSA – ADICIONAL.

La agencia de viajes debe informar a sus pasajeros la importancia de incluir una cancelación de viaje multicausal; esta asistencia tiene cubrimiento siempre y cuando ya esté emitida la Tarjeta de Asistencia Médica. Este adicional de cancelación de viajes multicausal se puede adquirir siempre y cuando el programa sea adquirido con más de 31 días calendarios previos al día que el viaje sale de Colombia, aplica para las fechas de los bloqueos.



### Garantía de Cancelación e interrupción de Viaje

|  | Cobertura |
|--|-----------|
| Muerte, accidente o enfermedad del Titular   | 100%      |
| Muerte o internación hospitalaria por accidente o enfermedad de cónyuge, padres, hijos o hnos. | 100%      |
| Notificación fehaciente para comparecer ante la justicia                                       | 100%      |
| Complicación graves en el embarazo (titular o cónyuge)   | 100%      |
| Parto prematuro (titular o cónyuge)  | 100%      |
| Despido laboral por causa no disciplinaria   | 100%      |
| Entrega de niño en adopción o guardia/custodia   | 100%      |
| Llamada para trasplante de órganos   | 100%      |
| Daños graves por incendio, robo o fuerza de la naturaleza en residencia habitual /comercial    | 85%       |
| Convocatoria mesa electoral  | 85%       |
| Cancelación de boda  | 85%       |
| Secuestro titular/familiar directo   | 85%       |
| Desastre natural (En origen o destino)   | 85%       |
| Incorporación a un nuevo puesto de trabajo   | 85%       |
| Convocatoria oficial por trámites de divorcio  | 85%       |
| Traslado forzoso de lugar de trabajo   | 85%       |
| Incorporación a Fuerzas Armadas  | 85%       |
| Robo de documentación que imposibilite iniciar el viaje  | 85%       |
| Concesión de becas oficiales que impidan la realización del viaje.                             | 85%       |
| Rechazo o demora de Visado   | 85%       |
| Cancelación de acompañante del titular por alguno de los motivos anteriores                    | 85%       |

Validez máxima por viaje: Válido para todas las modalidades  
 Validez Territorial: Internacional  
 Limitaciones por Edad: Hasta 74 años

**Importante:** Los seguros indicados están amparados por pólizas contratadas con compañías de seguros y aplican las exclusiones de uso habitual y/o legal para este tipo de coberturas y aprobadas por el Organismo Contralor de Seguros del país en que se emita la Tarjeta ASSIST CARD

Las condiciones generales a las que se limita ASSIST CARD están a disposición del público y pueden ser consultadas en cualquier momento sin obligación de compra en los locales de venta, telefónicamente o en [www.assistcard.com](http://www.assistcard.com). Algunos productos contemplan limitaciones por edad. Las enfermedades preexistentes tienen exclusiones y limitaciones en los beneficios. Consulte las que corresponden al producto por usted elegido. ASSIST CARD se reserva el derecho de introducir modificaciones en los alcances y descripciones del servicio. Consulte al momento de la contratación.

## CAUSALES DE CUBRIMIENTO DE LA GARANTIA DE CANCELACIÓN DE VIAJES E INTERRUPCION DE VIAJE.

### EXCLUSIONES DE LA CANCELACIÓN DE VIAJES MULTICAUSA.

Nos acogemos a la Ley 679 de 2001, la cual contrarresta y previene la explotación, la pornografía y el turismo sexual con menores. En este sentido velará junto con su equipo de trabajo para que desde su razón social no sólo no fomente dichas prácticas, sino que eduque a las y los turistas a estar en contra de las mismas y a proteger al menor.

El presente anexo cubre única y exclusivamente las circunstancias, relacionadas de manera expresa y taxativa en el apartado anterior, es decir que los eventos que no se encuentran relacionados, no son objeto de cobertura, por lo tanto, los hechos originados directamente o indirectamente o que se deriven de la siguiente relación no se encuentran cubiertos por el presente anexo:

Cualquier evento ocurrido con anterioridad a la emisión del Plan de Asistencia.

Las enfermedades defectos o lesiones derivadas de padecimientos crónicos o de las padecidas con anterioridad a la compra del viaje y su seguro, preexistentes y/o congénitas (conocidas o no por el asegurado).

La Muerte producida por suicidio y las lesiones y secuelas que se ocasionen en su tentativa estando el asegurado en uso o no de sus facultades mentales.

La muerte o lesiones originadas directa o indirectamente por hechos punibles o acciones dolosas del asegurado.

Los gastos por enfermedad o estado patológico producidos por la ingestión voluntaria de drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos adquiridos sin prescripción médica bebidas embriagantes, drogas alucinógenas, ni por enfermedades mentales.

Los eventos que pueden ocurrir a consecuencia de entrenamientos, prácticas o participación activa en competencias deportivas (profesionales o amateurs).

Los eventos que puedan ocurrir a consecuencia de prácticas de deportes peligrosos tales como: motociclismo, automovilismo, boxeo, polo, sky acuático, alpinismo, sky y otros. Sin embargo, los eventos de deporte invernales estarán cubiertos siempre que los mismos sucedan en pistas reglamentarias y autorizadas.

Guerra (declarada o no) guerra civil, hechos o actuaciones de las fuerzas armadas o de hechos de las fuerzas o cuerpos de seguridad, manifestaciones, insurrecciones, asonadas, motines o tumultos populares, actos terroristas, rebelión, insurrección, poder usurpado, huelgas, levantamientos populares o militares, subversión disturbios políticos, expulsiones y/o la participación del asegurado en los mismos.

Actos de la naturaleza de carácter catastrófico relativo a caída de cuerpos siderales, así como cualquier hecho derivado de energía nuclear radioactiva.

Dolo o culpa grave del asegurado o sus familiares.

Si el pasajero asegurado se encuentra sirviendo en labores militares en las fuerzas armadas o de policía de cualquier país o autoridad internacional.

Hurto simple o hurto calificado en la vivienda y/o empresa de propiedad del asegurado.

Cuando el viaje no se puede hacer o culminar por decisión de las autoridades migratorias.

Devolución al País de origen por motivos delictivo.

Errores de Emisión del organismo de viajes.

Aplica únicamente para 1 viaje programado, si este se cancela deberá tomar un nuevo seguro para el nuevo viaje

## **CLÁUSULAS DE RESPONSABILIDAD**

1. Colombia de Lujo Profesionales en viajes y turismo, con registro Nacional de Turismo No. 24740 como operadora mayorista, expedidas por el Ministerio de Comercio Industria y Turismo, es amparada y regulada por el régimen de responsabilidad que establece la ley 300/96, modificada por la Ley 1558 de 2012, Decreto 2438 de 2010, ley 1480 de 2011 referente al Estatuto del Consumidor y demás decretos reglamentarios. Manifestamos que actuamos únicamente como intermediarios entre el viajero y las entidades o personas llamadas a facilitar los servicios que se indican en itinerarios, folletos o cualquier medio impreso, correspondiente a empresas de transporte, hoteles, restaurantes, etc. Por consiguiente, nuestra responsabilidad por las deficiencias en cualquiera de los servicios prestados está determinada en la ley 1480 de 2011 referente al Estatuto del Consumidor. Igualmente, no tenemos injerencia en las decisiones o políticas de los mismos. Cualquier información adicional relativa a impuestos, condiciones, vigencias, tasas, cargos y demás pagos obligatorios debe ser consultada con el asesor de viajes.

2. Colombia de Lujo Profesionales en viajes y turismo, no es responsable por la deficiente prestación y retrasos en los vuelos, ni por la decisión que tome el viajero en la categoría de hoteles y servicios escogidos, teniendo en cuenta que ha sido una decisión voluntaria. Lo anterior de conformidad con el art. 3º y 4º Decreto 2438 de 2010.

3. Colombia de Lujo Profesionales en viajes y turismo, no es responsable frente al usuario directo si la agencia de viajes no informa al pasajero de las coberturas que tiene la asistencia médica.

4. Colombia de Lujo Profesionales en viajes y turismo, no es responsable solidario por los valores solicitados en reembolso por el usuario, quien estará sujeto a las deducciones que realice el prestador del servicio en los siguientes eventos; 1) Por fuerza mayor o caso fortuito, pandemias o epidemias: sobreviniente antes o durante el viaje (huelgas, asonadas, terremotos, accidentes, huracanes, avalanchas, factores políticos, negación de ingreso, asuntos de salubridad, o

*Nos acogemos a la Ley 679 de 2001, la cual contrarresta y previene la explotación, la pornografía y el turismo sexual con menores. En este sentido velará junto con su equipo de trabajo para que desde su razón social no sólo no fomente dichas prácticas, sino que eduque a las y los turistas a estar en contra de las mismas y a proteger al menor.*

cualquier tipo de desastre natural, actos terroristas), en este caso, el prestador del servicio podrá modificar, reemplazar o cancelar itinerarios, fechas, horas, vuelos, hoteles, servicios opcionales a fin de garantizar el éxito del tour o viaje.

5. Los reembolsos que logran presentarse por los servicios no utilizados y descritos anteriormente son definidos por cada prestador de servicio y será informado en el momento de ocurrir cualquier suceso, y 2) Por razones de índole personal: cuando el viajero no pueda salir del país por motivos como; presentar documentos incompletos o falsos, omitir requisitos exigidos para la salida del país, o prohibición de salida por las autoridades competentes, u homónimos, no será responsabilidad de Colombia de Lujo Profesionales en viajes y turismo, el no cumplimiento de los requisitos exigidos para el desarrollo del itinerario previamente pago. Los reembolsos que se pudiesen presentar por servicios no prestados en estas situaciones son definidos por cada prestador de servicio y serán informados en caso de ocurrir en cualquiera de las situaciones descritas. Lo anterior de conformidad con el art. 4º del Decreto 2438 de 2010.

6. Colombia de Lujo Profesionales en viajes y turismo, no es responsable solidario por los valores solicitados en reembolso por el usuario, quien estará sujeto a deducciones que realice el prestador del servicio. Si durante la prestación de los servicios previamente adquiridos por el viajero, éste debe retirarse por motivos de índole personal o de salud previamente comprobados, las políticas de reembolso por los servicios no tomados en suceso que existan será únicamente definidas por el prestador del servicio, debido a que están anexas a condiciones económicas especiales de contratación o el tipo de servicio contratado como: cruceros, hoteles, ferias, eventos especiales, congresos, grupos, fechas de temporada alta, etc.

7. Colombia de Lujo Profesionales en viajes y turismo, y/o las compañías prestadoras de servicios se reservan el derecho de alterar el itinerario de viaje y servicios si fuese necesario para una mejor organización del mismo o alguna circunstancia de fuerza mayor que lo obligara a ello. En el evento que el viajero por deseo expreso accediera a introducir alguna modificación en el itinerario o cambio de hotel para mejorar su categoría deberá pagar la diferencia de gastos ocasionados por los cambios solicitados, quedando claro que la decisión sobre variación es por voluntad propia del viajero. Los cambios solicitados están sujetos a disponibilidad.

8. Los reembolsos que tuviera lugar por algún motivo, y previamente comprobado se realizarán dentro de los 30 días siguientes a solicitud, si el trámite toma más tiempo por causas ajenas a Colombia de Lujo Profesionales en viajes y turismo, ésta no reconocerá ningún interés sobre las sumas a reembolsar. Lo anterior de conformidad con el art. 4º parágrafo del Decreto 2438 de 2010.

9. En el hecho de requerir visa para alguno de los itinerarios, Colombia de Lujo Profesionales en viajes y turismo, informará, pero no es responsable de dicho

*Nos acogemos a la Ley 679 de 2001, la cual contrarresta y previene la explotación, la pornografía y el turismo sexual con menores. En este sentido velará junto con su equipo de trabajo para que desde su razón social no sólo no fomente dichas prácticas, sino que eduque a las y los turistas a estar en contra de las mismas y a proteger al menor.*

requisito y no será responsable del trámite que hagan directamente los pasajeros o las agencias de viajes, siendo de exclusiva autonomía de las autoridades consulares todo lo relativo al trámite, documentos, tiempo, costos, estudio y aprobación o rechazo del mismo. En el efecto de negación de la Visa no habrá lugar a reembolso por las sumas pagas por el viajero. Si la Visa otorgada, y las autoridades aeroportuarias del país de destino no le permiten el ingreso al pasajero, no existirá responsabilidad por esas decisiones, ni habrá reembolsos por esta causa. Las políticas de reembolso por los servicios no tomados en el hecho que existan, serán únicamente definidas por el prestador de servicio, debido a que están establecidas a condiciones económicas especiales de contratación o el tipo de servicio contratado.

10. DERECHO AL RETRACTO. Colombia de Lujo Profesionales en viajes y turismo, da expresamente aplicación al trámite contenido en la resolución 1209 de fecha 25 de mayo de 2015, expedida por la aeronáutica Civil Colombiana, en lo concerniente al derecho de RETRACTO que tiene el pasajero, en ventas por Internet, de conformidad con el artículo 47 de la ley 1480 de 2011.

11. Colombia de Lujo Profesionales en viajes y turismo, hace entrega de relación de prestadores de servicios, hoteles y recomendaciones al usuario. En el suceso que el viajero quiera realizar por su cuenta algún cambio o modificación en su viaje, Colombia de Lujo Profesionales en viajes y turismo, no será responsable por las modificaciones realizadas, ni por reembolso alguno de servicios no tomados. Colombia de Lujo Profesionales en viajes y turismo, no es responsable solidario por los valores solicitados en reembolso por el usuario, quien estará sujeto a las deducciones que realice el prestador del servicio. Será prerrogativa del operador o del organizador del tour, el retiro de quien, por causa grave de carácter moral o disciplinario debidamente comprobada, atente contra el éxito del mismo. En el acaecimiento que faltare servicios por prestar al momento de retiro del viajero, se dará estricta aplicación a las normas establecidas por el prestador del servicio en lo relativo a reembolsos.

12. Colombia de Lujo Profesionales en viajes y turismo, , no será responsable por gastos adicionales en que incurra el viajero, si por asuntos Judiciales o de otra índole en que se vea involucrado en el tour y éste deba ser retirado. Con relación a los servicios no prestados al momento del retiro del viajero, se aplicarán las políticas de reembolso del operador, si hubiere lugar.

13. El pasajero será el exclusivo responsable de la custodia de su equipaje y documentos de viaje tanto en el bus con en los hoteles. Bajo ninguna circunstancia Colombia de Lujo Profesionales en viajes y turismo, responderá por el extravío, daño, robo o deterioro o pérdida de elementos del pasajero.

14. Colombia de Lujo Profesionales en viajes y turismo, informará al pasajero las restricciones que establecen las aerolíneas en cuanto a peso y número de piezas de equipaje por pasajero, siempre y cuando estos sean organizados por Colombia

*Nos acogemos a la Ley 679 de 2001, la cual contrarresta y previene la explotación, la pornografía y el turismo sexual con menores. En este sentido velará junto con su equipo de trabajo para que desde su razón social no sólo no fomente dichas prácticas, sino que eduque a las y los turistas a estar en contra de las mismas y a proteger al menor.*

de Lujo Profesionales en viajes y turismo, . No obstante, será de exclusiva responsabilidad del usuario el cumplimiento de dichas políticas, las que podrán variar por autonomía de las aerolíneas sin previo aviso.

15. El usuario podrá solicitar a la compañía de Seguros de su elección la adquisición de pólizas que cubran aspectos como: pérdida, sustracción, deterioro o daño de sus pertenencias.

16. Las políticas de restricción, cancelación, penalidades y condiciones particulares de los servicios a prestar serán informadas al viajero por parte de agencia de viajes.

17. Una vez recibidos los dineros por depósitos o pagos totales, se entiende que el viajero conoce y acepta todas las políticas de pagos y cancelaciones del itinerario o servicios que está adquiriendo.

18. El viajero o usuario declara que conoce y acepta en su integridad estas condiciones, que constituyen 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 las leyes anteriormente enunciadas en concordancia con el Código Civil y Código de Comercio Colombiano.

19. 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, de transportes y otros que ha adquirido en Colombia de Lujo Profesionales en viajes y turismo,

20. Con el fin de contrarrestar la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes en viajes y turismo, Colombia de Lujo Profesionales en viajes y turismo, , da estricta aplicación a la Ley 679 de 2001, con el fin de hacer efectivas las obligaciones contempladas en los artículos 16 y 7 de la presente Ley, así como a prevenir las conductas tipificadas en el artículo 19 de la misma ley, en concordancia con la resolución 3480 de 2009.

Colombia de Lujo Profesionales en viajes y turismo, está comprometida a un ambiente sano y a un desarrollo sostenible, como así lo establece nuestra C.N. en sus artículos 79 y 80 en concordancia con la Ley 99 del 1993 y 1549 de 2012, en el entendido al crecimiento económico, elevación de calidad de vida y al bienestar social, sin agotar la base de recursos naturales renovables en que se sustenta, ni deteriorar el medio ambiente o el derecho de las generaciones futuras a utilizarlo para la satisfacción de sus propias necesidades. Precisa lo anterior en la siguiente frase “Cuidar el planeta es tarea de todos.”

*Nos acogemos a la Ley 679 de 2001, la cual contrarresta y previene la explotación, la pornografía y el turismo sexual con menores. En este sentido velará junto con su equipo de trabajo para que desde su razón social no sólo no fomente dichas prácticas, sino que eduque a las y los turistas a estar en contra de las mismas y a proteger al menor.*