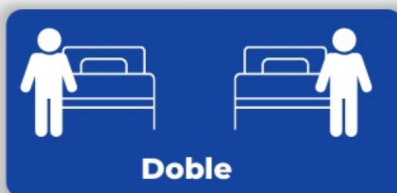




Condiciones Generales programación Full Trips

Información general:

- Tarifas cotizadas para un mínimo de **2 pasajeros viajando juntos** y dependen de la disponibilidad de los servicios solicitados, actualización de tarifas, cambios en la operación o decisión de los proveedores. “Los impuestos, tasas y contribuciones que afecten las tarifas aéreas, hoteleras y los demás servicios ofrecidos por Full Trips, pueden sufrir variación en cualquier momento por las disposiciones gubernamentales”
- Los precios están cotizados base habitaciones estándar, sujetos a modificación de acuerdo con la disponibilidad de los hoteles cualquier cambio de ubicación y tipo de habitación tendrá cobro adicional.
- Se reservará hotel en similar categoría en caso de no lograr espacio en hotel seleccionado.
- En caso de aumentar o disminuir el número de pasajeros se deberán re-cotizar los servicios.
- Las tarifas se encuentran cotizadas en **USD ó EUROS**; en la fecha de compra se aplicarán las tarifas vigentes y los impuestos, tasas y contribuciones que la graven.
- Tener en cuenta que al momento de realizar el pago en Pesos Colombianos el mismo se liquidará conforme a la TRM (Tasa representativa del mercado) del día en que se realice.
- Esto es solo cotización, no implica disponibilidad en los hoteles mencionados por lo que está sujeto la disponibilidad y precio al momento de confirmar los servicios.
- Las tarifas no son válidas en periodos de Eventos, Feriados, congresos o en caso de presentarse algún evento importante en el destino cotizado.
- Tarifas validas solo para pasajeros colombianos.
- No olvide llevar los documentos de identificación como cédula de ciudadanía, de extranjería o el pasaporte (verificar la vigencia del pasaporte), porte los documentos a la mano.
- Aprovechamos para ilustrar el sistema de alojamiento manejado en los hoteles.





- Por condiciones de clima, seguridad, desastres naturales, inconvenientes en vías o fuerza mayor nos reservamos el derecho de modificar cualquier itinerario pre-establecido o suspender los servicios, sin derecho a reembolso alguno.
- Los hoteles mencionados como previstos están sujetos a cambio, sin alterar en ningún momento la categoría.
- El operador declina toda responsabilidad por retrasos, adelantos o anulaciones que se produzcan por parte de las compañías aéreas o las empresas transportistas, los cargos que se originen por este concepto estarán a cargo de los pasajeros.
- Durante la celebración de los días feriados de cada país y/o ciudad, es posible que las atracciones turísticas, el comercio o transporte público, etc.; se vean afectados en sus horarios y funcionamiento, inclusive no operar o permanecer cerrados sin previo aviso.
- Si las excursiones o circuitos no llegasen al mínimo de viajeros previstos o por cualquier otra causa justificada el Operador se viera obligado a suspender cualquiera de las excursiones tiene la obligación de informar al pasajero sobre los cambios que se realizaran.

Comportamientos y compromisos responsables con los destinos:

- No extraiga de su hábitat natural especies de flora y/o fauna. Esto es un delito ambiental.
- No introduzca especies exóticas de fauna y flora. Esto causa serias alteraciones en el hábitat natural de especies de flora y fauna y en sus cadenas tróficas.
- No alimente directamente a los animales silvestres. La alimentación debe ser controlada y asesorada por expertos en manejo de fauna.
- No emita ruidos excesivos ya que pueden alterar el entorno natural de la fauna local.
- No haga quemas ni fogatas. Ya que los gases producidos durante la pueden ser tóxicos y pueden ocasionar afectaciones graves en los ecosistemas y comunidades en donde se realizan.
- No dispongan de manera inadecuada los residuos sólidos generados.
- Tenga en cuenta las recomendaciones de ingreso, comportamiento, permanencia, respeto y conservación específica de estos destinos turísticos.



Política de Cambios, Cancelaciones, Reembolsos, Retracto, Desistimiento y Reversión de Pagos.

- Las políticas de cambios y cancelaciones son las indicadas por FULL TRIPS y por cada uno de los proveedores o prestadores de servicios turísticos involucrados en el servicio. Para el anterior efecto, las condiciones serán informadas por FULL TRIPS y el Pasajero se encuentra en la obligación de validarlas. Desde ya se aclara que los planes denominados “promocionales” aplicarán las respectivas penalidades. Cualquier solicitud de cambio o cancelación está sujeta a disponibilidad y penalidades determinadas por los prestadores de servicios.
- Cuando solicite cambios de tiquetes aéreos, el Pasajero deberá pagar el valor de la penalidad cobrada por la aerolínea, adicional a esto deben asumir la diferencia de tarifa que esté disponible en el momento del cambio, siempre y cuando las condiciones específicas lo permitan.
- De otro lado, en caso de que uno o varios de los Pasajeros no se presenten en el aeropuerto u hotel en la fecha u hora indicada, se corre el riesgo de perder el valor total del servicio adquirido. Si el Pasajero desea solicitar el reembolso por la cancelación de servicios turísticos, se deberán revisar las condiciones específicas de cada proveedor y del servicio contratado.
- Lo invitamos a consultar nuestros términos y condiciones en el siguiente link <https://fulltrips.com.co/privacyPolicyPage.xhtml>

Reversión de pago

Según el artículo 51 de la ley 1480 de 2011, reglamentado a través del Decreto 587 de 2016, el Pasajero puede solicitar la reversión de pago de las ventas que sean efectuadas a través de mecanismos electrónicos, y, que, para tal efecto, se hubiere utilizado tarjetas de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico. Conforme a lo anterior, la reversión de pagos no procede en operaciones realizadas a través de canales presenciales y solo aplicará bajo las siguientes situaciones:

- A. Cuando el consumidor sea objeto de fraude.
- B. Cuando corresponda a una operación no solicitada.
- C. Cuando el producto adquirido no sea recibido.
- D. Cuando el producto entregado no corresponda a lo solicitado, no cumpla con las características inherentes o las atribuidas por la información que se



suministre sobre él.

E. Cuando el producto entregado se encuentre defectuoso.

Para el anterior efecto, el Pasajero deberá presentar la solicitud de reversión de pago dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en la que tuvo conocimiento de la operación fraudulenta o no solicitada o que debió haber recibido el producto o lo recibió defectuoso o sin que correspondiera a lo solicitado. Esta solicitud será elevada en primera instancia al proveedor (en este caso a FULL TRIPS) y luego notificada al emisor del instrumento de pago electrónico utilizado para hacer la compra. Finalmente, todos los intervinientes en la compra procederán a reversar la transacción.

La solicitud que eleve el Pasajero entorno a esto, debe ser realizada a través de cualquier de nuestros canales de contacto y debe contener como mínimo: a) Nombre completo del Pasajero; b) Tipo y número de identificación; c) Datos de contacto; d) Producto o servicio adquirido y código de reserva; f) Detalles de la compra; g) Fecha de la compra; h) Medio de pago utilizado; i) Causal que sustenta la petición de reversión; j) Fecha en la que se configuró la causal, k) Valor de la reversión, l) Razones que fundamentan la petición, y m) demás datos de importancia.

Retracto en Servicios Turísticos que NO corresponden a servicio aéreo

Según las normas internas (Art. 47 Ley 1480/2011), el Pasajero tendrá derecho al retractor de sus compras, siempre que se trate de:

- A. Venta de servicios mediante sistemas de financiación otorgada por el productor o proveedor;
- B. Venta de tiempos compartidos,
- C. Ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, que por su naturaleza no deban consumirse o no hayan comenzado a ejecutarse antes de cinco (5) días hábiles.

El término máximo para ejercer el derecho de retractor será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la celebración del contrato de prestación de servicios. En todo caso, no se entenderá pactado el derecho de retractor en los contratos de prestación de servicios cuya prestación haya comenzado con el acuerdo del consumidor.

Cuando el Pasajero haga uso del derecho de retractor, FULL TRIPS dará cumplimiento a lo señalado en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011.

Cuando se cumpla con los requisitos para ejercer el Derecho al Retracto y no



exista causal de excepción, el Cliente debe presentar una solicitud a través de los siguientes canales: Teléfono/WhatsApp: 316 5218169 o Correo electrónico: gerencia@fulltrips.com.co invocando el derecho o tipo de petición, la cual será estudiada por FULL TRIPS y dentro del término legal y procederá a informar si es procedente o no el reembolso.

En caso de existir derecho al reembolso y siempre que se trate de una venta del comercio electrónico, el mismo se realizará dentro del plazo máximo de 15 días calendario contados desde el momento en que ejerció el derecho y siempre que haya cumplido con las siguientes obligaciones: i) suministrar los datos correctos y completos requeridos por el proveedor para efectuar el proceso, ii) en caso de entrega de productos, los mismos deberán ser devueltos a la agencia. La suma a reembolsar será aplicada directamente sobre el instrumento de pago o medio de pago correspondiente o a través del medio acordado entre las partes. En este caso, la Agencia de Viajes informará las opciones disponibles. Todo lo anterior conforme al artículo 3 de la Ley 2439 de 2024.

Condiciones del Proveedor:

- De acuerdo con las políticas que aplican los proveedores de los servicios, todas las tarifas se encuentran sujetas a cambio sin previo aviso y están sujetas a que haya disponibilidad al momento de efectuar la reserva. Los cambios deben ser asumidos por el cliente al momento de la expedición de los tiquetes u órdenes de servicio. Para los depósitos y servicios aplicarán las respectivas penalidades indicadas por los proveedores de servicios.
- Las tarifas aéreas sólo se garantizan con la emisión de los tiquetes. De acuerdo con políticas establecidas por las aerolíneas, los múltiples cambios serán considerados "CHURNING" lo que significa que los cambios en las reservas se penalizarán o reajustarán con cobros que tendrán que ser asumidos por el cliente (pasajero, cuenta comercial o agencia de viajes).
- Al reservar y/o adquirir los servicios con el operador el cliente está aceptando que conoce y acepta todas las condiciones que se han señalado o se informarán al momento de la reserva y las condiciones generales de los servicios que ofrece el operador.

Cláusula de Responsabilidad

Conforme a lo contenido en el artículo 4º del decreto 2438 de 2010 (compilado en el decreto 1074 de 2015), a continuación, nos permitimos exponer nuestra CLÁUSULA DE RESPONSABILIDAD:



- FULL TRIPS declara que es un intermediario de servicios turísticos, razón por la cual, la responsabilidad como organizador del servicio, plan o paquete turístico, (especialmente en lo que corresponde a los términos de prestación del servicio y calidad de estos), se limita a los términos y condiciones que son indicados para cada viaje. FULL TRIPS no asume responsabilidad alguna frente al transporte aéreo, salvo que se trate de vuelos fletados, caso en el cual se aplicarán las condiciones indicadas en el contrato de transporte. Todo lo anterior, bajo los términos de esta política.
- La política de reembolsos de los servicios no utilizados y que puedan ser objeto de devolución, cuando el viaje o la participación del Pasajero en el mismo se cancele con anterioridad a su inicio o cuando una vez iniciado el viaje deba interrumpirse, por razones tales como, caso fortuito o fuerza mayor, enfermedad del Pasajero, negación de visados o permisos de ingreso, decisión del país de destino de impedir el ingreso del Pasajero, retiro del Pasajero por conductas que atenten contra la realización del viaje, problemas legales y otras causas no atribuibles a la agencia de viajes, será la indicada en la política de cambios, cancelaciones y reembolsos, que se encuentra en esta Política. Desde ya se destaca que la política indicada corresponde únicamente a FULL TRIPS y que siempre se debe observar las condiciones de reintegros, deducciones, penalidades y devoluciones que apliquen los distintos proveedores de servicios turísticos y que son confirmadas al Pasajero una vez se reserve el servicio. El derecho al pasaje aéreo de regreso estará sujeto a las regulaciones de la tarifa aérea adquirida.
- Ni FULL TRIPS, ni los organizadores, operadores o agentes, asume responsabilidad alguna frente al Pasajero, su núcleo cercano o familiar ni demás Pasajeros, por eventos tales como accidentes, huelgas, asonadas, terremotos, fenómenos climáticos o naturales, condiciones de seguridad, factores políticos, negación de permisos de ingreso, asuntos de salubridad, pandemias y cualquier otro caso o situación de fuerza mayor que pudiese ocurrir antes o durante el viaje. Frente a las anteriores situaciones, FULL TRIPS solo se compromete a prestar los servicios y a hacer las devoluciones a que haya lugar, en caso de que aplique. Lo anterior no imposibilita las gestiones que pueda realizar FULL TRIPS, sin que esto conlleve a que la agencia asuma la responsabilidad en los eventuales casos mencionados.
- En caso de presentarse situaciones como las enunciadas a continuación (listado meramente enunciativo): condiciones de seguridad, cierre de destinos, confinamiento, mantenimiento de hoteles, mantenimiento de los demás proveedores de servicios, disponibilidad de vuelos, cambios de vuelos u hoteles por ocupación, por cancelación de vuelos y reservas de hoteles, situaciones climáticas, cierre de hoteles y cierre de los demás proveedores de servicios por sanidad o por cualquier otra causa o simplemente con el fin de garantizar el éxito del plan, FULL TRIPS y los demás operadores de servicios podrán modificar, reemplazar o cambiar los itinerarios, fechas, vuelos, hoteles, servicios opcionales, transporte, lo cual es desde ahora aceptado por el Pasajero al momento de adquirir los servicios.
- FULL TRIPS siempre informa la documentación requerida para que el Pasajero realice su desplazamiento al destino seleccionado. Sin embargo, se debe destacar que las autoridades son autónomas en la definición de trámites, documentos, estudios, valores, etc., de permisos, visas, autorizaciones y demás documentos



requeridos para el desplazamiento. Es por esto que el Pasajero se obliga a realizar los trámites y dar cumplimiento a los requisitos para su desplazamiento. Desde ya se destaca que el Pasajero deberá observar estos requisitos y cumplir con los mismos, previo a la adquisición del servicio turístico, por lo que la negativa de permisos o visas no será causal de reembolso de dinero pagado.

- En la cotización, confirmación, contrato y/o voucher FULL TRIPS indica de manera detallada el valor del anticipo y forma de pago, con el fin de asegurar la participación del Pasajero. Este valor será abonado al costo total del plan o servicio turístico. Las reservaciones y boletas para la participación en cruceros, eventos deportivos y culturales, congresos, ferias, exposiciones y similares se sujetarán a las condiciones que señalen las empresas organizadoras de tales eventos, las cuales serán informadas al momento de la compra.

El Pasajero declara de manera expresa que conoce, entiende y acepta la cláusula anterior. Es por esto por lo que las mismas constituyen un acuerdo total y único, y excluye, por tanto, cualquier otro pacto o disposición en contrario.

“Rechazamos la explotación, la pornografía, el turismo sexual y demás formas de abuso sexual con menores de edad. Según lo dispuesto por el artículo 17 de la Ley 679 de 2001 advertimos al turista y demás personas que la explotación y el abuso sexual de menores de edad en el país son sancionados penal y administrativamente, conforme a las normas y leyes vigentes.”

Para mayor información consulta con el asesor de viajes o en la página web <https://www.fulltrips.com.co/>; RNT 129070 y 129072. Está prohibido el tráfico y comercialización de fauna y flora silvestre, de bienes culturales regionales y/o nacionales, de sustancias estupefacientes, los actos de discriminación, entre otras conductas que alteran el turismo responsable y sostenible.