

## CLAUSULA DE RESPONSABILIDAD VIAJEMOS COOPTRAISS- VIACOOOP

1. La agencia de viajes Viajemos COOPTRAISS (**VIACOOOP**) con Registro Nacional de Turismo No. 34496, expedidas por el ministerio de comercio Industria y Turismo, está sujeta al régimen de responsabilidad establecido en la ley 300 de 1.996, y los decretos 1075 de 1997 y 53 de 2.002 con sus posteriores reformas.
2. Las **políticas de reembolso** para los servicios no prestados en razón a situaciones de fuerza mayor o caso fortuito, acción u omisión de terceros o del pasajero, no atribuibles a la agencia de viajes, antes o durante el viaje, que puedan ser objeto de devolución, serán definidas por cada operador y las mismas serán confirmadas al usuario una vez se reserven y expidan los documentos de viaje, así como los porcentajes de penalidades o deducciones a que hubiere lugar. VIACOOOP no es responsable solidario por las sumas solicitadas en reembolso. El reintegro a que hubiere lugar, se realizará dentro de los 30 días calendario siguiente a la solicitud. No obstante en caso que el trámite tome más tiempo por causas ajenas a VIACOOOP., ésta no reconocerá ningún interés sobre las sumas a reembolsar, el porcentaje del mismo dependerá de las condiciones del proveedor y de los gastos de administración de la agencia.
  1. En caso de enfermedad:
    - a) Incapacidad médica expedida por la EPS.
    - b) Copia del carnet de la EPS.
    - c) Copia de los documentos de identidad de las personas que no viajan.
    - d) Carta firmada de los pasajeros informando el motivo por el cual no viaja.
  2. En caso de fallecimiento:
    - a) Certificado de defunción.
    - b) Copia de los documentos de identidad de las personas que no viajan.
    - c) Carta firmada de los pasajeros informando el motivo por el cual no viajan indicando el grado de consanguinidad de la persona fallecida
3. La agencia no asume responsabilidad frente al usuario o viajero por eventos tales como accidentes, huelgas, asonadas, terremotos, fenómenos climáticos o naturales, condiciones de seguridad, factores políticos, negación de permisos de ingreso o visados, asuntos legales del viajero, salubridad y cualquier otro caso de fuerza mayor o caso fortuito que pudiese ocurrir antes o durante el viaje.
4. Constatamos y certificamos que nuestra agencia de viajes **VIACOOOP**. informó al cliente sobre las distintas alternativas y coberturas de las Tarjetas de asistencia al viajero, categorías y acomodación de los hoteles así como sus características, el itinerario de viaje y sus inclusiones, de forma tal que el adquiriente del plan ha seleccionado el que más se ajustó a sus necesidades y posibilidades. No se aceptarán reclamaciones posteriores por esta razón.
5. Es responsabilidad exclusiva del pasajero tener vigente la documentación necesaria para su viaje según corresponda; los Pasaportes no deben estar a vencer en 6 meses, los Visados deben encontrarse vigentes, permisos de salida para menores de edad, vacunas, Homónimos y situación legal (Demandas de alimentos, procesos, etc). La Agencia de viajes prestara asesoría sobre los mismos pero no asume responsabilidad alguna en caso de que las autoridades de origen o destino nieguen al pasajero su salida o ingreso.
6. La agencia de viajes Viajemos COOPTRAISS (VIACOOOP) se encuentra exenta de toda responsabilidad en casos como; cancelación o retrasos de vuelos, cambio de itinerario aéreo, sobreventas, cierres de aeropuertos, carreteras y sitios turísticos, ya sea por cambios climáticos, siniestros naturales o determinación de los prestadores de servicios y de todas aquellas actividades ajenas al manejo directo del programa o a las modificaciones acordes al beneficio del viajero.
7. La agencia de viajes Viajemos COOPTRAISS (VIACOOOP) y sus proveedores no se hacen responsables por los accidentes o enfermedades que puedan sufrir los pasajeros en el lugar de viaje. Es necesario que el pasajero adquiera una Tarjetas de asistencia al viajero adicional (*algunos planes turísticos ya cuentan con el respaldo de la misma en caso contrario, se recomienda su compra*); de no adquirirlo es responsabilidad directa del pasajero cualquier eventualidad presentada durante el viaje así como sus costos adicionales.
8. La agencia de viajes Viajemos COOPTRAISS (VIACOOOP) no asumirá ninguna responsabilidad frente a los asuntos legales o posibles inconvenientes en que pueda verse involucrado el pasajero antes, durante y después del viaje, en caso de que el usuario se vea obligado a retirarse de la excursión o plan turístico por tales motivos, así como gastos financieros que se presente por dichas eventualidades.

9. Es responsabilidad de los pasajeros el manejo de los documentos de viajes entregados por la agencia de viajes Viajemos COOPTRAISS (VIACOOOP), la agencia no tiene responsabilidad sobre los mismos en caso de pérdida, hurto u olvido.
10. Para garantizar una salida exclusiva de grupo a nivel nacional o internacional la agencia de viajes VIACOOOP y sus proveedores requieren de un mínimo de pasajeros establecidos para cada programa, de no cumplir con esta proyección se le dará al pasajero la alternativa de cambio de fecha o la devolución total del valor pago por el pasajero.
11. El pasajero será responsable de la custodia de su equipaje y documentos de viaje. La Agencia de Viajes, podrá orientar al pasajero en caso de extravío de su equipaje o documentos de viaje, sin embargo, en ninguna circunstancia, responderá por el daño, deterioro o pérdida de dichos elementos. La Agencia de Viajes le informará al pasajero 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 responsabilidad exclusiva del pasajero el cumplimiento de dichas políticas, las cuales podrán variar por disposición de las empresas de transporte o del prestador de los servicios.
12. Todos los precios, tarifas, impuestos, tasas o contribuciones, presentados en este boletín o cotización están sujetos a cambio, disponibilidad y vigencia sin previo aviso, los mismos deben ser asumidos por el pasajero al momento de la expedición del documento final de viaje (voucher). Aplican restricciones y condiciones para cada tarifa publicada según su vigencia.
13. RECLAMACIONES: Deberán ser presentadas por escrito o por correo electrónico a [viacoop@cooptraiss.com](mailto:viacoop@cooptraiss.com), sujeta al régimen de responsabilidad que establece la Ley 300 de 1996 y D.R. 1075/97, Decreto 2438 de 2010 y demás decretos reglamentarios.
14. Los CAMBIOS Y/O CANCELACIONES generan penalidad y estas puede ser variables por factores como; condiciones del proveedor, antelación de la solicitud expuesta por el viajero y según el servicio turístico contratado.  
Penalidad TIQUETES AEREOS: En lo referente al derecho de retracto este aplicará solamente a las compras hechas a través de canales no tradicionales o a distancia. (Decreto 1499-2014) Por lo tanto, las compras de tiquetes realizadas a través de las agencias de viajes no están cobijadas bajo esta figura.  
En cuanto a los tiquetes comprados a través de una agencia de viajes y/o ligados a una porción terrestre (paquete turístico) estos tiquetes aplican condiciones especiales por su carácter de tarifa promocional ARTÍCULO SEGUNDO. Se Modifica el numeral 3.10.1.8. del RAC 3 (Reglamentos Aeronáuticos de Colombia). Tiquete tendrá una vigencia máxima de un (1) año o la vigencia especial de la tarifa en que se adquirió
15. CANCELACIONES: En cualquier momento el usuario podrá cancelar los servicios solicitados y contratados, y tendrá derecho a la devolución del depósito ó pago siempre y cuando el programa contratado no tenga condiciones que indiquen lo contrario o apliquen políticas de penalidad o sanción. En caso de cancelación de pasajes aéreos, se observarán y aplicaran las normas de las compañías aéreas y los organismos competentes (IATA). En el caso de operaciones en vuelos fletados las cláusulas de cancelación son las que aplica para el programa.
16. La NO presentación en los hoteles o servicios turísticos adquiridos con previa información a la Agencia causa penalidad ó cobros por No-Show, según normas del prestador del servicio turístico.
17. Los planes internacionales deberán ser pagos en Dólares Estadounidenses; en el caso que se vaya a realizar el pago en pesos colombianos, se recibirán al cambio establecido por la Agencia Viacoop (no a la TRM) – Los tiquetes aéreos solo pueden ser pagos en pesos colombianos.
18. Todas las cotizaciones realizadas están **sujetas a cambios y a disponibilidad** sin previo aviso. Únicamente se respetara la tarifa y cupos cuando se realice el pago del **100%** del servicio, de lo contrario este se encontrara sujeto a variación sin derecho a reclamos.
19. *Todo viajero o cliente que compre un plan o paquete turístico ofrecido por la AGENCIA DE VIAJES VIACOOOP conoce y acepta todas las condiciones de exoneración de responsabilidad aquí planteadas.*
20. Contra la pornografía infantil: Actuamos de conformidad con lo establecido en la Ley 679 del 3 de agosto de 2001 expedida por el congreso de la República con la cual se dictan disposiciones para prevenir y contrarrestar la explotación, la pornografía y el turismo sexual con menores de edad Igualmente está en contra de la explotación laboral infantil. En este sentido Acatamos las consideraciones de la Ley1336/09, Ley 1329/09 y la Resolución 3840/09 y sus posteriores reformas  
Nos oponemos a todo tipo de discriminación por género, credo, raza, inclinación sexual, ideología, edad, procedencia, discapacidad, etc., y condenamos todas sus manifestaciones. Trabajamos bajo criterios incluyentes de igualdad y respeto.  
En desarrollo de lo dispuesto en el artículo 17 de la Ley 679 de 2001, la agencia advierte al turista que la explotación y el abuso sexual de menores de edad en el país son sancionados penal y administrativamente, conforme a las leyes vigentes. Así mismo y con el fin de dar cumplimiento a la Resolución 3840 del 24 de diciembre de 2009 y según el Artículo 1 de la Ley 1336 del 21 de julio de 2009.