



CONDICIONES PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS TURISTICOS DE LA AGENCIA DE VIAJES OPERADORA CATTLEYA SER SAS

Las siguientes condiciones generales de contratación son aplicables a los servicios ofrecidos por Cattleya SER, empresa legalmente constituida en Colombia con el NIT 900544697-2 y RNT (Registro Nacional de Turismo) No. 40543, domiciliada en la ciudad de Pereira Colombia, la cual está sujeta al régimen de responsabilidad que establece la ley 300/96, decreto 1075 de 1997, decreto 2438 de 2010 y las normas que los modifiquen, adicionen o reformen.

Al proceder con la reserva, el cliente declara:

- Que ha leído, entiende y acepta las presentes condiciones
- Que tiene capacidad legal (mayoría de edad) para adquirir los servicios ofrecidos por Cattleya SER

1. CONDICIONES GENERALES

CATTLEYA SER es una agencia de viajes operadora que realiza su labor comercial a través de varios medios como lo son redes sociales y pagina web entre otros. Pero también actúa como intermediario entre los pasajeros y proveedores (agencias de viajes y demás). Siempre velando por el cumplimiento en los términos y condiciones entre el cliente y el proveedor.

No obstante, Cattleya SER no puede asumir ninguna responsabilidad frente a quienes compran servicios en otras instalaciones o canales comerciales, por actos u omisiones de los proveedores, en virtud de que no tiene control alguno o relación legal sobre el personal, equipo, operación o bienes que estos tengan.

El servicio prestado por CATTLEYA SER al usuario se regirá por las leyes colombianas, de acuerdo a la naturaleza del mismo, bien sea el servicio de guionaje, de hospedaje, de transporte, de prestación de servicios, entre otras.

Las solicitudes de reserva que se hagan a través de whatsapp, formulario de reserva, correo electrónico, redes sociales, pagina web o telefónicamente serán recibidas por nuestros asesores de acuerdo al respectivo procedimiento, y consignados en los formatos que la empresa establece, acto seguido se enviara la respectiva cotización o tarifa y disponibilidad. La reserva no quedará confirmada hasta que no se realice la verificación de cupos que define la capacidad de carga de cada lugar y del respectivo anticipo que CATTLEYA SER solicita.

Se aclara que la solicitud de reserva y/o cotización no significa que la reserva haya quedado confirmada. La contratación de cualquier servicio estará sujeta a confirmación de disponibilidad.

El tomador del servicio o intermediario deberá suministrar a Cattleya SER, de manera previa y en los tiempos solicitados, los datos personales de cada uno de los turistas que integraran el tour, tales como: nombres completos, número de documento de identidad, fecha de nacimiento, número telefónico, EPS y demás datos que la empresa considere necesarios para realizar la reserva.



Para reservar uno de nuestros planes se debe diligenciar el siguiente formulario de reserva <https://bit.ly/31rnFjq> - En este formulario, se debe gestionar el requerimiento de reserva, información de los visitantes y las observaciones que se consideren pertinentes como sitio de recogida, restricciones alimenticias u otros requerimientos especiales.

Todos los tours de Cattleya SER cuentan con una póliza de asistencia médica adquirida por medio de Colombiana de Asistencia. Los datos que se suministran para tal póliza deben ser proporcionados por los visitantes o intermediario que comercializa el servicio y deberán ser veraces, de lo contrario la póliza perdería su cobertura.

Los servicios ofrecidos por Cattleya SER están enmarcados en dos tipos de tarifas, pueden ser personalizados o salida grupal

- Tarifa personalizada: quiere decir que el cliente paga por un servicio solo para él o para las personas que conformen su grupo.
- Tarifa grupal o de salida programada: es una tarifa más económica que la personalizada, pues el grupo total está conformado por diferentes parejas o grupos de personas. puede llegar a compartir los servicios de alojamiento, transporte, guía e itinerario con otras personas que también adquirieron el servicio

2. POLITICA DE PAGO, CANCELACIONES Y REEMBOLSOS

Por regla general se exigirá un depósito a manera de anticipo de mínimo el 30 % del valor total de los servicios contratados. En algunos casos el pago deberá ser total, lo cual será informado al usuario, solo se efectuará liquidación-confirmación-reserva sin depósito, en el caso de existir convenio escrito, con carta de responsabilidad o garantía.

El valor restante deberá ser cancelado a más tardar el día del tour, antes de iniciar la prestación del servicio.

Medios de pago:

Cuenta de ahorros Bancolombia N° 85200010651 – Cattleya SER, NIT 900544697

Cuenta de ahorros Davivienda N° 126300050567 – Cattleya SER, NIT 900544697

Pasarela de pagos en nuestra página web www.cattleyaser.com

Datafono en nuestra oficina ubicada en Pereira, calle 23 # 13-32

Pago en efectivo en nuestra oficina ubicada en Pereira, calle 23 # 13-32

Cancelación de reservaciones y reembolsos:

La cancelación de un servicio deberá realizarse por escrito, al email grupocattleya@gmail.com

- Si la cancelación es realizada antes de 120 horas (5 días) del inicio del tour se realiza la devolución total del anticipo recibido solo se descontarán los gastos bancarios incurridos o tasas obligatorias establecidas por el estado colombiano



- Si la cancelación es realizada entre 120 horas y 24 horas del inicio del tour se cobrará una penalidad del 30% del valor total del tour.
- Si la cancelación no se realiza o es realizada en un tiempo inferior a 24 horas (1 día) antes del inicio de la actividad, la penalidad será del 100% del valor total del tour.

En caso de que el cliente haya realizado la consignación sin la respectiva confirmación de disponibilidad, el reembolso se realizara dentro de los 10 días hábiles siguientes a su solicitud, previo descuento de los gastos bancarios incurridos o tasas obligatorias establecidas por el estado colombiano.

Solo se reembolsará a la cuenta cuyo titular sea la persona que realizo la reserva con Cattleya SER. En caso distinto se deberá enviar a nuestra oficina ubicada en Pereira, calle 23 # 13-32, Colombia, el original de una comunicación escrita con reconocimiento personal ante notario, indicando la cuenta con la persona distinta al titular de la reserva.

3. LIMITE DE RESPONSABILIDADES

La responsabilidad del tour, plan o paquete turístico se limita a los términos y condiciones del programa en relación con la prestación y calidad de los servicios.

Cattleya SER Como operador asume la responsabilidad con sus pasajeros solo con los servicios para los cuales fue expresamente contratado. No asume ninguna responsabilidad con el traslado al punto de encuentro a menos que se acuerde realizar este con el cliente.

Cattleya SER Podrá hacer modificaciones en su itinerario cuando la calidad del servicio a prestar así lo amerite o se considere necesario para el buen éxito de la excursión, ofreciendo siempre alternativas de igual o mejor categoría, estos pueden ser (cambio de ruta para llegar al lugar, cambio de vehículo, cambio de lugares de alimentación, cambiar el orden de las actividades a realizar en el día).

Cattleya SER Se compromete a trasladar a los pasajeros al lugar donde inician como tal las actividades, pero si por alguna razón el pasajero no puede realizar la actividad (caminata en el mayor de los casos), no se devolverá ninguna suma de dinero pues la empresa está en la disposición de prestar el servicio.

Cattleya SER Se reserva el derecho a retirar de la excursión al pasajero que atente en forma grave al respeto y a la moral del grupo y/o de los funcionarios, y que dificulte el buen desarrollo del servicio prestado, y evaluara si pudiese aplicar reintegro de dinero por servicios dejados de prestar.

Cattleya SER Desarrolla gran parte de sus actividades en áreas naturales protegidas; las condiciones de las áreas y atractivos que visitamos son especiales y tanto los visitantes como los comercializadores del servicio, deberán reconocer y acatar las designaciones la autoridad ambiental. Esto puede incluir entre otros, aplicación de capacidad de carga, límites al uso de atractivos, cierres parciales o totales.



Cattleya SER no se responsabiliza por la pérdida, deterioro o robo de equipaje y de objetos personales de los pasajeros. Estos son responsabilidad exclusiva de los usuarios, y los pasajeros deben observar con ellos el debido cuidado, diligencia y buen manejo.

Cattleya SER no asumirá ni reintegrará gastos legales ni personales en los casos en los que el pasajero se vea involucrado en asuntos judiciales y deba retirarse de la excursión o retrasarse en su itinerario.

4. PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS

Cualquier reclamación o notificación debe ser por escrito enviada a grupocattleya@gmail.com o a nuestra oficina ubicada en Pereira, calle 23 # 13-32, deberá ser recibida a más tardar dentro de los quince (15) días siguientes a la terminación de los servicios contratados.

Cattleya SER se compromete a velar porque la solicitud sea respondida y resuelta de la mejor manera posible.

En caso de queja o reclamación, el cliente se dirigirá por escrito a Cattleya SER en un plazo no superior a 15 días tras su regreso y aportando toda la información relevante relativa a su incidente. La falta de comunicación a Cattleya SER durante ese período puede comprometer la capacidad para resolver las reclamaciones y/o investigarlas completamente y, como consecuencia, cualquier derecho a indemnización que el cliente pueda tener puede verse perjudicado.

5. POLITICA DE PREVENCION DE EXPLOTACION SEXUAL INFANTIL

Cattleya SER está comprometido con la prevención de cualquier tipo de explotación y abuso sexual contra menores de edad asociada al turismo, en aplicación del artículo 16 de la Ley 679 del 03 de agosto de 2001 y Ley 1336 de 2009, Resolución 04311 de 2010 y Resolución 2591 de 2013, mediante la cual se dictan disposiciones para prevenir y contrarrestar la explotación, la pornografía y el turismo sexual con menores de edad, de conformidad con lo establecido en dichas leyes y resolución, todas las personas deben prevenir, bloquear, combatir y denunciar la explotación, alojamiento, uso, publicación, difusión de imágenes, textos, documentos, archivos audiovisuales, uso indebido de redes globales de información, o el establecimiento de vínculos telemáticos de cualquier clase relacionados con material pornográfico o alusivo a actividades sexuales de menores de edad.

En desarrollo de lo dispuesto en el artículo 17 de la Ley 679 de 2001, Cattleya SER Agencia de Viajes Operadora, advierte al turista que la explotación y el abuso sexual de menores de edad en el país son considerados como delitos y por tanto sancionados penalmente. En virtud del Decreto 3840 de 2009, Cattleya SER Agencia de Viajes Operadora, ha adoptado un modelo de "Código de Conducta", que promueve políticas de prevención y evita la utilización y explotación sexual de niños, niñas y adolescentes en la actividad turística.

Cuando los turistas estén acompañados de menores de edad, deberán presentar identificación (Cedula de ciudadanía si es nacional o pasaporte de ser extranjero). Para los asistentes que sean menores de edad se requerirá también documento de identidad (Tarjeta de identidad y registro civil) donde se pueda identificar los vínculos de primer grado de consanguinidad. De ser



un familiar del menor de edad y que no sea hijo, se requiere una carta con autorización de los padres para el acompañamiento de este.

No se permitirá la venta o comercialización de ningún servicio de tenerse la sospecha de que se puede tratar de un caso de abuso sexual de menores de edad. Cattleya SER se reserva el derecho de cancelar las reservas en caso de que no se dé cumplimiento a lo establecido en el párrafo anterior o en caso de sospecha de abuso sexual y reportará el caso ante las autoridades competentes.

Nota: En caso de alojamiento el cliente deberá realizar la autorización y cumplir los siguientes parámetros:

1. Esta autorización NO sustituye el permiso de salida del país establecido por la oficina de migración de Colombia, el cual debe presentarse de acuerdo con las directrices emitidas por esa entidad. Verificar requisitos en www.migracioncolombia.gov.co.

2. Esta autorización deben emitirla los padres conjuntamente. Si el padre o madre que otorga la autorización, se encuentra en el exterior, el permiso debe estar autenticado ante el consulado colombiano.

Cuando uno de los padres haya fallecido, debe presentarse el certificado de defunción del mismo. En caso de fallecimiento de los dos padres, la autorización debe ser suscrita, conforme a la Ley, por el representante legal o tutor del(a) menor.

Cuando se desconozca el paradero de los padres o de uno de ellos, cuando este o estos no están en condiciones de otorgar el permiso o cuando se carezca de representante legal. La autorización deberá tramitarse ante el ICBF.

3. En el caso que los padres vivan en lugares diferentes, debe indicarse el lugar de residencia de cada uno de ellos y autenticar el permiso en una Notaria del Círculo de su domicilio, con reconocimiento de firma y contenido.

4. Junto a este permiso, el cual debe presentarse en el momento de ingreso al hotel en original y con reconocimiento de firma y contenido ante notario, debe anexarse registro civil de nacimiento del(a) menor y copia de la identificación de quien(es) emite(n) la autorización. Si al momento del ingreso al hotel no se cumple con todo los requisitos aquí indicados, NO se permitirá el ingreso del(a) menor y se cobrará las penalidades que existan para la fecha del viaje.

5. Solo se puede autorizar a personas mayores de edad según la legislación Colombiana.

IMPORTANTE: AL ACEPTAR LOS TERMINOS Y CONDICIONES, MANIFIESTO QUE CONOZCO LAS CONSECUENCIAS DE LA EXPLOTACIÓN Y ABUSO SEXUAL DE MENORES ESTABLECIDAS EN EL ART. 17 DE LA LEY 679 DE 2001 Y DEMÁS NORMAS QUE LA MODIFICAN O ADICIONAN.



6. POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS

Cattleya SER informa que cuenta con política de tratamiento de la información actualmente implementada, en su condición de responsable; con el fin de garantizar el adecuado cumplimiento de la Ley 1581 de 2.012 y su Decreto Reglamentario 1377 de 2.013, los cuales tienen por objeto desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política, así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma.

Su privacidad es importante para nosotros, por favor tómese un momento para conocer las prácticas y/o políticas de privacidad de tratamiento de datos personales y si tiene alguna pregunta comuníquese con nosotros. La Política de Tratamiento de Datos Personales puede ser consultada en nuestro sitio web www.cattleyaser.com/PTD

CLAUSULA FINAL

En el caso de que el usuario no acepte los anteriores términos y condiciones, no deberá utilizar los servicios de Cattleya SER. Cualquier controversia se podrá dirimir ante el tribunal de arbitramento de la cámara de comercio de Pereira, o por la vía judicial a discreción del usuario.