

RESPONSABILIDADES DE LA AGENCIA DE VIAJES CAFASUR Y EL CLIENTE

- ✓ El usuario tiene derecho a recibir información precisa, clara y oportuna acerca de los planes establecidos
- ✓ El usuario deberá realizar su inscripción en el viaje elegido con un mínimo requerido de días de anticipación en el caso de viajes con alojamiento. En planes pasadías, la inscripción la deberá realizar con mínimo 8 días antes o de acuerdo con la disponibilidad.
- ✓ El pago de los planes tanto terrestres como aéreos se debe realizar de acuerdo con las políticas establecidas por el proveedor. En todo caso, se debe pagar antes del viaje mediante los diferentes medios de pago establecidos por CAFASUR.
- ✓ Si el cliente cancela la reserva o realiza cambios de fecha, horario o nombre, deberá hacerlo en el tiempo establecido por los prestadores de servicios turísticos contratados por CAFASUR. En todo caso, debe asumir las penalidades instauradas por los prestadores del servicio, las cuales pueden alcanzar hasta el cien por ciento del valor del plan.
- ✓ En caso de los viajes que hacen parte de la programación de CAFASUR, se requiere el grupo mínimo establecido en las condiciones del plan.
- ✓ En caso de cancelación de un viaje por incumplimiento del mínimo de pasajeros, CAFASUR reembolsará el valor total pagado por el usuario cinco (5) días hábiles después de dada la notificación.
- ✓ Los productos y/o servicios vendidos al cliente final para cada destino pueden sufrir cambios por efectos tales como accidentes, huelgas, asonadas, terremotos y cualquier otro caso de fuerza mayor que pudiere ocurrir durante el viaje, por esta razón el organizador se reserva el derecho de hacer los cambios necesarios para garantizar el éxito del producto o servicio turístico adquirido por el cliente; si por alguna razón de fuerza mayor el operador se ve en la necesidad de cancelar los servicios programados, los organizadores tendrán la obligación de reintegrar el importe de la parte cancelada.
- ✓ Los precios del programa están sujetos a cambios sin previo aviso por la fluctuación de monedas internacionales y sólo regirán los vigentes en el momento de expedición de los tiquetes aéreos y Baucherés terrestres en caso de planes internacionales o aéreos nacionales.
- ✓ Todos los clientes o usuarios finales deben llevar en regla la documentación correspondiente, según las leyes de los destinos que serán visitados, será obligación del cliente obtener por su cuenta dicha documentación.

- ✓ La agencia operadora tiene la autoridad de retirar del tour a quien, por causa grave de carácter moral o disciplinario debidamente comprobada, atente contra el éxito de este; caso en el cual el usuario tendrá derecho al reintegro del valor de los servicios turísticos no disfrutados, según políticas de esta.
- ✓ La Agencia de Viajes no asumirá ninguna responsabilidad frente a los asuntos legales u otros inconvenientes en que pueda verse involucrado el usuario, en caso de que el usuario se vea obligado a retirarse de la excursión por tales motivos y así mismo, frente a los gastos personales en que el pasajero incurra.
- ✓ El equipaje y cualquier objeto que el turista lleve consigo es responsabilidad de este, a menos que el usuario adquiera una póliza que cubra aspectos tales como pérdida, sustracción, deterioro o daño de sus efectos personales.
- ✓ Una vez emitido el tiquete aéreo, cualquier cambio de nombre, fecha u horario, genera penalidades y diferencia de tarifa, que deberán ser asumidas por el cliente.
- ✓ Una vez que el tour se haya iniciado, la no utilización de algún servicio o el abandono de este no tendrá devolución alguna.
- ✓ El pasajero, representante o intermediario declaran que conoce y acepta estas condiciones y renuncia a cualquier reclamación contra la agencia, la empresa tramitadora o sus trabajadores.
- ✓ La agencia de viajes debe suministrar toda la información y asesoría requerida para que el cliente pueda adquirir el plan; hacer claridad sobre las condiciones del viaje tanto para su compra como para su utilización. Dentro de la información a suministrar deben estar los precios, forma de pago, requerimientos legales para visitar el destino, documentación requerida, aspectos del clima, tours opcionales y toda aquello que pueda asegurar el éxito del viaje y la satisfacción del cliente
- ✓ Para viajes internacionales, es responsabilidad del cliente tener un seguro médico vigente y cumplir con los plazos establecidos para el pago del programa. Si el cliente considera que en un momento determinado se incumplió los servicios contratados, deberá informar inmediatamente para tramitar y buscar una solución adecuada u oportuna a dicha situación.