**Términos y Condiciones Generales**

El uso de este sitio web, ratifica la aceptación con los Términos y condiciones incluidas en este documento. Por favor léalos cuidadosamente antes de hacer uso del sitio. Si no está de acuerdo con alguna sección del contenido, por favor envié un email a servicio al cliente a [servicio.cliente@panamericanaviajes.com](mailto:servicio.cliente@panamericanaviajes.com) antes de utilizar este sitio web.

Turivel es una Agencia de Viajes Mayorista y pertenece a la asociación Colombiana de agencias de Viajes y Turismo ANATO con Registro Nacional de Turismo **RNT No** **4458** deja constancia, que no es responsable directa o indirectamente por los daños o pérdidas que el Cliente pueda sufrir antes, durante o como consecuencia de su viaje. Igualmente no se responsabiliza por el incumplimiento de los prestadores de Servicios Turísticos derivados por huelgas, atrasaos, condiciones climáticas, terremotos, negación de permisos de ingreso o visados atrasos así como por los perjuicios personales, materiales, o morales que pueda sufrir el pasajero por pérdida, hurto o daño de equipaje, ni por enfermedades, accidentes o fallecimientos, durante la prestación del servicio Turístico. El usurario deberá reclamar directamente ante las empresas prestadoras del servicio incumplido y las Políticas de reembolso no prestados en razón a cualquiera de las situaciones de fuerza mayor mencionadas anteriormente serán definidas por cada operador.

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.

No se hace devolución de dinero una vez el pasajero inicie el viaje, por servicios que no haya tomado durante el viaje.

Es importante que antes de hacer click en el botón comprar, revise los términos y condiciones puntuales aplicables al servicio turístico que dese contratar, teniendo en cuenta que las políticas de cada Servicio son establecidas por cada Proveedor sin injerencia de Turivel igualmente no tiene injerencia alguna en los cobros de penalidades por parte de los proveedores

**Impuestos**

En algunos países existe un impuesto local conocido como "impuesto turístico", "impuesto municipal", "impuesto de estadía" (o similar), además de otros cargos, incluyendo "Spring Fee" o cargos por servicio, que deben pagarse directamente por el Consumidor Final en el establecimiento y/o aeropuerto. Turivel utilizará todos los medios razonablemente disponibles para proporcionar, en el momento de la reserva, un estimado de las tasas aplicables y/o impuestos locales atribuibles a cada reserva individual y pagaderos en el momento de la reserva y/o localmente al llegar ("Estimating charges and local taxes"). Sin embargo, se debe tener en cuenta que Turivel no garantiza que la estimación de los impuestos y cargos locales sea precisa y el Cliente entiende y acepta que dicha estimación de impuestos y cargos locales se proporciona solo como una estimación. El cliente también acepta que la estimación de impuestos y cargos locales pueda sufrir cambios, debido a que estos cargos e impuestos locales o tarifas de resort o servicio corresponden a la política individual de cada hotel o proveedor de servicios, Turivel no puede garantizar que tenga el 100% de la información actualizada, ya que cambia continuamente o algunos hoteles o proveedores de servicios no lo informan hasta el “check-in”

La mayoría de los establecimientos solicitarán un depósito en la tarjeta de crédito/débito del Consumidor Final a su llegada por los cargos en que incurra durante la estadía, incluidos, entre otros, cargos por llamadas telefónicas de larga distancia, servicio a la habitación, "Spring Fee", películas, daños o robo de la propiedad del hotel, uso del minibar y otros servicios.

**Políticas de Reservación:**

Las tarifas publicadas en este sitio de Internet están sujetas a cambios sin previo aviso. Las tarifas mostradas solo se garantizan al momento de recibir el pago correspondiente. Todas las reservaciones están sujetas a disponibilidad. El código de la confirmación de la reserva se otorga hasta haber recibido el pago total.

Todos los precios, tarifas, impuestos, tasas o contribuciones, presentados en la cotización están sujetos a cambio, disponibilidad y vigencia sin previo aviso, los cuales deben ser asumidos por el pasajero al momento de la expedición de los documentos de viaje.

**Tarifas Hoteleras:**

Las tarifas hoteleras dependen de la acomodación seleccionada. Las políticas de cancelación, penalidades, restricciones y condiciones particulares de los Servicios Hoteleros dependerán de cada proveedor del servicio y dependen de la época en que se realiza el viaje (temporada alta o baja) así como la anticipación en que se cancela el servicio.

Tener en cuenta en el momento de tomar una reserva Hotelera si la misma está marcada como ***no cancelable, no reembolsable o similar***, **aplica una penalidad del 100% sin importar la fecha en que solicita la cancelación.**

En caso de que el pasajero tenga que irse del hotel antes de que termine su estancia (salida anticipada), o no se presente al hotel (conocido como no show) se considera como cancelación y no aplican reembolsos. Si reduce el número de huéspedes una vez pagada la reservación, es decisión del hotel aplicar penalidades o reembolsos.

Los servicios adicionales, impuestos y seguro hotelero serán liquidados y deberán ser pagados directamente en el hotel cuando haga check out.

Las categorías que reflejan los hoteles han sido proporcionadas por los propios establecimientos y siempre obedecen a las normas específicas que se aplican en cada país. Por lo tanto, un hotel en un país puede no ser similar en términos de servicios y calidad en comparación con otro hotel en otro país, incluso si tiene la misma categoría.

La información del hotel proporcionada a través de Turivel es lo más cercana posible a las indicaciones del propio establecimiento. Turivel no es responsable de la falta de fidelidad a la realidad de la información proporcionada por sus terceros Proveedores.

**Tiquetes Aéreos:**

Recuerde verificar las condiciones de compra del tiquete aéreo que está adquiriendo, si aplica o no equipaje en bodega o en cabina. Recuerde que todas **las tarifas** **promocionales** no son reembolsables, aplican restricciones y penalidades por modificaciones. En caso que la tarifa del tiquete aplique para ser reembolsada, el trámite del reembolso de un tiquete lo realiza la aerolínea y el tiempo estimado de reintegro depende de esta, siempre y cuando el tiquete aéreo sea reembolsable, y se aplicarán las normas y penalidades establecidas por cada aerolínea con base en el tipo de tarifa y sus restricciones.

Una vez expedidos los boletos aéreos a favor de El cliente, Turivel no se responsabiliza por ningún cambio de itinerario, o por cualquier cambio o error en datos proporcionados por el cliente para la emisión de boletos aéreos como puede ser el caso de nombres, apellidos, edades, sexo, fechas, rutas, líneas aéreas, clases, categorías, entre otros.

**Tarifa Administrativa:**

Se cobra una tasa administrativa por pasajero y el valor varía de acuerdo al proceso de compra que se utilice, la cual NO es reembolsable y en caso de cambios o modificaciones que exijan cambiar el tiquete se procederá nuevamente a cobrar dicho cargo.

**Políticas Generales de Cancelación:**

**a) Para Cancelación de paquete Hotel + Vuelo:**

Los tiquetes aéreos no son transferibles a otra persona o línea aérea, excepto en caso de fallecimiento del pasajero.

La reservación de hotel y transportación está sujeta a las penalidades aplicables de acuerdo al día en que se solicite la cancelación.

Si no solicita modificaciones antes del inicio del viaje, los servicios reservados son válidos únicamente para las fechas especificadas en el voucher.

**b) Para Cancelación de Reservaciones de Tiquetes Aéreos:**

Al completar una reservación de vuelo, ya sea en paquete o únicamente de vuelo, el cargo a la tarjeta de crédito del “CLIENTE" es inmediato, para poder emitir (o generar) el boleto del PROVEEDOR, generándose un número de confirmación, por lo que una vez emitido el boleto, éste tiene las siguientes restricciones:

* Los boletos emitidos no son reembolsables.
* Los boletos no son transferibles a otra persona o a otra aerolínea.
* Todos los cambios en la fecha y hora del vuelo generan cargos extra y están sujetos a disponibilidad.

**Para cambios de fecha y hora en boletos de avión:**

Si el “CLIENTE” necesita cambiar el horario o la fecha de su vuelo, deberá comunicarse con nuestra línea telefónica 6500400 e Bogotá. Todos los cambios están sujetos a disponibilidad.

Los cargos adicionales por cambios en el boleto dependen de las fechas en las que el “CLIENTE” desea viajar, de las políticas de cada aerolínea y la demanda para cada vuelo.

**c) Para Cancelación de Reservaciones de Hoteles:**

Las políticas de cancelación pueden variar dependiendo del hotel, época del año (temporada alta o baja) o tipo de habitación. El “CLIENTE” puede revisar la política específica que aplica al hotel seleccionado durante el proceso de reservación.

**NOTA:** Si la habitación está marcada como no cancelable, no reembolsable o similar, aplica una penalidad del 100% sin importar la fecha en que solicita la cancelación.

**d) Para Cancelación de Reservaciones de Tours y/o Traslados:**

* **Tours:**

Las políticas de cancelación pueden variar dependiendo del proveedor del servicio. Algunos tours y actividades no son sujetas a cancelación.

Cancelaciones hechas 8 días o más antes del horario programado para el tour aplica un cargo de 10%.

Cancelaciones hechas con 8 días o menos antes del horario programado para el tour aplica un cargo de 100%.

**NOTA:** No aplican reembolsos si no se presenta en el punto de encuentro acordado para iniciar el tour o para transportarte hasta el lugar donde tomará el tour.

Todas las modificaciones están sujetas a disponibilidad y autorización del PROVEEDOR del servicio.

* **Traslados:**

Las políticas de cancelación pueden variar dependiendo del proveedor del servicio. El “CLIENTE” puede revisar la política específica que aplica al hotel seleccionado durante el proceso de reservación.

Cancelaciones hechas 8 días o más antes de la fecha de llegada aplica un cargo de 10%.

Cancelaciones hechas de 0 a 7 días antes de la fecha de llegada aplica un cargo de 100%.

No aplican reembolsos si no te presentas al aeropuerto el día que esté programado el servicio de traslados

* **Circuitos o salidas puntuales:**

El orden del itinerario del circuito puede ser cambiado sin previo aviso por disponibilidad de guías y días de cierre de los monumentos, siempre respetando las visitas a realizarse.

La pérdida de un vuelo, generara inmediatamente la perdida de todos los trayectos aéreos involucrados bajo una misma reserva. (no-show).

Las visitas o tours sugeridos opcionales cuyo valor pueden estar descritos en el programa serán ofrecidos por nuestro operador y deben ser comprados en el destino; sin embargo, si el pasajero decide realizar algunas de estas actividades sugerimos realizarlo con el mismo operador y no con otro porque el horario descrito en el circuito puede variar como se describe anteriormente. Turivel no será responsable por los servicios contratados con otras empresas y que puedan afectar el libre desarrollo del circuito contratado.

**Aceptación de Términos**

De conformidad con lo previsto en el decreto 2438 de 2010, el suscrito comprador declara haber sido informado y haber recibido, entendido y aceptado la totalidad de las condiciones y restricciones de los servicios y productos propios y demás proveedores, prestadores de servicios turísticos, de asistencia, de transportes y otros que ha adquirido en Turivel y le concede a Turivel su aprobación total sobre todos los términos y condiciones expuestos arriba. Una vez recibidos los dineros por depósitos o pagos totales se entienden que el viajero conoce y acepta todas las políticas de pagos y cancelaciones del itinerario o servicios que está adquiriendo.

**Jurisdicción aplicable:**

Estos Términos y Condiciones y cualquier servicio o producto vendido en su calidad de intermediaria por Turivel, a través de su sitio www.turivel.net, se regirán por las leyes y Tribunales de la Ciudad de Bogotá, Colombia. El pasajero y/o Cliente manifiesta que conoce los alcances del presente Contrato, cuyos Términos y Condiciones son la expresión fiel de su voluntad y se someten para el caso de incumplimiento o interpretación a la competencia de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales de la Superintendencia de Industria y Comercio para resolver las diferencias que pudieran suscitarse y en caso de subsistir las mismas El pasajero y/o Cliente está de acuerdo en someterse a la competencia de las leyes y Tribunales de la Ciudad Bogotá, Colombia, renunciando a su vez a cualquier otra jurisdicción que en razón de sus domicilios presentes o futuros o por la ubicación de sus bienes o por su nacionalidad pudiera corresponderle.

El cliente declara que conoce y acepta en su integridad estas condiciones, las cuales constituyen el acuerdo único, total y excluyente de cualquier pacto o disposición legal en contrario, acerca de los términos, condiciones y restricciones de los servicios contratados.

Turivel está comprometida con la Ley 679 de 2001 (Prevención ESCNNA), Ley 63 de 1986 (Protección de Bienes Culturales), Ley 1185 de 2008 (Protección Patrimonio Cultural), Ley 17 de 1981 (Protección Fauna y Flora Silvestre), Ley 1333 de 2009 (Sanciones Ambientales) y Ley 376 de 2009 (Prevención consumo de tabaco, alcohol y otras sustancias psicoactivas en menores de edad). Adicionalmente, contamos con un código de ética para evitar la explotación sexual y comercial de niños de acuerdo con la Resolución 3840 del 24 de diciembre de 2009 y según el Artículo 1 de la Ley 1336 del 21 de julio de 2009.