

1. TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES:

- **VIAJES VERACRUZ L'ALIANXA S.A.S** con los siguientes RNT (Registro Nacional de Turismo) No. 3382, 15317, 10739 y 15985 en su calidad de Agencia de Viajes, está sujeta al régimen de responsabilidad que establece la Ley 300 de 1996 modificada por la Ley 1558 de 2012, la Ley 2068 de 2020, el Decreto 1075 de 1997, el Decreto 2438 de 2010, la Ley 1480 de 2011 referente al Estatuto del Consumidor, el Decreto 1074 de 2015, y las normas que los modifiquen, adicionen o reformen.
- En calidad de Agencia de Viajes, declaramos que actuamos como intermediario entre los pasajeros y operadores de los servicios prestados, responsabilizándonos del cumplimiento de los servicios mencionados en cada programa, pero declinando toda responsabilidad por retrasos, por huelgas, asonadas, terremotos, huracanes, avalanchas, situaciones de orden público, emergencia sanitaria, cuarentenas o demás circunstancias de fuerza mayor que se presenten; así como cualquier pérdida, accidente o irregularidad que pudiera ocurrir a las quinceañeras y sus pertenencias ajenos al control del operador y sus afiliados.
- **VIAJES VERACRUZ L'ALIANXA S.A.S** Como intermediario entre los pasajeros y los prestadores de los servicios, realizará todas las gestiones comerciales, administrativas y operativas relacionadas con los servicios de viaje que el cliente desee contratar, poniendo a disposición de éste todas las opciones que cumplan con las características requeridas en cuanto a tipo de servicio, categoría, proveedor, presupuesto, ubicación, facilidades, etc., pero siendo el cliente quien tome la decisión final de los productos que desea adquirir, acogiéndose en su totalidad a los términos, políticas, restricciones y condiciones de los prestadores directos de los servicios. Con lo anterior queda entendido que el cliente no responsabilizará a la **VIAJES VERACRUZ L'ALIANXA S.A.S** por las reservas y servicios que tengan que ser cancelados por causas de fuerza mayor, tales como condiciones climatológicas, inundaciones, temblores, huelgas, cierre de aeropuertos, cierre de fronteras, revueltas, situaciones de salud pública, medidas preventivas, cuarentenas, epidemias, pandemia, etc. Esta cláusula aplicará igualmente en los casos en que exista una alerta oficial sanitaria por parte de la Organización Mundial de la Salud y/o por parte de los Gobiernos de los diferentes países para la cancelación de la operación turística o asistencia a actos o lugares públicos, por el caso específico de posible propagación de enfermedades.
- Es responsabilidad del cliente informar con anterioridad a la agencia si la quinceañera presenta alguna situación que le impida viajar (problemas de salud u otras situaciones) ya que una vez entrados en vigencia los servicios turísticos, no se garantiza devolución de dinero, esto teniendo en cuenta las condiciones de cada operador.
- Los protocolos de bioseguridad, seguridad u otros protocolos implementados por los aeropuertos, aerolíneas, operadores turísticos, transporte terrestre, entre otros, deberán cumplirse a cabalidad, de lo contrario estas entidades tendrán la potestad de cancelar el viaje sin que el cliente obtenga devolución del dinero.
- Si por algún motivo la quinceañera presenta quebrantos de salud y no le es permitido su retorno, la agencia no será responsable por gastos adicionales que se puedan presentar por alojamiento, transporte, alimentación, entre otros, que puedan resultar por los días adicionales a la estadía inicialmente contratada. En todos los casos se sugiere la compra de asistencia al viajero.
- Cualquier información que se suministre sobre precios, tarifas o cotizaciones, está sujeta a cambios o disponibilidad en el momento de reservar, por tanto, se debe tratar como un dato preliminar y debe estar sujeto a nuestra confirmación escrita y a los respectivos pagos según los plazos informados.
- El precio detallado en la confirmación de la reserva solamente incluye el valor de los servicios incluidos, cualquier cargo extra que no esté incluido como: comidas diferente al tipo de alimentación seleccionada, bebidas, llamadas telefónicas, lavandería, etc., deben ser pagadas por la quinceañera directamente en el destino y al proveedor seleccionado.
- El servicio de transporte aéreo en Colombia y en el mundo tiene condiciones especiales que se establecen en los reglamentos aeronáuticos y son avalados y vigilados por los diferentes entes de gobierno que legislan la prestación de servicios en cada país, por esta razón, al adquirir un tiquete aéreo el cliente acepta que se constituye un contrato de transporte con la aerolínea y que todas políticas y condiciones para uso del servicio, incluyendo cambios,

cancelaciones, No Show, entre otras situaciones voluntarias e involuntarias por parte del cliente, serán definidas por la aerolínea, de acuerdo con las atribuciones que por ley le sean otorgadas.

- El cliente deberá suministrar toda la información de la quinceañera, para la realización de la reserva según aplique (excursión elegida, nombre correctamente escrito, edad, nacionalidad, datos de contacto de los padres o representantes, entre otros) y verificar que la misma, esté correcta en la confirmación de los servicios enviada por el asesor.
- En caso que los datos suministrados por el cliente sean errados, incompletos o inexactos, no será obligación de la agencia de viajes, informar al cliente sobre los cambios que ocurran en los vuelos, itinerarios y/o servicios contratados.
- Así mismo, el cliente deberá informar al asesor cualquier condición especial que pueda ser relevante para el buen desarrollo de la excursión (dietas, enfermedades, comportamientos especiales ya sea físicos, emocionales o mentales, entre otros), sin que esto garantice que **VIAJES VERACRUZ L'ALIANXA S.A.S** pueda confirmar algún servicio puntual relacionado con dicha condición.
- Para garantizar el cupo de la quinceañera, el cliente deberá aceptar las condiciones y restricciones de la reserva confirmada según aplique (penalizaciones, cancelaciones, no presentación en la fecha de viaje sin previa cancelación (No Show), documentación requerida, entre otros).
- La quinceañera será la responsable de la custodia de su equipaje y documentos de viaje, salvo que éstos se encuentren bajo el cuidado del operador turístico o de las empresas de transporte. **VIAJES VERACRUZ L'ALIANXA S.A.S**, podrá orientar a la quinceañera en los eventos de extravío de su equipaje o documentos de viaje, sin embargo, en ninguna circunstancia, responderá por el extravío, daño, deterioro o pérdida de dichos elementos.
- **VIAJES VERACRUZ L'ALIANXA S.A.S** le informará al cliente y quinceañera las restricciones que establezcan las aerolíneas en cuanto a prohibiciones, peso máximo y número de piezas por pasajero, personas permitidas en los atractivos o sitios turísticos, limitaciones o impedimentos de acceso por cupo máximo. No obstante, será de la exclusiva responsabilidad de la quinceañera el cumplimiento de dichas políticas, las cuales podrán variar por disposición de las empresas de transporte.
- Las políticas de reembolso de las porciones terrestres no usadas en razón a situaciones de fuerza mayor o caso fortuito, acción u omisión de terceros o de la quinceañera, no atribuibles a la agencia de viajes, antes o durante el viaje, que puedan ser objeto de devolución, serán definidas por cada proveedor y las mismas serán confirmadas al cliente una vez se reserven y expidan los documentos de viaje, así como los porcentajes de penalidades o deducciones a que hubiere lugar. **VIAJES VERACRUZ L'ALIANXA S.A.S** no es responsable solidario por las sumas solicitadas en reembolso. Los reembolsos a que hubiere lugar, se realizarán dentro de los 30 días calendario siguiente a la solicitud. No obstante en caso que el trámite tome más tiempo por causas ajenas a la Agencia de Viajes, ésta no reconocerá ningún interés sobre las sumas a reembolsar. El porcentaje de reembolso dependerá de las condiciones del proveedor y de los gastos de administración de la agencia.
- La quinceañera debe conservar un buen comportamiento y abstenerse de realizar conductas que puedan causar perjuicio a la Agencia o a terceros. En caso de que la quinceañera por una causa grave de carácter moral o disciplinario debidamente comprobada, atente contra el éxito de la excursión, **VIAJES VERACRUZ L'ALIANXA S.A.S** o el operador turístico, queda en libertad de retirar al infractor del mencionado tour; caso en el cual la quinceañera no tendrá derecho al reintegro del valor de los servicios turísticos no disfrutados.
- El cliente se compromete a pagar los valores establecidos en la confirmación de la reservas en los plazos mencionados única y exclusivamente en la cuenta bancaria informada por **VIAJES VERACRUZ L'ALIANXA S.A.S**, en caso de que los pagos sean realizados en efectivo deberán ser cancelados única y exclusivamente a la persona encargada de la caja en la oficina de **VIAJES VERACRUZ L'ALIANXA S.A.S**. Ningún otro asesor o empleado de **VIAJES VERACRUZ L'ALIANXA S.A.S** está autorizado a recibir dineros en efectivo o consignaciones en cuentas diferentes a la mencionada por el asesor en la confirmación de la reserva.

La cuenta autorizada es BANCOLOMBIA No.100-724477-43, Ahorros CONVENIO 29576 a nombre de **VIAJES VERACRUZ L'ALIANXA S.A.S** con NIT: 890.908.099-6

2. DOCUMENTACIÓN REQUERIDA:

Información General: Cada país tiene requisitos puntuales para permitir el ingreso de los colombianos o pasajeros de otras nacionalidades. Dichos requisitos incluyendo los visados en aquellos que así lo exijan, son potestad de cada país y pueden ser cambiados en cualquier momento sin responsabilidad de la agencia de viajes y los proveedores que

intervengan en el servicio adquirido. **Es potestad de las autoridades de Migración Colombia, la autorización para salida e ingreso al país de la quinceañera, no hay responsabilidad alguna por parte de la agencia de viajes aún después de haber sido revisada la documentación entregada por los padres, tutores y/o representantes.** En este caso **VIAJES VERACRUZ L'ALIANXA S.A.S**, será eximido de toda responsabilidad y gastos adicionales que se puedan generar.

Para los viajes internacionales, se requiere entre otros documentos:

- Pasaporte de lectura mecánica o electrónico, con una caducidad mínima de 6 meses a partir de la fecha de viaje.
- Visa americana vigente (para la excursión de Orlando). Éste trámite deberá realizarse durante los 30 días siguientes a la fecha de inscripción, excepto para inscripciones con 60 o menos días de anticipación a la fecha del viaje, en cuyo caso el trámite deberá realizarse de inmediato.
- Permiso de salida del país, firmado y autenticado por ambos padres con vigencia máxima de 35 días previos a la salida del viaje. **Para casos especiales en los cuales ambos padres no puedan dar su consentimiento, consultar con el asesor antes de continuar el proceso de reserva.**
- **Asistencia al viajero:** Está incluida en todas las excursiones, bajo las condiciones específicas de cada aseguradora.

Para menores de edad a todos los destinos incluido San Andrés se requiere:

- Copia del folio del registro civil de nacimiento del menor, original y reciente no mayor a seis meses y autenticado.
- Fotocopia ampliada de la cédula de ambos padres donde se vea legible la huella.
- Si alguno de los padres es fallecido, adjuntar registro civil de defunción autenticado.
- Si alguno de los padres está desaparecido se requiere la Patria Potestad. Si la menor viaja por primera vez a un destino internacional, adicional a la Patria Potestad se requiere la Resolución. En el caso de San Andrés la Patria Potestad o declaración extra juicio autenticado en notaría.

Documentos requeridos por la agencia y los proveedores de los servicios para viajes de Quinceañeras:

- Documento de Términos y Condiciones firmado por los padres, tutores y/o representantes de la menor.
- Reglamento de Viaje firmado por la quinceañera y los padres, tutores o representantes legales de la menor.
- Formato de información de salud de la quinceañera, firmado por los padres, tutores o representantes legales de la menor y con foto reciente de la quinceañera.
- Formatos de autorización requeridos por hoteles y navieras firmados por los padres o representantes legales de la menor y autenticados.

3. **RECOMENDACIONES DE VIAJE:** en la segunda reunión informativa, se entregarán las recomendaciones generales del viaje para el buen desarrollo del programa. Es responsabilidad de los padres o representantes de la menor, que no asistan a dicha reunión, informarse al respecto y compartir la información con la quinceañera.

4. **FORMAS DE PAGO:**

- **Todos los pagos se recibirán en pesos colombianos, liquidado a la TRM vigente del día que se realiza el pago**
- Cualquier pago por anticipado no generará ningún tipo de interés o rendimiento
- Tarifa sujeta a cambio por disponibilidad, temporada, modificaciones en tarifa por parte del proveedor entre otros
- En la confirmación del plan, se informará el plazo y el monto establecido para el depósito inicial. Con éste el cliente garantiza el cupo de la quinceañera en la excursión solicitada.
- El valor de los tiquetes aéreos debe pagarse en pesos colombianos al cambio de la TRM vigente al día de la emisión del tiquete.
- El pago total del plan deberá realizarse con 45 o más días de anticipación a la fecha de viaje.

5. **PLAN DE AHORRO PROGRAMADO:**

- El cliente puede asegurar su cupo con el pago del del de depósito según lo informado en la confirmación de la reserva. El saldo restante lo paga en cuotas mensuales hasta el mes en el que sale la excursión.
- Se podrá empezar a ahorrar para programas que estén publicados, respetando la tarifa vigente y publicada al momento de realizar el depósito.
- Si el cliente quiere empezar a ahorrar para programas no publicados, acepta posibles cambios de tarifa.

6. PLAZOS DE PAGO:

Plazo	% de pago
90 días antes de la salida	50% del valor total
45 días antes de la salida	100% del valor total

7. CONDICIONES DEL DEPÓSITO:

- En ningún caso el depósito será reembolsable en caso de cancelación por parte del cliente.

8. PENALIDADES POR CAMBIOS O CANCELACIONES:

Penalidades Porciones Terrestres Excursiones Internacionales	
Días Antes de la Salida	Cargos
90 o más	Valor del depósito inicial según el plan contratado
De 89 a 60	30% del valor total del precio pactado
De 59 a 31	50% del valor total del precio pactado
30 o menos	100% del valor total del plan.

Penalidades Porciones Terrestres Excursiones Nacionales	
Días Antes de la Salida	Cargos
60 o más	Valor del depósito 500.000 COP
De 59 a 31	50% del valor total
De 30 o menos	100% del valor total del plan.

9. CONDICIONES DE LOS TIQUETES AÉREOS:

Antes de la emisión del tiquete:

- Hasta 5 días antes de la fecha de emisión de los tiquetes (la cual se informará con un mes de anticipación), se permitirán cambios de nombre, sólo por otra quinceañera, no aplica para otra categoría de pasajeros.
- En caso de cancelación del programa, se cobrará por concepto de tiquete aéreo una penalidad por un valor aproximado de USD 150 según la aerolínea, a la TRM vigente al momento de la cancelación.

Después de la emisión del tiquete:

- Una vez emitido el tiquete aéreo no es reembolsable, no permite cambio de nombre.
- En caso de cancelación del programa, la utilización del tiquete en una fecha posterior, estará condicionada a las restricciones de la aerolínea con la cual se haya emitido
- En caso de cancelación del viaje, para trayectos internacionales, la quinceañera podrá utilizar el tiquete en un plazo máximo de un año a partir de la fecha de emisión del mismo, pagando una penalidad por valor aproximado entre USD 150 y USD 300 según la aerolínea, más la diferencia de tarifa a la que haya lugar en el momento de revisar el tiquete.

- En el caso de San Andrés se podrá utilizar el tiquete en un plazo máximo de un año partir de la emisión del mismo, pagando una penalidad por valor aproximado de \$100.000 más la diferencia de tarifa a la que haya lugar en el momento de revisar el tiquete.

10. OBLIGACIONES DE LOS CLIENTES, PADRE, MADRE O TUTOR DE LA QUICEAÑERA

- Cumplir estrictamente con las condiciones de pago pactadas previamente
- Asistir a todas las reuniones informativas que programe **VIAJES VERACRUZ L'ALIANXA S.A.S** , para asegurar el éxito de la excursión, de no ser posible solicitar información y transmitirla a la quinceañera para que haga su lectura y acepte las condiciones, recomendaciones y demás para la realización del viaje.
- Informar si la quinceañera sufre de alguna enfermedad en particular y su tratamiento o recomendaciones especiales.
- Dar las instrucciones necesarias a la quinceañera para que **acate** y cumpla las obligaciones contenidas en el reglamento de viaje y las instrucciones que impartan los guías de **VIAJES VERACRUZ L'ALIANXA S.A.S** para el óptimo desarrollo de la excursión.
- Entregar en las instalaciones de **VIAJES VERACRUZ L'ALIANXA S.A.S** toda la documentación que requiera la quinceañera para el viaje según el tiempo establecido antes de la salida de la excursión para su revisión
- Garantizar a **VIAJES VERACRUZ L'ALIANXA S.A.S** que la quinceañera llevará a la excursión los documentos originales de identificación
- Hacerse responsables por los perjuicios que por culpa de la quinceañera se causen a **VIAJES VERACRUZ L'ALIANXA S.A.S** y/o a los diferentes proveedores turísticos, en razón de la inobservancia del reglamento de viaje.
- Permitir que el personal capacitado de **VIAJES VERACRUZ L'ALIANXA S.A.S** preste a la quinceañera la asistencia de primeros auxilios, en caso de ser requerida

11. OBLIGACIONES DE LA QUICEAÑERA

- Cumplir estrictamente los términos y condiciones, reglamento e indicaciones entregadas o informados antes y/o durante la excursión por parte de los responsables de **VIAJES VERACRUZ L'ALIANXA S.A.S**
- Viajar en los ciclos asignados, so pena de perder el derecho de utilizar los servicios incluidos en el programa.
- Custodiar y portar cuando sea necesario su pasaporte en caso de viajes internacionales, su documento de identidad en caso de viajes nacionales y los documentos de viaje.
- Acatar los reglamentos para la utilización de las instalaciones y servicios con los que cuente el o los hoteles elegidos, asumiendo la responsabilidad plena en caso de incumplimiento de los mismos.
- Cumplir con los horarios de entrada y salida (Check in-out) en el hotel.
- Acatar y cumplir las normas de seguridad y de comportamiento que para el éxito de la excursión imparta **VIAJES VERACRUZ L'ALIANXA S.A.S** , el transportador, el o los hoteles y/o los operadores seleccionados
- Acatar y cumplir las normas de la legislación de Colombia y la legislación del país o países elegidos en la excursión.
- Conservar buenos modales, orden, respeto y ayuda mutua con las demás quinceañeras.
- Cancelar los gastos de servicios adicionales (No incluidos en el programa o excursión) tales como llamadas telefónicas, lavandería, cajilla de seguridad, entre otros.
- Cumplir estrictamente los horarios que programe **VIAJES VERACRUZ L'ALIANXA S.A.S** para el desarrollo de las actividades.
- Respetar los reglamentos, reglas y condiciones establecidas por cada uno de los prestadores de servicios contratados por intermedio de **VIAJES VERACRUZ L'ALIANXA S.A.S**
- No alquilar motos ni acuáticas ni terrestres, ni ningún tipo de vehículo.
- No ingerir licor, cigarrillos, vaporizadores, bebidas energizantes, y cualquier otra sustancia psicoactiva está totalmente prohibido
- No aceptar invitaciones individuales ni por fuera del grupo.
- Permanecer durante todo el recorrido, actividades y tours con el grupo y el guía asignado .
- Abandonar el hotel o el lugar donde se realice alguna actividad, sin el consentimiento de la persona responsable del grupo, ya que no se permite que salgan solas, así tengan familiares, allegados o conocidos en el destino. Sera permitido siempre y cuando se cuenta con una autorización previa del padre, madre o tutor
- Las demás establecidas en el reglamento de viaje

12. AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES Y CESIÓN DE DERECHOS DE IMAGEN:

Con el fin de cumplir con nuestro proceso de venta y comercialización de productos y/o servicios y garantizar el cumplimiento de los requisitos legales aplicables a la fecha en lo referente a la LEY DEL HABEAS DATA, en la empresa **VIAJES VERACRUZ L'ALIANXA S.A.S** deseamos continuar con la opción de comunicarnos directamente con usted en

forma efectiva, mediante el uso de correo físico, electrónico, dispositivos móviles, mensajes de texto o a través de cualquier medio físico y/o digital de comunicación conocido y por conocer.

Con este firme propósito y de forma paralela dando cumplimiento a la reglamentación de protección de datos personales (Ley 1581 del año 2.012 y Decreto 1377 del 2.013), le manifestamos que sus datos personales, de identificación (que incluye pero no se limita a copia de pasaporte, copia de documento de identidad y en general todo tipo de dato que permita la individualización del titular de la información), de ubicación, socioeconómicos, sensibles y financieros, previamente brindados por usted a nuestra compañía se encuentran en nuestras bases de datos de Clientes de manera física y digital.

Así mismo, le informamos que contamos con una Política de tratamiento y protección de datos personales con la que garantizamos la confidencialidad y buen manejo de su información y la de la menor de edad que usted representa, igualmente le informamos que tenemos a disposición herramientas tecnológicas adecuadas para un correcto almacenamiento de datos minimizando la vulnerabilidad a tener un acceso no deseado por terceros.

Si usted desea que sus datos sean suprimidos de nuestras bases de datos, le solicitamos informarlo de manera expresa, enviando un correo electrónico a esta dirección: servicioalcliente@viajesveracruz.co, informando el motivo por el cual desea ejercer este derecho. Los datos recolectados son utilizados con el propósito de lograr una comunicación eficiente relacionada con nuestras ventas y comercialización de productos y/o servicios.

Le recordamos que usted tiene la posibilidad de acceder en cualquier momento a sus datos personales y el derecho a solicitar expresamente su corrección, actualización o supresión, en los términos establecidos por la ley 1581 del 2.012 dirigiendo una comunicación escrita al correo: servicioalcliente@viajesveracruz.co o comunicándose al Teléfono: 604-2619444.

De acuerdo con la Ley Estatutaria 1581 de 2012 de Protección de Datos y normas concordantes, autorizo en calidad de representante legal de la menor de edad, que sus datos sean incorporados en una base de datos responsabilidad de **VIAJES VERACRUZ LALIANXA S.A.S**, siendo tratados con la finalidad de: realizar gestión administrativa, fidelización de clientes, gestión de estadísticas internas, Gestión de cobros y pagos, Gestión de facturación, Gestión económica y contable, Gestión fiscal, marketing, encuestas de opinión, prospección comercial, publicidad propia, segmentación de mercados, venta a distancia, consulta en centrales de riesgo, reporte del cumplimiento o incumplimiento de obligaciones financieras, , Cuenta de crédito y/o depósito, remisión de información a los titulares relacionada con el objeto social de la organización, suministrar información acerca de sus operaciones a las centrales de riesgo legalmente establecidas (LEY 1266 del 2008) y transmisión y/o transferencia de datos.

De igual modo, autorizo la transferencia de sus datos a terceras entidades, cuyo objeto social sea la prestación de servicios turísticos y hoteleros, servicios del sector bancario, asegurador, inmobiliario con la finalidad, de realizar consulta en centrales de riesgo, reporte del cumplimiento o incumplimiento de obligaciones financieras (LEY 1266 del 2008), gestión de tarjetas de crédito o similares, gestión de servicios de solvencia patrimonial y crédito, Cuenta de crédito y/o depósito, gestión de patrimonios, Servicios económico-financieros y seguros - Registro de acciones y obligaciones, seguros de vida y salud y gestión administrativa en general.

CESIÓN DE DERECHOS DE IMAGEN: Finalmente, mediante el presente documento los padres, tutores y/o representante legal de la menor luego de validar la información con la quinceañera cede de manera gratuita, a nivel nacional e internacional y sin límite de tiempo, a **VIAJES VERACRUZ L'ALIANXA S.A.S** el derecho a reproducir, adaptar, distribuir y realizar la comunicación pública de la imagen o imágenes de la menor de edad (quinceañera), en todos los medios conocidos y por conocer, dentro de los propósitos establecidos por **VIAJES VERACRUZ L'ALIANXA S.A.S** en la Política para el Tratamiento de datos personales, la cual puede encontrar en la página Web [Términos y condiciones | Viajes Veracruz](#)

De no aprobar el uso de las fotografías para los fines antes mencionados, tanto los padres, tutores y/o representante legal de la menor y la quinceañera entienden que es su responsabilidad no participar en las fotografías grupales al momento de ser tomadas.

NOMBRE COMPLETO DE LA QUINCEAÑERA:

DOCUMENTO DE IDENTIDAD DE LA QUINCEAÑERA:

NOMBRE COMPLETO DE LA MADRE, PADRE O TUTOR:
DOCUMENTO DE IDENTIDAD LA MADRE, PADRE O TUTOR:
FIRMA LA MADRE, PADRE O TUTOR: