

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO

DREAMS 15

Bienvenido/a al programa DREAMS 15 de MASTER VIAJES S.A.S. (en adelante “MASTER VIAJES”), sociedad identificada con NIT 901.448.457-4 y Registro Nacional de Turismo (RNT) 163.071 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.

Los Términos y Condiciones regulan el alcance del programa de viajes de quinceañeras DREAMS 15, así como el uso de todos los servicios turísticos incluidos en dicho programa. **MASTER VIAJES** actúa como organizadora e intermediaria entre las quinceañeras, sus familias y acompañantes (en adelante “Cliente y/o Contratista”, “Quinceañera y/o Viajera”, “los Padres”) y los prestadores directos de los servicios turísticos (aerolíneas, hoteles, operadores locales, transportadoras, parques temáticos, fotógrafos y demás proveedores). MASTER VIAJES se responsabiliza por la correcta gestión administrativa, comercial y operativa del programa DREAMS 15, pero no por el cumplimiento directo de los servicios prestados por terceros, salvo lo expresamente estipulado en el presente documento y en el contrato particular de cada viaje. Cabe resaltar que los Términos y Condiciones son de carácter general y aplican a todos los servicios incluidos en el programa DREAMS 15 (tiquetes aéreos nacionales e internacionales, alojamiento, alimentación, traslados, excursiones, actividades, sesiones fotográficas, fiestas de celebración y cualquier otro servicio contratado). Cada viaje de quinceañera contará con un contrato particular que especificará el itinerario definitivo, fechas, costos totales, formas de pago, políticas de cancelación y modificaciones, seguros incluidos y responsabilidades específicas.

Al realizar la inscripción e iniciar el proceso de pago (anticipo, cuota inicial o pago total) o participar en el programa DREAMS 15, el Cliente actuando en nombre propio y en representación legal de la quinceañera acepta de manera expresa e incondicional estos Términos y Condiciones, la Política de Tratamiento de Datos Personales y cualquier documento anexo o complementario. Si no está de acuerdo con ellos, deberá abstenerse de contratar o participar en el programa.

MASTER VIAJES está comprometidos con un turismo responsable, sostenible y ético, rechazando de manera tajante cualquier forma de explotación sexual comercial o laboral de niños, niñas y adolescentes (Ley 1336 de 2009 y Ley 1329 de 2009), promoviendo el respeto al medio ambiente, a las comunidades locales y al patrimonio cultural, en cumplimiento de la Ley 300 de 1996, el Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011) y la normativa turística vigente.

ALCANCE DE RESPONSABILIDAD

MASTER VIAJES 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 **MASTER VIAJES** 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 recomienda la compra de asistencia al viajero.
- 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. **MASTER VIAJES**, 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,
- **MASTER VIAJES** 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. **MASTER VIAJES** 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 de 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, **MASTER VIAJES** 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

CONDICIONES DE PAGO Y VALOR DEL SERVICIO

- 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 se compromete a pagar los valores establecidos en la confirmación de las reservas en los plazos mencionados única y exclusivamente en la cuenta bancaria informada por **MASTER VIAJES**, 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 **MASTER VIAJES**. Ningún otro asesor o empleado de **MASTER VIAJES** está autorizado a recibir dineros en efectivo o consignaciones en cuentas diferentes a la mencionada por el asesor en la confirmación de la reserva.

Las cuentas bancarias autorizadas son:

- Cuenta de Corriente N° 035100075445 del Banco DAVIVIENDA a nombre de Master Viajes S.A.S NIT 901.448.457-4
- Cuenta de Ahorros N° 69300001192 del Banco BANCOLOMBIA, a nombre de Master Viajes S.A.S NIT 901.448.457-4
- 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).

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.

PLAN DE AHORRO PROGRAMADO:

- § El cliente puede asegurar su cupo con el pago del 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.

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

CONDICIONES DEL DEPÓSITO:

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

1. **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.

CONDICIONES DE LOS TIQUETES AÉREOS:

Antes de la emisión del ticket:

1. Hasta 5 días antes de la fecha de emisión de los tickets (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.
2. En caso de cancelación del programa, se cobrará por concepto de ticket 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 ticket:

1. Una vez emitido el ticket aéreo no es reembolsable, no permite cambio de nombre.
2. En caso de cancelación del programa, la utilización del ticket en una fecha posterior estará condicionada a las restricciones de la aerolínea con la cual se haya emitido
3. En caso de cancelación del viaje, para trayectos internacionales, la quinceañera podrá utilizar el ticket en un plazo máximo de un año a partir de la fecha de emisión de este, 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 ticket.
4. En el caso de San Andrés se podrá utilizar el ticket en un plazo máximo de un año partir de la emisión de este, 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 ticket.

CONDICIONES DE SUMINISTRO DE INFORMACIÓN

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 de 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.

Asimismo, 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 **MASTER VIAJES** pueda confirmar algún servicio puntual relacionado con dicha condición.

1. 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 **MASTER VIAJES S.A.S**, será eximido de toda responsabilidad y gastos adicionales que se puedan generar.

Para los viajes internacionales, se requiere entre otros documentos:

5. Pasaporte de lectura mecánica o electrónico, con una caducidad mínima de 6 meses a partir de la fecha de viaje.
6. Visa americana vigente (para la excursión de Orlando). Este 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.
7. 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.**
8. 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:

9. Copia del folio del registro civil de nacimiento del menor, original y reciente no mayor a seis meses y autenticado.
10. Fotocopia ampliada de la cédula de ambos padres donde se vea legible la huella.
11. Si alguno de los padres es fallecido, adjuntar registro civil de defunción autenticado.
12. 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:

13. Documento de Términos y Condiciones firmado por los padres, tutores y/o representantes de la menor.
14. 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.
15. Formatos de autorización requeridos por hoteles y navieras firmados por los padres o representantes legales de la menor y autenticados.

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.

OBLIGACIONES DE LOS CLIENTES, PADRE, MADRE O TUTOR DE LA QUINCEAÑERA

1. Cumplir estrictamente con las condiciones de pago pactadas previamente
2. Asistir a todas las reuniones informativas que programe **MASTER VIAJES 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.
3. Informar si la quinceañera sufre de alguna enfermedad en particular y su tratamiento o recomendaciones especiales.
4. 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 **MASTER VIAJES S.A.S** para el óptimo desarrollo de la excursión.

5. Entregar en las instalaciones de **MASTER VIAJES 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
6. Garantizar a **MASTER VIAJES S.A.S** que la quinceañera llevará a la excursión los documentos originales de identificación
7. Hacerse responsables por los perjuicios que por culpa de la quinceañera se causen a **MASTER VIAJES S.A.S** y/o a los diferentes proveedores turísticos, debido a la inobservancia del reglamento de viaje y/o términos y condiciones establecidos.
8. Permitir que el personal capacitado de **MASTER VIAJES S.A.S** preste a la quinceañera la asistencia de primeros auxilios, en caso de ser requerida

OBLIGACIONES DE LA QUINCEAÑERA

1. Cumplir estrictamente los términos y condiciones, reglamento e indicaciones entregadas o informados antes y/o durante la excursión por parte de los responsables de **MASTER VIAJES**
2. Viajar en los ciclos asignados, so pena de perder el derecho de utilizar los servicios incluidos en el programa.
3. 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.
4. 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.
5. Cumplir con los horarios de entrada y salida (Check in-out) en el hotel.
6. Acatar y cumplir las normas de seguridad y de comportamiento que para el éxito de la excursión imparta **MASTER VIAJES**, el transportador, el o los hoteles y/o los operadores seleccionados
7. Acatar y cumplir las normas de la legislación de Colombia y la legislación del país o países elegidos en la excursión.
8. Conservar buenos modales, orden, respeto y ayuda mutua con las demás quinceañeras.
9. Cancelar los gastos de servicios adicionales (No incluidos en el programa o excursión) tales como llamadas telefónicas, lavandería, cajilla de seguridad, entre otros.
10. Cumplir estrictamente los horarios que programe **MASTER VIAJES** para el desarrollo de las actividades.
11. Respetar los reglamentos, reglas y condiciones establecidas por cada uno de los prestadores de servicios contratados por intermedio de **MASTER VIAJES**
12. No alquilar motos ni acuáticas ni terrestres, ni ningún tipo de vehículo.
13. No ingerir licor, cigarrillos, vaporizadores, bebidas energizantes, y cualquier otra sustancia psicoactiva está totalmente prohibido
14. No aceptar invitaciones individuales ni por fuera del grupo.
15. Permanecer durante todo el recorrido, actividades y tours con el grupo y el guía asignado .
16. 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
17. Las demás establecidas en el reglamento de viaje

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

En cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y demás normas reglamentarias, MASTER VIAJES garantiza el tratamiento adecuado de los datos personales, asegurando confidencialidad, integridad y disponibilidad. Los datos se utilizan para las siguientes finalidades:

- § Gestión eficiente de reservas y pagos.
- § Gestión de facturación,
- § Cumplimiento de obligaciones contractuales.
- § Envío de información comercial, publicitaria o promocional (previa autorización expresa).

§ Transferencia y transmisión de datos a proveedores nacionales o internacionales cuando sea necesario para los servicios contratados.

El Cliente reconoce que puede conocer, actualizar, rectificar o suprimir su información personal, o revocar la autorización, a través del correo pqrs@dreams15.co. Al contratar los servicios, el Cliente autoriza expresamente el uso, almacenamiento, procesamiento y transferencia de sus datos para las finalidades descritas, en cumplimiento de las disposiciones legales.

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 **MASTER VIAJES** 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 **MASTER VIAJES** en la Política para el Tratamiento de datos personales, la cual puede encontrar en la página web

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.

Estos Términos y Condiciones entran en vigor desde el momento en que el Cliente (la quinceañera, sus padres o representante legal) realiza la inscripción, efectúa cualquier pago o participa en el programa DREAMS 15, y permanecerán vigentes de forma indefinida hasta su eventual modificación o terminación del programa. MASTER VIAJES se reserva el derecho de modificar los Términos y Condiciones en cualquier momento. Toda actualización será publicada en nuestras redes sociales oficiales @dreams15v (Instagram) y en la página web www.dreams15.co. Es responsabilidad del Cliente revisar periódicamente dichas plataformas para estar al tanto de la versión vigente. Última actualización: 01 de diciembre de 2025.

¡Gracias por elegir DREAMS 15 para hacer realidad el viaje soñado de tus quinceaños!

Si tienes cualquier duda, el equipo de DREAMS 15 está siempre aquí para ti.

Contáctanos en @dreams15v | www.dreams15.co | WhatsApp oficial o en los canales indicados en tu contrato particular.