

CLÁUSULA DE RESPONSABILIDAD

PRIMERO. CONDICIÓN DE COOMEVA TURISMO AGENCIA DE VIAJES S.A.: La Agencia de Viajes, actúa en el plan turístico adquirido como intermediaria entre el operador proveedor del plan y el usuario del servicio. Así, el plan de turismo solicitado se hace en nombre y bajo la exclusiva responsabilidad del usuario según sus propios requerimientos y la disponibilidad ofrecida por el operador proveedor. COOMEVA TURISMO en nombre del usuario podrá solicitar el reembolso del importe ya cancelado en los términos indicados por el artículo 63 Ley 300/96 o las normas que así se lo permitan en aquellos eventos de fuerza mayor o caso fortuito en los cuales el proveedor no pudiere proporcionar el servicio contratado en nombre del usuario.

SEGUNDO. LÍMITES EN LA RESPONSABILIDAD DE LA AGENCIA: COOMEVA TURISMO no asume responsabilidad legal ante: a. Los gastos personales en los que incurra el usuario durante el plan turístico o el producto que haya tomado. b. el comportamiento del usuario, así como por los inconvenientes en que pueda verse involucrado, que generen su retiro de la excursión o plan turístico, por comportamientos sancionables disciplinaria o penalmente o los que atenten contra la moral. c. Con relación al equipaje y el contenido de éste, ni cualquier objeto que lleve consigo el usuario, debido a que estos elementos así como su seguridad son responsabilidad exclusiva de éste. Igualmente, por considerarse imprevistos, se excluye la responsabilidad de COOMEVA TURISMO en los siguientes eventos: a. Retrasos en los horarios de transporte terrestre como consecuencia de cierres de las vías, cualquiera que sea el motivo, ya sea por condiciones naturales o por orden público. b. Pérdida o cancelación de los servicios turísticos como: servicios de alojamiento, tours u otros que se ocasionen por los retrasos causados. c. Congestión en los hoteles y/o demora en la entrega de habitaciones. d. Cuarentenas y demás circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito que altere el normal desarrollo de la prestación de servicios turísticos; sin embargo COOMEVA TURISMO canalizará ante el proveedor las quejas y reclamos que sobre ello se presenten. e. Por accidentes, pérdidas o daños que sufran los usuarios como consecuencia de imprudencia o inobservancia de las instrucciones que para el debido disfrute de su estancia sean efectuadas por parte de los transportadores (bus, embarcaciones o aviones) y/o hoteles. f. Daños, pérdidas y perjuicios ocasionados por parte de los transportadores terrestres, marítimos y/o fluviales y/u hoteles. g. Daños pérdidas y perjuicios ocasionados por descuidos y/o negligencia del usuario; h. Ausencia de reporte oportuno y/o no entrega en custodia de joyas y bienes de propiedad de los pasajeros i. Inobservancia de los reglamentos de cada uno de los prestadores de los servicios turísticos contratados, j. Eventuales transgresiones al marco legal contenido en la ley 679 de 2001 y demás normas que lo adicionen y/o modifiquen, relacionados particularmente con la realización y/o promoción de prácticas de explotación sexual infantil a las cuales se refiere dicha Ley. k. Eventuales transgresiones al marco legal contenido en: Ley 17 de 1981 y Resolución 1367 de 200 [sobre la comercialización y el tráfico de especies de fauna y flora], Ley 1185 de 2008, Ley 397 de 1997 y su Decreto 833 de 2002 [sobre la comercialización y tráfico de bienes culturales regionales y nacionales], Ley 1752 de 2015 [sobre actos de discriminación] y Ley 1098 de 2006 y Decreto 2737 de 1987 [sobre explotación laboral infantil] y demás normas que adicionen o modifiquen esta legislación.

Conforme a lo anterior, COOMEVA TURISMO, en su calidad de intermediaria entre los pasajeros y los proveedores de los servicios turísticos en los diferentes itinerarios y destinos; no se hace responsable de gastos extra por retrasos, originados por huelgas, asonadas, terremotos, huracanes, avalanchas o demás circunstancias de fuerza mayor; así como cualquier pérdida, accidente o irregularidad que pudiera ocurrir a los pasajeros y sus pertenencias, cuando estos sean motivados por terceros y por lo tanto ajenos al control del operador y sus afiliados. Igualmente COOMEVA TURISMO no se hace responsable 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.

TERCERO. GARANTÍAS O SEGUROS: El usuario podrá autorizar a COOMEVA TURISMO la adquisición de una póliza que cubra los aspectos tales como: pérdida, sustracción, deterioro o daño en sus efectos personales. Lo anterior sin que ello signifique que COOMEVA TURISMO asume alguna responsabilidad, pues en esta operación sigue siendo intermediario y podrá gestionar ante el

operador proveedor del servicio la reclamación a que haya lugar. Adicionalmente, COOMEVA TURISMO tampoco asumirá ninguna responsabilidad en el caso puntual de que el usuario decida no adquirir la póliza.

CUARTO. OBLIGACIONES DEL USUARIO: El usuario de servicios turísticos deberá cumplir con lo siguiente:

- Presentar siempre la documentación que lo identifique y que la autoridad exija. En el caso de menores, los adultos a su cargo deben exhibir la tarjeta de identidad o registro civil de nacimiento. La omisión de este requisito, libera a COOMEVA TURISMO de cualquier reclamación económica o de cualquier índole que pueda presentarse ante los incidentes que tal conducta pueda generar y que afecte la realización del plan turístico.
- Cuando por las condiciones y/o naturaleza de los viajes nacionales e internacionales se requiera del carné de vacunación, tanto los adultos como los menores deberán portarlo y exhibirlo cuando se solicite. Se recomienda, que antes de viajar los usuarios consulten los esquemas de vacunación que ofrece COOMEVA TURISMO.
- Conservar un buen comportamiento y abstenerse de realizar conductas que puedan causar perjuicio a la Agencia o a terceros. En caso de que el usuario por una causa grave de carácter moral o disciplinario debidamente comprobada, atente contra el éxito de la excursión o plan, COOMEVA TURISMO o el operador turístico, queda en libertad de retirar al infractor del mencionado tour; caso en el cual el usuario tendrá derecho al reintegro del valor de los servicios turísticos no disfrutados.

QUINTO. CANCELACIONES: Cuando COOMEVA TURISMO se vea obligada a cancelar antes de la fecha de salida un programa turístico terrestre, reconocerá y/o reembolsará al usuario inscrito el 100% del dinero recaudado o le permitirá ejercer la opción de quedar inscrito para la fecha siguiente de este mismo programa o en un programa diferente. En el caso de que la cancelación la haga el usuario, se tendrá en cuenta que sólo se aceptan solicitudes de devolución de dinero por caso fortuito, fuerza mayor o por cualquiera ocurrencia de los siguientes hechos: a. Incapacidad médica o muerte del pasajero o un familiar hasta segundo grado de consanguinidad, situación que se acreditará mediante la presentación del certificado emitido por EPS o por Notaría según sea el caso; b. Incompatibilidad con el tiempo laboral del usuario en la fecha del viaje la cual se demostrará con la presentación del certificado escrito de la empresa donde labore. Los pagos por servicios que los pasajeros dejen de tomar por decisión personal una vez iniciado el viaje, no serán reembolsables.

PARÁGRAFO PRIMERO: COOMEVA TURISMO, en su calidad de comercializador de productos turísticos traslada al usuario todas las cargas que el proveedor imponga por cancelaciones o sanciones en razón del contrato que se celebra.

SEXTO. REINTEGRO DE SERVICIOS NO DISFRUTADOS: En caso de que los servicios turísticos se vieran interrumpidos en razón a la ocurrencia de los eventos constitutivos de fuerza mayor, COOMEVA TURISMO, reintegrará a los usuarios el valor de los servicios no disfrutados por estos.

Fecha de entrega: _____

Nombre del Cliente: _____

**Acepto
Firma del Cliente:** _____

del Localizador: _____