

## REGLAMENTO DE TURISMO COMFANDI RNT 55698-55683

### SOLICITUD DE LA RESERVA

- ✓ En caso de adquirir el servicio cotizado y proceda a realizar el pago, se entiende que efectivamente leyó, comprendió y aceptó lo establecido en este reglamento de turismo, toda vez que se está dando a conocer el mismo de forma previa a la decisión de compra por nuestros diferentes canales de venta.
- ✓ Para hacer la reserva, el usuario puede contactarse con nuestros canales de venta: **Contact center, puntos de venta presenciales de Turismo, Gestores Calidad de Vida, o a través del portal web [www.comfandi.com.co](http://www.comfandi.com.co)**
- ✓ Las reservas se realizan con el nombre completo, documento de identidad y fecha de nacimiento de todos los usuarios que asistirán a la convocatoria (reserva).
- ✓ El usuario debe notificar al momento de su compra la información correcta de email y números de teléfono para contactarlo.
- ✓ El pago de la reserva será exclusivamente para la convocatoria de la fecha, hora y lugar que reservó y en los puntos autorizados para este proceso, Comfandi no se responsabiliza por pagos generados a terceros o personas ajenas a la organización.

### CONDICIONES ESPECIALES DE LA RESERVA:

- ✓ Comfandi se reserva el derecho de hacer cambios en el itinerario, fechas de viaje, hoteles de similar o superior categoría, transporte y los demás que sean necesarios para garantizar el éxito del viaje. En tal caso, ello se informará al usuario de forma oportuna.
- ✓ Cada convocatoria tiene unos servicios incluidos que pueden variar entre una y otra convocatoria, por lo cual, solo serán exigibles los servicios que de forma expresa se comuniquen al momento de hacer la reserva.
- ✓ Salvo manifestación expresa en contrario en las condiciones del plan turístico, y de conformidad con lo consagrado en el numeral 3 del artículo 4 decreto 2438 de 2010, Comfandi, sus operadores y agentes no asumen responsabilidad por eventos tales como cierre de vías, cambios en itinerarios de vuelos, accidentes, huelgas, asonadas, terremotos, fenómenos climáticos o naturales, condiciones de seguridad, factores políticos, negación de permisos de ingreso, asuntos de salubridad y cualquier otro caso de fuerza mayor o caso fortuito que pudiere ocurrir antes y durante del viaje y solo se comprometerán prestar los servicios y a hacer las devoluciones de que trata el Decreto 2438 de 2010, según el caso.
- ✓ Comfandi no asume responsabilidad alguna frente al usuario o viajero por el servicio de transporte aéreo. La prestación de tal servicio se rige por las normas legales aplicables al servicio de transporte aéreo. Los eventos tales como retrasos o modificaciones imprevistas en los horarios de los vuelos dispuestos por las aerolíneas, los derechos del usuario y los procedimientos para hacer efectivas las devoluciones de dinero a que estos hechos den lugar, se regirán por las disposiciones legales pertinentes y en particular por las contenidas en el Reglamento Aeronáutico Colombiano (RAC). tal como lo establece el artículo 3 del decreto 2438 de 2010
- ✓ En caso de no completar el mínimo de participantes establecidos en la convocatoria, o por causa de fuerza mayor, Comfandi se reserva el derecho de cancelar dicha actividad; en estos casos el usuario solo tendrá derecho al reembolso del valor pagado, si Comfandi ofrece una fecha próxima, otra alternativa u actividad, se aplicará el valor pagado por el usuario a este nuevo evento con previa autorización del mismo.

## APLAZAMIENTO DE LA RESERVA

1. Se podrán efectuar modificaciones al plan o servicio turístico, teniendo en cuenta los siguientes plazos:
  - **Para aplazar su reserva y si esta pertenece a un pasadía (actividad de un solo día)**, se deberá informar el motivo del aplazamiento con cinco (5) días hábiles de anticipación a la salida del plan turístico adquirido, a través del e-mail: [reservaturismo@comfandi.com.co](mailto:reservaturismo@comfandi.com.co) o con el Contact Center desde Cali o Palmira 4859999 opción 2, desde otro lugar del país a la línea gratuita 018000968410 y fuera del país marque el prefijo de Colombia (57) y la línea gratuita, de lunes a viernes de 07:30 a.m. a 05:00 p.m.
  - **Para aplazar una la reserva que pertenece a un plan turístico con alojamiento (actividad de convocatoria de más de un día)** se deberá informar el motivo del aplazamiento con veinte (20) días hábiles anteriores a la salida del plan turístico adquirido, a través del e-mail: [reservaturismo@comfandi.com.co](mailto:reservaturismo@comfandi.com.co) o con el Contact Center desde Cali o Palmira 4859999 opción 2, desde otro lugar del país a la línea gratuita 018000968410 y fuera del país marque el prefijo de Colombia (57) y la línea gratuita, de lunes a viernes de 07:30 a.m. a 05:00 p.m.
2. Esta reserva podrá ser utilizada nuevamente dentro de los sesenta (60) días calendario siguientes a la fecha original sujeto a disponibilidad en los planes; de lo contrario perderá su reserva y no se devolverá dinero pagado por anticipado de acuerdo al artículo 65 de la ley 300 de 1996.
3. Si el usuario no informa y no se presenta el día de la convocatoria (reserva), no tendrá derecho a solicitar reintegro de los dineros pagados por anticipado ni cambios de fecha, de acuerdo al artículo 65 de la ley 300 de 1996.
4. El usuario solo podrá cambiar una (1) sola vez la fecha inicialmente seleccionada.

## PENALIDADES EN RESERVAS

- ✓ Si el usuario aplaza o cancela su pasadía (actividad de un solo día) dentro de los 5 días hábiles previos a la salida, se cobrará el 100% del valor pagado.
- ✓ Si el usuario aplaza o cancela su plan turístico con alojamiento (actividad de convocatoria de más de un día), dentro de los 20 días hábiles previos a la salida, se cobrará el 100% del valor pagado.

## CANCELACIÓN Y DEVOLUCIÓN DE LA RESERVA

- ✓ Si no puede hacer uso de su reserva y la canceló en los siguientes términos: si esta pertenece a un pasadía (actividad de un solo día), deberá informar el motivo de la cancelación con cinco (5) días hábiles de anticipación a la salida del plan turístico adquirido, si la reserva pertenece a un plan turístico con alojamiento (actividad de convocatoria de más de un día) deberá informar el motivo del aplazamiento con veinte (20) días hábiles de anticipación a la salida del plan turístico adquirido; podrá solicitar el reintegro del dinero; esto lo podrá hacer a través de un correo electrónico enviando:
  - Explicación sobre el motivo de la cancelación
  - Número de reserva
  - Soporte de pago realizado
  - Dirección de residencia del titular de la reserva

- Número de teléfono del titular de la reserva
- Adjuntar la fotocopia del documento de identidad del titular de la reserva
- Certificación bancaria con el número de cuenta no superior a 30 días, cuyo titular debe ser el mismo de la reserva (no se hacen pagos a terceros).

Si realizó el pago con tarjeta de crédito por medio telefónico o por el portal Web deberá informar en la carta, estos documentos los podrá enviar por correo electrónico a: [reservaturismo@comfandi.com.co](mailto:reservaturismo@comfandi.com.co)

- ✓ Si la reserva es de un usuario que vive en el exterior y realizó el pago telefónicamente (Contact Center) o por nuestro portal Web, podrá solicitar el reintegro del dinero, a través de comunicación escrita explicando el motivo, documento de identidad escaneado (Pasaporte o cédula extranjería) y relacionar la siguiente información: Nombre completo, Documento de identidad (pasaporte y/o cédula), Dirección, Teléfono, Ciudad, País, Número de cuenta del beneficiario, Código ABA / IBAN / otro, Código SWIFT del banco del beneficiario y Nombre del banco intermediario (si aplica)
- ✓ Una vez se reciban estos documentos, en máximo 30 días calendario Comfandi realizará el reintegro del dinero a la cuenta bancaria del usuario como lo establece el parágrafo del artículo 4 del decreto 2438 de 2010. Teniendo en cuenta lo siguiente:
- ✓ Si el pago de la reserva se ha hecho por medios tradicionales o no tradicionales como: teléfono, Internet, por cualquier medio no presencial, Supermercados y/o Puntos de Venta Comfandi, se aplicará el artículo 47 de la ley 1480 de 2011, el cual establece que el consumidor podrá ejercer el derecho de retracto dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir del momento en que se realizó el pago, teniendo derecho a que se le haga la devolución del dinero que haya cancelado en su totalidad, esto aplica únicamente para los servicios de un solo día, los demás se deben acoger a la política descrita en este documento. Después de los 5 días hábiles el prestador podrá exigir a su elección el pago del 20% de la totalidad del precio o tarifa establecida o retener el depósito o anticipo que previamente hubiere recibido del usuario o en su defecto los valores generados por la no cancelación de forma oportuna.

Y el artículo 65 de la Ley 300 de 1996: cuando el usuario de los servicios turísticos incumpla por no presentarse o no utilizar los servicios pactados, el prestador podrá exigir a su elección el pago del 20% de la totalidad del precio o tarifa establecida o retener el depósito o anticipo que previamente hubiere recibido del usuario, si así se hubiere convenido.

## CAMBIOS DE INFORMACIÓN EN PLANES TURISTICOS

1. Los cambios de usuarios se podrán realizar única y exclusivamente si tienen la misma categoría y rango de edad del usuario a cambiar, esto se debe al subsidio aplicado por Comfandi que tienen los diferentes planes, de acuerdo con la categoría del usuario.
2. Si el usuario compró un determinado plan ofertado, y requiere cambiarlo a una nueva fecha disponible, solo se podrá realizar sobre el mismo tipo de plan ofertado dependiendo de la disponibilidad y cupos dentro de los 60 días siguientes a la fecha original.
3. No se podrán realizar cambios del plan turístico que se compró por otro diferente, teniendo en cuenta la aplicación de subsidio que se realiza por persona en todos los planes.
4. Si el usuario realiza compra de un plan turístico solo se tendrá en cuenta la categoría que arroje el sistema en esa fecha, si posteriormente hay algún cambio no se realizará ajuste en la reserva.

5. Si el usuario requiere cambiar a otro plan diferente al comprado inicialmente, deberá realizar una nueva reserva y cancelar su totalidad. Dado que no es posible hacer cambios según lo establecido en el numeral 3.

### **DÍA DE LA CONVOCATORIA (RESERVA)**

6. Si el usuario no se presenta con su grupo el día de la salida de la convocatoria (reserva), perderá el derecho al reembolso, cambio de fecha de la actividad y al cruce con otras reservas de los dineros pagados como se establece en el artículo 65 ley 300 de 1996.
7. Si uno de los usuarios no se presenta el día de la salida, se entregará a su familiar el servicio de alimentación e ingresos a los destinos pactados en el plan turístico, los cuales solo podrán ser utilizados el mismo día de la convocatoria.
8. Si el usuario no se presenta a la hora establecida para la salida de los planes turísticos, se asume que no asiste por lo tanto perderá el derecho al reembolso o reprogramación.
9. El usuario será informado por COMFANDI, una vez lleguen a los destinos a visitar, de las horas para el reencuentro, las cuales deberán ser respetados por todos los usuarios del grupo, para no incurrir en demoras en el itinerario pactado, no obstante lo anterior si el usuario tiene una demora superior a los 15 minutos de la hora pactada, COMFANDI podrá continuar con el programa turístico y dejar a los usuarios que incumplan con estos horarios, quienes deberán asumir por su cuenta los gastos adicionales que se generen al usuario por este hecho.
10. El uso permanente de tapabocas es obligatorio en los diferentes medios de transporte.
11. Las salidas de las convocatorias con transporte se harán desde lugar y hora estipulada para cada plan, el cual será informado desde la compra del producto.
12. Cada titular de la reserva deberá presentar el recibo de pago original que lo acredita como participante de la convocatoria y con su grupo completo al momento de abordar el bus o en el lugar de encuentro.
13. Si por alguna razón, una de las personas inscritas inicialmente no puede asistir el día de la convocatoria y es suplantada por otra persona, no se aceptará la asistencia al plan turístico.
14. Todos los usuarios mayores y menores de edad deberán portar documentos de identidad originales y para el caso de padres que asistan con sus hijos deberán presentar el registro civil de nacimiento. Para el caso de menores de edad que no asistan con sus padres, los acudientes del menor deberán presentar carta firmada y autenticada con los números de contacto de los padres y la justificación del motivo de la no asistencia.
15. Cuando la actividad vaya incluida con transporte terrestre, los buses irán saliendo del lugar y hora estipulada a medida que se va completando el cupo del bus.
16. No se hará asignación de sillas previas a la salida.
17. No se permite abordar el transporte a personas que se encuentren bajo los efectos del alcohol o sustancias psicoactivas con previa revisión de la autoridad competente.
18. No se permite el ingreso de: armas, mascotas, alimentos, ni bebidas alcohólicas a los centros recreativos de Comfandi y lugares Externos.
19. Las personas asistentes a las convocatorias, deberán cumplir con las normas y buen comportamiento establecidos en cada lugar. Es por su seguridad y bienestar.
20. Si llega a presentarse algún incidente durante el desarrollo de la actividad, notificarlo de manera inmediata al coordinador del programa para la activación de la asistencia médica; Si no se reporta oportunamente en el mismo día no tendrá cubrimiento.
21. Si usted toma algún tipo de medicamento específico deberá llevarlo (Comfandi no suministra medicamentos).

22. En el destino a visitar, el usuario que por su elección no participe en las actividades programadas dentro del itinerario, no tendrá derecho a cambio, devolución o ajuste.
23. El transporte para el regreso será abordado en el sitio establecido por el coordinador de viaje el cual será informado en el momento de la salida. En los planes terrestres para el retorno se debe abordar el mismo bus en el que llegó (por ningún motivo se admiten cambios), en caso de no regresar en el transporte de Comfandi se debe informar al coordinador de viaje, y firmar el documento respectivo.
24. Por causa de fuerza mayor y seguridad si se presentan eventos o actividades que no permitan el regreso al punto de partida se buscará un sitio alternativo o cercano para el descenso de los viajeros.
25. Los puntos de abordaje de buses serán sólo en los sitios autorizados y previamente notificados por Comfandi.

Una vez iniciado el viaje, el usuario que por necesidad, enfermedad, capricho, fuerza mayor o caso fortuito se retire o se vea obligado a retirarse del plan turístico y en consecuencia deba retornar anticipadamente a la ciudad de origen o país de origen, deberá asumir los sobrecostos a que haya lugar por modificaciones de ruta y/o fecha según aplique. En todo caso, los servicios terrestres y complementarios cancelados no serán reembolsados, salvo aquellos autorizados y reintegrados por los directos prestadores de dicho servicio específico.

#### **EN LA AGENCIA DE VIAJES DE TURISMO COMFANDI NOS COMPROMETEMOS CON:**

- ✓ El rechazo a la explotación y el abuso sexual de menores de edad. En el país son sancionados penal y administrativamente conforme a las leyes vigentes. (Ley 679/2001 y Ley 1336/09).
- ✓ El cumplimiento Código de Conducta RES. 3840 de 2009
- ✓ La ley 1335 de 2009 por medio de la cual se regula el consumo, venta, publicidad y promoción de cigarrillos, tabaco y sus derivados por un espacio antitabaco.
- ✓ Ley 599 de 2000 – Código Penal Colombiano
- ✓ La ley 1482 de 2011 por medio de la cual se garantiza la protección de los derechos de una persona, comunidad o pueblo, vulnerados a través de actos de discriminación
- ✓ La ley 17 de 1981 que regula el comercio de especies amenazadas de fauna y flora silvestre.
- ✓ La ley 397 de 1997 por medio de la cual se protege el patrimonio cultural.

**Comfandi no se responsabiliza por daños, accidentes, lesiones o muerte de usuarios durante las actividades, ocasionadas por causas no imputables a Comfandi. La asistencia de los viajeros se hace bajo su exclusiva responsabilidad. Los menores de edad son responsabilidad exclusiva de sus padres o de las personas autorizadas para su cuidado durante el evento, por lo cual, Comfandi no responde por los perjuicios a la salud o integridad física de los menores de edad.**

#### **RECOMENDACIONES**

- ✓ Los protocolos de bioseguridad, lavado de manos, higiene, limpieza y uso de tapabocas en los transportes, son aspectos esenciales para detener la propagación de la epidemia, sin embargo, por la misma naturaleza del virus las implementaciones de estas medidas no son inexpugnables y en sus manos está cuidarse, por lo tanto, Comfandi no se responsabiliza por su imprudencia, ni por contagios durante la actividad.