

## **TERMINOS Y CONDICIONES DEL PROGRAMA**

### **NOTAS IMPORTANTES:**

1. Tarifas sujetas a cambios sin previo aviso y a disponibilidad, se debe consultar con nuestros especialistas de viajes.
2. Vuelos operados con Plus Ultra, Air Europa, Iberia o Avianca, se debe reconfirmar esta información con su asesor de viajes la aerolínea que aplica nuestras ofertas.
3. La acomodación en triple será con la adición de una cama extra portable ya que los hoteles no suelen tener habitaciones con 3 camas.
4. El orden del itinerario puede ser cambiado sin previo aviso por disponibilidad de guías y días de cierre de los monumentos, siempre respetando las visitas a realizarse.
5. Pruebas PCR adicionales pueden ser requeridas en cada destino, esta decisión será bajo disposición de cada gobierno y Viva Vacations no tiene injerencia en estas medidas, ni en precios de los laboratorios privados, ni en transportación que se requiera para la toma de la misma. Es responsabilidad del pasajero verificar requisitos de entrada a cada país.
6. Con el fin de activar el seguro de cancelación, una vez dado el depósito se harán las emisiones de las tarjetas de asistencia con seguro de cancelación, las cuales no son cancelables bajo ningún concepto. Si como excepción se aprueba algún reembolso, se deducirá el valor al público de las mismas y se hará la entrega al titular para su uso.
7. Los viajes de turismo solo podrán realizarse después de los 14 días de la última dosis de vacunación y según las disposiciones de los países se deberá presentar el código QR.
8. La pérdida de un vuelo, generara inmediatamente la perdida de todos los trayectos aéreos involucrados bajo una misma reserva. (no-show)
9. Las visitas o tours sugeridos opcionales cuyo valor pueden estar descritos en este programa serán ofrecidos por nuestro operador y deben ser comprados en el destino; sin embargo, si ustedes deciden 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. Viva Vacations no será responsable por los servicios contratados con otras empresas y que puedan afectar el libre desarrollo del circuito contratado.
10. Nombres completos de los pasajeros, igual como aparecen en el pasaporte, el pasaporte debe tener una vigencia mínima de 6 meses desde la fecha de inicio del viaje, recuerda revisar la fecha de caducidad, esto será responsabilidad 100% de pasajero.
11. El valor de los itinerarios ha sido calculado con base en la diversidad de cambio de monedas (dólar, euros, yuan, etc.), tarifas de transporte, costo de carburante y tasas e impuestos aplicables a la fecha de la impresión de nuestros manuales o de elaboración de cotizaciones. Por tal motivo, estos pueden sufrir variación en cualquier momento por comportamientos de las diferentes monedas. Estas variaciones en precios serán notificadas al viajero o agencia de viajes por escrito o por cualquier medio, debido a que estas diferencias deben ser asumidas por el viajero.

12. Los impuestos, tasas y contribuciones que afecten las tarifas aéreas, hoteleras y demás servicios ofrecidos por Viva Vacations pueden sufrir variación en cualquier momento por decisión de los prestadores de servicios involucrados en los itinerarios o en los servicios ofrecidos. Los valores y tarifas presentadas en las cotizaciones están sujetos a cambio, disponibilidad y realización de grandes eventos en los destinos. Los precios o valores hoteleros están sujetos a su ubicación, categoría, servicios y ofertas en el momento de realizar la reserva.

“El itinerario del circuito puede sufrir modificaciones o cambio en el orden del programa sin previo aviso manteniendo siempre el contenido y los servicios incluidos”

### **CARGOS DE CANCELACIÓN POR DESISTIR DEL VIAJE DESPUÉS DE RESERVAR O DESPUÉS DE COMPRAR EL PAQUETE:**

**(ACORDE A LAS CONDICIONES Y POLÍTICAS DE LOS OPERADORES AÉREOS Y TERRESTRES)**

- Cancelaciones entre el día que realiza el depósito y 61 días calendario y previos a la salida del viaje adquirido, depósito no reembolsable, se permite mantener crédito hacia un futuro viaje con opción de cambio de destino.
- Cancelaciones entre 60 y 36 días calendario y previos a la salida del viaje adquirido, se cobra un 50% del valor total del paquete turístico por persona.
- Cancelaciones entre 35 y 31 días calendario y previos a la salida del viaje adquirido, se cobra el 70% del valor total del paquete turístico por persona.
- Cancelaciones 30 días calendario y previos antes de la salida del viaje adquirido, se cobra el 100% del valor total del paquete turístico.
- Cualquier inconveniente de índole personal en el aeropuerto como: pasaporte vencido, permisos del país de menores sin cumplir los requisitos exigidos, homónimos, demandas, llegadas al aeropuerto a la hora no indicada y por cualquier otro motivo ajeno a nuestra responsabilidad, el pasajero que no pueda viajar por lo anterior se perderá el 100% del paquete turístico.
- Gastos administrativos de USD35 por reserva aplican por cambio de fecha, cambio de nombres o cancelaciones.

### **CONDICIONES ESPECIALES Y ESPECÍFICAS SOLO PARA CASOS DE COVID 19**

**Gastos Médicos por COVID 19:** CONTINENTAL asumirá los gastos médicos derivados en caso que un TITULAR sea diagnosticado con COVID 19 estando de viaje. Esta cobertura incluye los gastos médicos ambulatorios y hospitalarios bajo las siguientes condiciones:

\* Los beneficios y coberturas por COVID 19 únicamente será por viajes de hasta máximo 90 días.

- El tope de beneficios y coberturas para esta prestación es el mismo tope de beneficios y coberturas de gastos médicos por enfermedad no preexistente del plan adquirido.
- En todo caso el monto máximo a otorgar por este beneficio y coberturas será de US\$35.000.
- Esta Cobertura aplica para personas menores de 71 años.

Si el Titular se encontrara en el exterior de su país de residencia y durante la vigencia de su plan de asistencia, contrajera el virus COVID 19 y consecuentemente tuviese que ser recluso en un centro hospitalario u obligado por una autoridad competente del país visitado a permanecer en cuarentena en un establecimiento hotelero, aplicarán para el Titular los siguientes beneficios específicos a los establecidos en su plan de asistencia contratado:

**1. Cuarentena en establecimiento hotelero:** CONTINENTAL asumirá el costo de alojamiento hasta un máximo de catorce (14) noches y hasta un máximo de dólares por noche y tope, según lo establecido en el plan adquirido, incluso si la permanencia en cuarentena en el exterior iniciara durante el período de vigencia del plan de asistencia y continuará una vez vencido el mismo. Se excluyen de los gastos cubiertos por alojamiento hotelero, los referentes a alimentación, lavandería, bar, telefonía o servicios complementarios solicitados al hotel o a terceros

**2. Convalecencia Post Hospitalización:** En caso de requerirse por orden médica que el Titular permanezca convaleciente luego de darle el alta por el hospital que lo haya tratado por COVID 19, CONTINENTAL asumirá hasta tres (3) noches de hotel en la misma localidad y hasta un máximo de dólares por noche y tope, según lo establecido en el plan adquirido, incluso si la permanencia en cuarentena en el exterior iniciara durante el período de vigencia del plan de asistencia y continuara una vez vencido el mismo. Se excluyen de los gastos cubiertos por alojamiento hotelero, los referentes a alimentación, lavandería, bar, telefonía o servicios complementarios solicitados al hotel o a terceros.

**3. Pérdida o conexión de vuelo o tren:** Si el Titular perdiese un vuelo o tren con destino internacional, CONTINENTAL asumirá, hasta los límites de responsabilidad máxima contratada, el pago de penalidades a la aerolínea o empresa de trenes respectiva por la emisión, reemisión o compra de nuevos tiquetes, siempre y cuando su condición de salud por COVID 19 así lo indique, estando de viaje.

## REGLAS Y CONDICIONES DE LA TARIFA AÉREA CON TURKISH AIRLINES

1. Los tiquetes son: no endosables, no reembolsables, no revisables, no permite cambio de ruta ni de fecha. Válidos únicamente viajando con Turkish Airlines. Impuestos de combustible (Q combustible), IVA, tasa Administrativa sujeto a cambio sin previo aviso, por disposiciones gubernamentales de cada país.
2. Cambios de nombre o correcciones permitidos hasta 35 días previos a la fecha de salida en Colombia, después de emitidos los tiquetes no es permitido.
3. Viva Vacations no es responsable por la condición migratoria de las personas que toman los paquetes promocionados, como tampoco presta asesoría al respecto. Es responsabilidad del pasajero asesorarse con el departamento de migración en Colombia sobre los requisitos según su condición migratoria, ya sea como residente en Colombia o de otro país. Viva Vacations sugiere a los pasajeros que revisen las prohibiciones al viajar, las advertencias, visados, permisos, anuncios y consejos que expide el gobierno colombiano antes de reservar un viaje con destino Internacional.
4. Cargos de cancelación por desistir del viaje después de reservar o después de comprar el paquete: (Acorde a las condiciones y políticas de los operadores aéreos y terrestres) Cualquier inconveniente de índole personal en el aeropuerto como: pasaporte vencido, permisos del país de menores sin cumplir los requisitos exigidos, homónimos, demandas, llegadas al aeropuerto a la hora no indicada y por cualquier otro motivo ajeno a nuestra responsabilidad, el pasajero que no pueda viajar por lo anterior, se perderá el 100% del paquete turístico.
  - Gastos administrativos de USD35 por reserva aplican por cambio de fecha, cambio de nombres o cancelaciones.
5. Equipaje permitido: 1 pieza para bodega de 23 kg cada una, y 1 pieza de mano de 8 kg en cabina.
6. De requerir un pasajero algún servicio especial como sillas de ruedas, comidas especiales, entre otros, la agencia deberá informar a Viva Vacations, mínimo con 45 días de anticipación al viaje, para poder solicitar dicho requerimiento a la aerolínea, esto puede generar cargos adicionales.
7. Viva Vacations no es responsable por los cambios operacionales que pueda tener la aerolínea.

8. En caso de que los pasajeros cambien por cuenta propia los vuelos confirmados, es responsabilidad del pasajero todos los gastos que se generen tanto en porción terrestre como en vuelos estarán a cargo del pasajero.
9. El tiquete del presente programa adquirido es punto a punto, es decir llega a Estambul y sale de Estambul.
10. Si por cualquier motivo el pasajero se ve obligado a suspender el itinerario de los vuelos previstos (por accidente, urgencia de regreso, enfermedad, requerimiento, etc.), y no puede realizar los vuelos indicados en el itinerario en las fechas exactas; se perderá en su totalidad el tiquete parcial por utilizar; el uso parcialmente utilizado del tiquete significa para la aerolínea cambio de itinerario, y aplica la regla de "no permite cambio de fecha ni ruta" por lo tanto no hay lugar a reembolso por dicho cambio, ya que la tarifa de grupo no permite ningún cambio y no aplican certificados médicos.
11. Una vez el tiquete queda expedido, si el pasajero desiste de su viaje, no tendrá ningún reembolso aéreo.
12. Antes de la salida los boletos no son reembolsables, no aplican certificados médicos. Después de la salida -tiquetes parcialmente usados: No reembolsables, no aplican certificados médicos. Cargos por NO SHOW aplicarán al 100%. Todas las ventas son finales. Los depósitos recibidos no son reembolsables.
13. Todas las ventas son finales. Los depósitos recibidos no son reembolsables

### ACEPTACION DE TERMINOS

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 Viva Vacations y le concede a Viva Vacations Colombia SAS 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.

**RNT No. 29029 / 74972**

### VIVA VACATIONS COLOMBIA - SENSIBILIZANDO AL MUNDO PARA CONSERVARLO

**Viva Vacations Colombia SAS** 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.