

**CONTRATO DE COMPRAVENTA DE SERVICIOS TURÍSTICOS
VIVA VIAJAR S.A.S.**

Querido Viajero, para **COMPAÑIA DE VIAJES TURISMO Y SERVICIOS NACIONAL E INTERNACIONAL S.A.S** (en adelante "Viva Viajar"), es un placer haber sido elegido por usted como su agencia de viajes de confianza. Por favor tenga en cuenta que a través del presente documento (y demás anexos), se establecerán las condiciones y pormenores del plan o paquete turístico que ha adquirido. **Lea detalladamente este escrito, y en caso de tener cualquier inquietud, por favor no dude en contactarnos.**

Primero. - Identificación de VIVA VIAJAR S.A.S.: Somos una agencia de viajes y turismo colombiana, con Nit 901.455.088 -9. Nuestro domicilio principal se encuentra en la ciudad de Duitama / Boyacá, y nuestros datos de contacto se indican al final de este escrito. **Segundo. - Identificación del Viajero:** En el documento llamado **ANEXO I – CONDICIONES PARTICULARES**, podrán encontrar detalladamente los Viajeros que disfrutarán de los servicios turísticos adquiridos. En todo caso, aclaramos que en este escrito nos referiremos al "Viajero" como el conjunto de personas que disfrutarán de los servicios adquiridos. De igual manera, se entenderá como titular de la reserva a la persona que firma al final este documento. Sobre este último punto, agradecemos que todas las comunicaciones entre Viva Viajar y el Viajero se realicen a través del titular de la reserva, con el fin de llevar un control exacto sobre las mismas: Con el fin de garantizar las condiciones del servicio adquirido, agradecemos se verifique la veracidad de la información indicada en líneas anteriores. De igual manera, el Viajero deberá hacer entrega de las copias correspondientes a pasaportes, cédulas y demás documentos requeridos por Viva Viajar, con el fin de garantizar los servicios turísticos adquiridos. Estos documentos deberán ser remitidos a más tardar dentro de los quince (15) días calendario anteriores a la fecha de viaje. Estos documentos pueden ser enviados al correo electrónico: **reservasvivaviajar@gmail.com** **Tercero. - Servicios turísticos Adquiridos:** El o los servicios turísticos adquirido se identifican detalladamente en el documento llamado ANEXO I – CONDICIONES PARTICULARES. **Cuarto. - Servicios de transporte:** Si has adquirido servicios de transporte encontrarás el detalle de los mismos en el documento llamado ANEXO I – CONDICIONES PARTICULARES. **Quinto. - Servicios Turísticos Complementarios:** En caso de que hayas adquirido servicios turísticos complementarios, encontrarás la descripción de los mismos en el documento llamado **ANEXO I – CONDICIONES PARTICULARES**. **Sexto. - Valor del servicio turístico y forma de pago:** El valor total del o de los servicios turístico adquirido y la forma de pago se encuentra incluido en el documento llamado **ANEXO I – CONDICIONES PARTICULARES**. Para todos los efectos legales, entre Viva Viajar y el Viajero, hemos acordado el porcentaje inicial del valor total de contrato el cual se considerará "anticipo". Si con la firma del presente contrato el Viajero cancela la totalidad de los servicios turísticos, se entenderá que la misma es una reserva confirmada y por tanto Viva Viajar, procederá a la emisión de los correspondientes servicios. No obstante, si con la firma del presente contrato, el Viajero lleva a cabo el pago parcial de los servicios turísticos, éste entiende y acepta que la misma se entenderá como una pre - reserva y no será confirmada hasta que el Viajero lleve a cabo el pago total acordado. En esta última situación, si bien Viva Viajar trabaja arduamente para garantizar los valores anotados, teniendo en cuenta que la reserva no se encuentra confirmada, estos valores pueden llegar a variar, situación que es entendida y aceptada por el Viajero. **En todo caso, el Viajero**

Se obliga efectuar el pago total de la pre-reserva a más tardar 30 días antes de la fecha de viaje indicada. En caso de que este pago no se realice dentro del plazo establecido, el Viajero reconoce, entiende y acepta que pueden generarse cambios en la tarifa y penalidades por parte de los proveedores de servicios turísticos. Así mismo, podrían realizarse modificaciones en el hotel contratado inicialmente para evitar una mayor afectación en su reserva. Es por esto, que las obligaciones de Viva Viajar solo se harán efectivas hasta que se realice el pago total acordado. En caso de que los servicios turísticos sean reservados en dólares por prestarse en el exterior, y que el pago lo realice el Viajero en cuotas, el dinero correspondiente a los pagos efectuados será abonado conforme a la tasa de cambio de cada pago. Esta situación ha sido claramente explicada al Viajero y el mismo acepta y entiende el mismo. **Séptimo. - Medios de pago:** El pago podrá ser realizado en las siguientes cuentas de ahorros a nombre de Viva Viajar Banco Caja Social: 24105052072. Bancolombia 262-0000-2185. Davivienda 108900321457 De igual manera, se puede llevar a cabo el pago en la sede principal de Viva Viajar ubicada en el local 2-28 del centro comercial innovo plaza, Duitama-Boyacá En caso de realizar pago a través de consignación o transferencia bancaria, por favor remitir el comprobante de pago al siguiente correo electrónico dentro del día hábil siguiente a la fecha de pago: reservasvivaviajar@gmail.com Una vez se reporte el pago, Viva Viajar procederá a realizar la verificación del mismo. Estos comprobantes de pago deben ser enviados a la brevedad posible, pues de los mismos depende la confirmación de la reserva. Finalmente, aclaramos que Viva Viajar no se hace responsable por pagos efectuados a través de medios distintos, incluso los pagos efectuados a terceros. **Octavo. - Servicios NO incluidos:** Para Viva Viajar es esencial cumplir con sus deberes y obligaciones, por esta razón, nos permitimos informar que los servicios adquiridos determinan claramente todo aquello que incluye, y por lo tanto todo aquello que no se encuentra descrito como un servicio o producto que se incluye, se entiende que NO se encuentra incluido. Así mismo, nos permitimos recordar algunos de los servicios **NO INCLUIDOS (salvo que expresamente se indique lo contrario):** Cargos, suplementos, cargos por seguro, tarjeta de asistencia médica, tarjeta de turismo, tarjeta de entrada al destino seleccionado, otros impuestos establecidos por las autoridades competentes, cargos o conceptos no especificados en el plan adquirido, tramites de visas, permisos, así como las variaciones que llegaren a tener los anteriores conceptos. De otro lado reiteramos que en ningún caso se confirmará la totalidad de la pre-reserva en tanto no se presente el pago total y la correspondiente confirmación de pago del o de los servicios turísticos adquiridos. **Noveno. - Obligaciones especiales de Viva Viajar:** Desde ya informamos que nuestras obligaciones son: 1) Cumplir con todos y cada uno de los términos y condiciones del o de los servicios turísticos adquiridos, y que se encuentran detallados en este escrito. Sobre esta obligación, nos permitimos aclarar que existen situaciones como fuerza mayor o caso fortuito, en las cuales, si bien Viva Viajar trabajará arduamente por el cumplimiento de los servicios, es posible que se generen cancelaciones o modificaciones. En estas últimas eventualidades, no se requiere contar con aceptación o autorización del Viajero, sin embargo, garantizamos prestar similares servicios a los inicialmente contratados. 2) dar cumplimiento a

las normatividades vigentes en materia de turismo, y 3) estar prestos a brindar la información que se requiera y atender cualquier solicitud o inquietud. **Décimo. - Obligaciones especiales del v:** Se entenderán como obligaciones del Viajero las siguientes: 1) Pagar el valor del o de los servicios turísticos adquiridos, en los montos y fechas acordados, 2) entregar a más tardar el tercer (3) día hábil siguiente al pago total de los servicios turísticos adquiridos, los documentos necesarios para garantizar la correcta prestación de los servicios, los cuales pueden ser, pero no se limitan a: pasaportes, cédulas, registros civiles, etc., 3) Viva Viajar puede llegar a requerir información adicional, razón por la cual es esencial que la misma se entregue a la brevedad posible, 4) cumplir itinerarios, horarios, reglas de hoteles, y demás de los proveedores del servicio, pues de esto dependerá el éxito del viaje, 5) estar atento a las restricciones, condiciones, modificaciones, y demás relacionados con los proveedores del servicio, especialmente las condiciones de la aerolínea y hoteles. Para este efecto, el Viajero reconoce que le ha sido entregada toda la información relacionada, 6) salvaguardar y cuidar sus efectos personales, responsabilidad que es exclusiva del Viajero y sus acompañantes, 7) cumplir con las normas de seguridad y comportamientos exigidos por todos los operadores, 8) informar a sus acompañantes o demás viajeros, sobre los términos y condiciones de este documento, oferta y demás anexos del mismo, los términos de los servicios y/o productos turísticos, documentación requerida para facilitar el desplazamiento, y demás aspectos, 9) con la firma del presente documento certifica que entiende y acepta, los términos y condiciones de los servicios turísticos. 10) en el caso de acompañantes, el Viajero se obliga a que los mismos diligencien los correspondientes formularios de autorización de manejo de datos personales. 11) No abordar el vuelo, no asistir al hotel sin haber hecho la cancelación o modificación de las fechas de ingreso: Ocasionará la pérdida total del paquete sin derecho a devolución alguna de dinero **Undécimo. - Declaraciones Legales:** Viva Viajar es un intermediario entre los Viajeros y las entidades o personas encargadas de proporcionar los servicios que componen el servicio turístico adquirido. Por lo anterior Viva Viajar se responsabiliza hasta donde se encuentran sus facultades, por la prestación completa y por la calidad de los servicios turísticos contenidos en este documento, bajo los parámetros del Decreto 2438 de 2010, Ley 300 de 1996, Ley 1480 de 2011 y demás leyes y normas que las complementen y adicionen. De igual manera declara que le fueron resueltas todas la dudas e inquietudes, y que conoce entiende lo aquí explicado **Duodécimo. - Política de cambios y reembolsos,** El Viajero entiende y acepta las condiciones bajo las cuales puede llevar a cabo cambios, así como se explicó en la cláusula novena, garantizamos prestar similares servicios a los inicialmente contratados. los Itinerarios están sujeto a cambio sin previo aviso. En caso de no tomar algún servicio del programa NO será reembolsable, En caso de cancelación de pasajes aéreos, se observarán las normas de las compañías aéreas y los organismos competentes (IATA). Con la firma del presente documento, el Viajero certifica que antes de la suscripción del mismo, leyó y entendió la Política de cambios y reembolsos. **TABLA DE PENALIDADES POR CANCELACION-** a continuación, se relaciona los porcentajes retenidos por concepto de penalidad en relación con días de antelación Con sesenta (60) días o más anteriores a la fecha de viaje la COMPAÑIA DE VIAJES TURISMO Y SERVICIOS NACIONAL E INTERNACIONAL S.A.S podrá exigir el pago del 30 % del valor total de los servicios turísticos adquiridos, si al momento de la solicitud de cancelación, el depósito realizado por el Viajero no cubre

dicho porcentaje del valor total del viaje, se retendrá el 100% del mismo. Con treinta (30) días a cincuenta y nueve (59) días o más anteriores a la fecha de viaje la COMPAÑIA DE VIAJES TURISMO Y SERVICIOS NACIONAL E INTERNACIONAL S.A.S podrá exigir el pago del 50 % del valor total de los servicios turísticos adquiridos, si al momento de la solicitud de cancelación, el depósito realizado por el viajero no cubre dicho porcentaje del valor total del viaje, se retendrá el 100% del mismo. Con un (1) día a veintinueve (29) días o más anteriores a la fecha de viaje la COMPAÑIA DE VIAJES TURISMO Y SERVICIOS NACIONAL E INTERNACIONAL S.A.S podrá exigir el pago del 100 % del valor total de los servicios turísticos adquiridos, si al momento de la solicitud de cancelación, el depósito realizado por el viajero no cubre dicho porcentaje del valor total del viaje, se retendrá el 100% del mismo. CANCELACION POR INCAPACIDADES O FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO. Si el motivo de la cancelación del viaje se debe a enfermedad, incapacidad, calamidades debidamente comprobadas u otras situaciones ajenas a su voluntad, COMPAÑIA DE VIAJES TURISMO Y SERVICIOS NACIONAL E INTERNACIONAL S.A.S tramitará ante la aerolínea, y demás proveedores de servicios la solicitud realizada por el Viajero, dejando claro que pueden aplicar valores por cambio de tarifa u otros conceptos que ellos indiquen el saldo quedará a favor del pasajero para un próximo viaje, el cual debe ser utilizado en el periodo de 1 año contado a partir de la cancelación exceptuando anticipos, pagos, que por la inmediatez del viaje ya se hayan efectuado a los terceros como aerolíneas, hoteles y otros servicios. INDEMNIDAD: El viajero se obliga a mantener indemne a COMPAÑIA DE VIAJES TURISMO Y SERVICIOS NACIONAL E INTERNACIONAL S.A.S y a sus representantes, administradores y empleados, de cualquier reclamación, pleito, queja, demanda, multa, sanción, condena o perjuicio fundamentados en actos u omisiones de EL VIAJERO en el desarrollo del Contrato **Décimo tercero. - Tratamiento de datos personales:** El titular de la reserva autoriza expresamente a VIVA VIAJAR S.A.S. para que en los términos de la Ley 1581 de 2012, del Decreto 1377 de 2013 y demás normas concordantes, recolecte y use para fines contractuales y comerciales los datos personales que serán suministrados por él. Asimismo, El titular de la reserva manifiesta que ha informado a los demás pasajeros respecto a la presente política, y que se compromete a llevar a cabo la suscripción de las correspondientes autorizaciones de manejo de datos, para que podamos llevar a cabo la recolección y uso de sus datos, conforme a los fines anteriormente anotados. De acuerdo con el artículo 8 de la ley mencionada, son derechos de los Viajeros con respecto a los datos personales que sean suministrados los siguientes: a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado; b) Solicitar prueba de la autorización otorgada, salvo en los casos en que no se requiera autorización según la ley 1581 de 2012; c) Ser informado, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales; d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen; e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a ley y a la

Constitución; f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento. El titular de la reserva otorgo libre, voluntaria, informada y expresa autorización para que se lleve a cabo el tratamiento de mis datos personales según en ellas se establece. Ante cualquier inquietud los Viajeros puede comunicarse al número de celular +57 3014829929. Conforme a todo lo anterior el titular de la reserva declara que la información entregada ha sido CLARA, VERAZ, SUFICIENTE, EXPRESA, OPORTUNA, COMPRENSIBLE, PRECISA E IDÓNEA Y QUE SE HAN ATENDIDO TODAS LAS INQUIETUDES. **Décimo cuarto. - Declaración contra la pornografía infantil:** Desde ya indicamos que conforme a lo dispuesto en el artículo 17 de la ley 679 de 2001 rechazamos la explotación, la pornografía, el turismo sexual y demás formas de abuso sexual con menores de edad. De igual manera advertimos al Viajero que la explotación y el abuso sexual de menores de edad en el país son sancionados penal y administrativamente, conforme a las normas y leyes vigentes. De acuerdo con la Resolución 3480 del 24 de diciembre de 2009 y la Ley 1336 del 21 de Julio de 2009, la Agencia de Viajes adopta un Código de Conducta, para prevenir la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes en turismo. COMPROMISO TURISMO SOSTENIBLE: "CUIDAR EL PLANETA ES TAREA DE TODOS" La conservación y protección de los recursos, patrimonio natural, patrimonio sociocultural incluidos en este programa y otros no incluidos es "Responsabilidad de Todos" Viva Viajar aplica todos los principios del turismo sostenible para el bienestar de las generaciones futuras y da estricta aplicación a la prohibición del NO apoyo al comercio ilegal de especies de flora y fauna, como también a la prevención y conservación de nuestra biodiversidad, como así lo estipula la ley 17 de 1.981 y 1333 de 2009. Apoyamos la NO comercialización ilegal de bienes culturales su preservación como así lo recuerda la Ley 63 de 1986 y 1185 de 2008. **Décimo quinto. - Datos de contacto:** Para nosotros es un placer atender cualquier tipo de Petición, Queja, Reclamo o Felicitación, por lo que hemos dispuesto el siguiente canal para que lo puedas realizar: correo: admonvivaviajar@gmail.com, Teléfono: +57 3014829929, Domicilio: Local 2-28 del centro comercial innovo plaza Duitama-Boyacá **Décimo sexto. - Domicilio:** Las partes fijamos de común acuerdo la ciudad de Duitama / Boyacá como domicilio para todos los efectos de este convenio. El domicilio de Viva Viajar se encuentra dispuesto al finalizar este documento al igual que la del Viajero. **Décimo séptimo. - Garantía:** Para todos los efectos, Viva Viajar indica que el periodo de garantía de los distintos servicios contratados es treinta (30) días calendario posteriores al día de finalización de la prestación de los servicios turísticos. En caso de solicitar la garantía de los servicios, el Usuario deberá indicar de manera detallada las razones de tal petición. **Décimo octavo.** Los servicios turísticos no utilizados y que puedan ser objeto de reprogramación, cuando el viaje o la participación del viajero en el mismo se cancele con anterioridad a su inicio en atención a la normatividad aplicable o cuando una vez iniciado el viaje deba interrumpirse, por razones tales como, caso fortuito o fuerza mayor, enfermedad del viajero, negación de visados o permisos de ingreso, decisión del país de destino de impedir el ingreso del viajero, retiro del viajero por conductas que atenten contra la realización del viaje, problemas legales y otras causas no atribuibles a las agencias de viajes, serán aplicables las condiciones generales de los servicios contratados y siempre que así lo permita el proveedor del servicio se efectuará la reprogramación de los servicios turísticos no utilizados y que puedan ser objeto de reprogramación. Para este efecto, se tendrán en cuenta las deducciones o penalidades previamente

establecidas que los proveedores efectúen, cuando los servicios no sean utilizados. El derecho a reprogramación del pasaje aéreo estará sujeto a las regulaciones de la tarifa aérea adquirida. VIVA VIAJAR el organizador, sus operadores y agentes no asumen responsabilidad por eventos tales como accidentes, huelgas, asonadas, terremotos, fenómenos climáticos o naturales, condiciones de seguridad, factores políticos, negación de permisos de ingreso, asuntos de salubridad y cualquier otro caso de fuerza mayor que pudiere ocurrir durante el viaje. VIVA VIAJAR en calidad de intermediario debe tramitar con diligencia la reserva, remitir la correspondiente confirmación de reserva, comunicar a las aerolíneas y a los proveedores las peticiones de los viajeros, así como informar debidamente a los viajeros de toda aquella información relativa a su reserva, previamente trasladada a Viva Viajar por la aerolínea y/o proveedores en cuestión. **Décimo noveno. Todos los viajeros** deben estar en posesión de toda la documentación exigida por las autoridades de migración y otras autoridades gubernamentales de los países a, desde, o a través de los cuales vayan a volar, siendo los únicos responsables del cumplimiento de todos los requisitos en cada caso. Multas o gastos incurridos por el no cumplimiento de estos requisitos corren por cuenta del viajero. VIVA VIAJAR recomienda llevar el pasaporte válido (con los visados y certificados de vacuna requeridos si fuese necesario) en todos los vuelos. Es responsabilidad exclusiva del viajero analizar los requisitos para el viaje, las paradas y destinos, a fin de identificar y tener al día la documentación requerida. Todo perjuicio que se ocasione por incumplimiento por parte del viajero a esta obligación será de su exclusiva responsabilidad y no generará obligación alguna para VIVA VIAJAR. Todo lo relativo al trámite de los documentos requeridos para el viaje, el estudio, costos, duración del trámite y la aprobación o rechazo serán responsabilidad del viajero. En caso de negativa de visa, no habrá lugar a reembolso de las sumas pagadas por el viajero. En todo caso será de la exclusiva responsabilidad del viajero, el trámite y cumplimiento de los requisitos informados. VIVA VIAJAR retirará de sus ofertas, los servicios de quien, por causa grave de carácter moral o disciplinario debidamente comprobada, atente contra la normalidad o el éxito del servicio. VIVA VIAJAR no será responsable si por asuntos legales o de otra índole en que se vea involucrado el usuario, si en consecuencia de su comportamiento el mismo debe retirarse del servicio, cancelará los gastos adicionales en que éste incurra en razón a esos hechos. En relación con los servicios no prestados al momento del retiro del usuario, se aplicarán las políticas de reembolso del operador, si hubiere lugar. VIVA VIAJAR no es solidario ni responsable por dichos reembolsos. - **Vigésimo. Disposiciones finales:** Este contrato se perfecciona con la firma y por tanto todas y cada una de las obligaciones de las partes, se harán efectivas con el pago total de los servicios contractados, dentro de los términos del presente documento. Es así como el Viajero con la suscripción de este escrito declara que entiende y acepta todos y cada uno de los términos y condiciones del o de los servicios turísticos adquiridos, esto incluye, pero no se limita a valor del paquete, hotel, aerolínea, itinerarios, categorías y demás características. Este documento prima sobre cualquier acercamiento previo y sobre cualquier otro documento, salvo que tenga fecha posterior y se encuentre firmado por ambas partes. Finalmente, el Viajero declara que ha recibido información clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa, idónea, en idioma castellano, que incluye todas las características y referencia relevante sobre los servicios, así como los riesgos relacionados. Por todo lo anterior, el Viajero



declara que cuenta con los elementos de juicio suficientes que les permitan elegir la adquisición del o de los servicios turísticos referenciados en este escrito, y que por tanto ha tomado una decisión razonable e informada. Finalmente, se ha puesto en conocimiento del Viajero toda la información referente a los servicios de asistencia al viajero. Cualquier tipo de modificación o adición a este contrato se deberá realizar por medio escrito. De igual manera el Viajero autoriza de manera expresa a Viva Viajar, para que este último remita información y demás pertinentes al correo electrónico y teléfonos anotados. **Vigésimo-primero. - contingencias COVID-19 U OTRA:** El Viajero entiende y acepta que, ante una pandemia, los servicios turísticos adquiridos, pueden verse afectados, entre otras situaciones por lo siguiente: 1) cambios repetidos e imprevistos por cierres de hoteles, países, aerolíneas y demás, 2) cancelaciones repentinas por cierres de hoteles, países, aerolíneas y demás, 3) imposibilidad de la prestación de servicios turísticos por temas de salud, entre otras situaciones. Conforme a lo anterior, Viva Viajar brindará siempre la asesoría pertinente al Viajero, sin embargo, este último con la firma de este documento declara que tales situaciones no serán atribuibles ni responsabilidad de Viva Viajar, por lo que la misma no asumirá ningún tipo de pago por daños o perjuicios que eventualmente se puedan causar. De igual manera, el Viajero fue informado, entiende y acepta, que, ante cualquier contingencia, debe cumplir con los protocolos aplicables al servicio adquirido. Conforme a esto, con la firma de este escrito, el Viajero declara que fue informado claramente sobre las limitaciones, requerimiento y demás que debe cumplir para disfrutar de los servicios adquiridos. Vigésimo Segundo. - Anexos: Se tendrán como anexos de este los documentos que se relacionan a continuación. No obstante, se aclara desde ya, que, en caso de una pre-reserva, los documentos soportes de los servicios turísticos como voucher y demás serán entregados luego del pago total y en todo caso, dos (1) días hábiles anteriores a la fecha de viaje: En señal de aceptación y conformidad con todo lo dicho, el presente contrato se firma en un original de propiedad del Viajero y una copia de propiedad de Viva Viajar, en la ciudad de Duitama, y en la fecha anotada al inicio de este escrito.

El Viajero (Titular de la Reserva):

Firma
Nombre
CC No
Domicilio
Teléfono
Correo



VIVA VIAJAR
Nit. 901455088-9

Local 2-28 centro comercial innovo plaza Duitama, Boyacá
Teléfono 3014829929
admonvivaviajar@gmail.com