



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS

| Oferta Comercial | |
|-----------------------------------|--|
| N° Cotización | |
| LUGAR Y FECHA DE CELEBRACIÓN | Fecha: Lugar: |
| NOMBRE DEL PRESTADOR DEL SERVICIO | NUMAE EXPERIENCE SAS (en adelante AMAZONAS.GO) NIT: 901.527.332 – 1 Domicilio: Calle 63A # 11 – 40 Oficina 201, Bogotá D.C. Dirección Calle 63A # 11 – 40 Oficina 201, Bogotá D.C. Teléfono (321) 933 4272 E-mail reservas@amazonasgo.com |
| NOMBRE DEL CLIENTE | XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX C.C.: XXXXXXXXXXXX afdaddadada Dirección XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX Teléfono XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX E-mail XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX |
| VALOR DEL CONTRATO | |
| FORMA DE PAGO | El determinado en la cotización |
| PAQUETE ADQUIRIDO Y/O ADICIONALES | |
| VIGENCIA DEL CONTRATO | (Fecha que el pasajero regresa a Bogotá) desde la firma del contrato hasta el regreso a ciudad de origen |

Entre **NUMAE EXPERIENCE SAS**, sociedad con domicilio principal en la ciudad de Bogotá D.C., identificada con NIT 901.527.332 – 1 y Matrícula Mercantil No. 03437834 de la Cámara de Comercio de Bogotá D.C. y con RNT 131988 vigente hasta el 31/03/2023, quien para los efectos de este documento se denominará **AMAZONAS.GO**, por una parte, y por la otra, **EL CLIENTE** y el **SUSCRIPTOR DEL CONTRATO**, identificado (s) en la carátula del contrato, quienes conjuntamente se denominarán **LAS PARTES**, han decidido suscribir el presente Contrato que se registrará por las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA – OBJETO. El objeto del presente contrato es que AMAZONAS.GO intermedie, contrate u ofrezca la prestación de servicios turísticos al CLIENTE, los cuales se detallan de manera clara, precisa y oportuna en la Cotización, previo pago del CLIENTE de un precio cierto y determinado, según las condiciones del plan / paquete escogido y que constan en la carátula de este contrato.

SEGUNDA – DURACIÓN. El presente Contrato tendrá una duración determinada hasta la culminación de la prestación del servicio turístico por parte de AMAZONAS.GO, y de los operadores turísticos de que este se valga para dar cumplimiento al objeto del contrato, caso en el que este contrato surtirá todos sus efectos legales. **PARÁGRAFO:** Las Partes acuerdan que el inicio de los servicios turísticos estará sujetos a la disponibilidad de fechas. Si para la fecha programada de inicio del servicio turístico no se cuenta con disponibilidad, AMAZONAS.GO le informará EL CLIENTE el nuevo periodo de inicio estimado o le brindará otras opciones.

TERCERA – OBLIGACIONES DE LAS PARTES. A) DEL CLIENTE / SUScriptor DEL CONTRATO: 1. Cumplir con las normas y disposiciones establecidas en el presente Contrato; 2. Proporcionar a AMAZONAS.GO datos veraces y correctos sobre su nombre, apellido, edad, correo electrónico, fecha de nacimiento, número de identificación (CC/pasaporte/CE, etc.) y en su caso, los datos de las personas que lo acompañen. Los datos del CLIENTE deberán proporcionarse de manera completa para la organización de los itinerarios y la reservación de los servicios terrestres, fluviales y aéreos (hoteles, tiquetes de avión, restaurantes, alquiler de equipos, entre otros); 3. Realizar los pagos conforme a lo pactado en el presente Contrato; 4. Respetar los reglamentos, reglas o condiciones establecidas por cada uno de los operadores turísticos contratados por intermediación de AMAZONAS.GO; 5. Entregar de manera oportuna los documentos solicitados por AMAZONAS.GO y que sean necesarios para la prestación del servicio y que a discreción de este requiera para corroborar la información del CLIENTE; 6. Cumplir con los horarios que se establezcan para cada una de las actividades y del itinerario en general, a fin de evitar retardos en la prestación de los servicios contratados; 7. Por su seguridad, la de sus acompañantes, la de los otros pasajeros y del personal de logística, es prohibido el consumo de licor, sustancias psicoactivas y/o alucinógenas antes y durante la participación en las actividades programadas; el incumplimiento a esta obligación dará lugar a ser separado de la actividad y no tendrá derecho a solicitar el reembolso del dinero pagado por la misma; 8. Condiciones especiales. EL CLIENTE deberá informar al momento de contratar los servicios, cualquier condición física especial que tenga y que sea importante conocer para la adecuada prestación de los servicios contratados con intermediación de AMAZONAS.GO como, por ejemplo: estado físico, uso de dispositivos médicos con prescripción médica, etc. Cualquier requerimiento adicional, deberá ser informado desde antes de la aceptación de esta cotización; 9. EL CLIENTE se obliga a dar aviso al personal de logística en tierra y antes de la realización de las actividades programadas, sobre condiciones de carácter especial que tengan impacto sobre su estado físico o médico, y que puedan suponer un riesgo para la realización de esta. De no hacerlo, EL CLIENTE asume la responsabilidad de los riesgos que esta omisión pueda acarrear, por lo cual AMAZONAS.GO y los operadores turísticos quedan exonerados por el cumplimiento de esta obligación. B) **OBLIGACIONES DE AMAZONAS.GO:** 1. Prestar los servicios contratados por EL CLIENTE; 2. Reservar y realizar el pago de tiquetes, así como de todos sus impuestos, si así se establece en la Cotización; 3. Reservar y realizar el pago en el hotel elegido, para el número de huéspedes que hayan tomado alguno de los planes turísticos ofertados por AMAZONAS.GO; 4. Entregar a EL CLIENTE un itinerario sobre las actividades a ejecutar, que contenga como mínimo: nombre de la aerolínea e itinerario de vuelo cuando los pasajes han sido adquiridos con AMAZONAS.GO, documentos necesarios para el viaje, ubicación y teléfono del hotel elegido; 5. Informar y asesorar al CLIENTE sobre las medidas de salud preventivas conocidas, que deban tener en cuenta para el desplazamiento al lugar de destino; 6. Brindar apoyo y orientación necesaria al CLIENTE en caso de calamidad, accidente, enfermedad, desastre o siniestro. Sin embargo, EL CLIENTE entiende que, serán las aseguradoras quienes responderán por el riesgo que llegará a presentarse; 7. Tramitar de manera diligente todos los imprevistos que puedan surgir antes, durante y después de la excursión y canalizar ante el hotel elegido y los demás proveedores, las quejas y reclamos que se presenten por parte del CLIENTE; 8. Velar por el cabal cumplimiento de los servicios contratados.

CUARTA – VALOR DEL CONTRATO Y FORMA DE PAGO. El valor del servicio será el determinado en la carátula del contrato conforme a la lista de precios vigente por parte de AMAZONAS.GO. **PARÁGRAFO PRIMERO:** Las Partes reconocen y aceptan que AMAZONAS.GO presta al CLIENTE un servicio de intermediación turística como Agente de Viajes por medio de una organización coordinada con terceros para la asignación de transportes,

hospedaje, alimentación y actividades que se desarrollan dentro del alcance de la Cotización informada por AMAZONAS.GO, previo a la suscripción del contrato. AMAZONAS.GO podrá realizar campañas temporales de *promoción, descuento o beneficio* para EL CLIENTE, no obstante, lo anterior, el valor otorgado por dicha *promoción, descuento o beneficio* sólo será aplicable al presente Contrato, sin que pueda entenderse que corresponde al precio regular de la prestación del servicio o pueda extenderse a otros productos no incluidos en el presente Contrato. Todos los valores cobrados corresponderán con los valores aprobados por AMAZONAS.GO según la correspondiente **Cotización**, la cual EL CLIENTE declara ser de su absoluto conocimiento. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** La forma de pago será la indicada en la carátula de este contrato; por tanto, EL CLIENTE acepta que deberá haber realizado el pago total del plan elegido por lo menos quince (15) días calendario antes del inicio del primer vuelo o actividad contratada. **PARÁGRAFO TERCERO: CONFIRMACIÓN DE PAGOS.** El cliente deberá enviar al correo electrónico de AMAZONAS.GO señalado en la caratula de este contrato, el (los) soporte (s) de pago legible (s) informando además los siguientes datos: nombre completo del (los) pasajero (s) y número (s) de identificación de cada pasajero.

QUINTA – INASISTENCIA POR PARTE DEL CLIENTE – NO SHOW. Considerando que, una vez suscrito el presente Contrato, AMAZONAS.GO realiza una gestión e incurre en gastos requeridos para poner a disposición del CLIENTE la infraestructura, los recursos físicos y humanos necesarios para el inicio y continuidad del la prestación de los servicios turísticos, el CLIENTE una vez pagado el plan turístico respectivo o los servicios adquiridos por este, se obliga a asistir en las fechas y horarios pactados. No obstante, lo anterior, en caso que el CLIENTE no asista, los servicios turísticos se tendrán por tomados. **SEXTA – CAUSALES DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO.** El presente contrato podrá terminar por cualquiera de las siguientes causales: **1.** Por mutuo acuerdo entre las partes. Con el acuerdo de terminación, las partes definirán las reglas en las que se dará la misma; **2.** Por el incumplimiento de las obligaciones de alguna de las partes; **3.** Por la ejecución completa de los servicios turísticos contratados; **4.** Por fuerza mayor o caso fortuito; **5.** Las demás establecidas en la ley o en el presente contrato. **PARÁGRAFO:** Si el contrato llegare a terminar, por cualquier causa, con posterioridad a la aceptación de la Cotización y, como consecuencia de la terminación AMAZONAS.GO deba realizar algún reembolso o devolución de dinero a favor del SUSCRIPTOR DEL CONTRATO, AMAZONAS.GO podrá descontar las sumas correspondientes a costos de la operación logística, precio de vuelos, hospedaje, alimentación y actividades programadas en los que haya incurrido, pues AMAZONAS.GO asume unos gastos para la coordinación y organización de los servicios contratados por EL CLIENTE.

SÉPTIMA – TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES. Dando cumplimiento a lo dispuesto en la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y de conformidad con lo señalado en el Decreto Reglamentario 1377 de 2013, con la firma de este documento manifiesto que he sido informado por NUMAE EXPERIENCE SAS, identificada con NIT 901.527.332 – 1 de lo siguiente:

1. NUMAE EXPERIENCE SAS actuará como responsable del tratamiento de datos personales de los cuales EL CLIENTE es titular y que, conjunta o separadamente podrá recolectar, usar y tratar los datos de este conforme a la política de tratamiento de datos personales de la compañía;
2. Los derechos de EL CLIENTE como titular de los datos son los previstos en la Constitución y la Ley, especialmente el derecho a conocer, actualizar, rectificar y suprimir la información, así como el derecho a revocar el consentimiento otorgado para el tratamiento de datos personales;
3. NUMAE EXPERIENCE SAS garantizará la confidencialidad, libertad, seguridad, veracidad, transparencia, acceso y circulación restringida de los datos y se reservará el derecho de modificar su Política de Tratamiento de Datos Personales en cualquier momento. Cualquier cambio será informado y publicado oportunamente a través de la página web;
4. Teniendo en cuenta lo anterior, EL CLIENTE/SUSCRIPTOR DEL CONTRATO autoriza de manera voluntaria, previa, explícita, informada e inequívoca a NUMAE EXPERIENCE SAS a tratar sus datos personales de acuerdo con la política de tratamiento de datos personales y para los fines relacionados con su objeto social y en especiales para fines legales, contractuales, comerciales descritos en la política de tratamiento de datos personales;
5. El CLIENTE declara que la información obtenida para el tratamiento de sus datos personales la ha suministrado de forma voluntaria, verídica y exacta.

OCTAVA – AUTORIZACIÓN DE USO DE FOTOGRAFÍAS E IMÁGENES PARA PUBLICIDAD FÍSICA O DIGITAL. EL CLIENTE autoriza de manera expresa e inequívoca con la firma o aceptación tácita del contrato, a AMAZONAS.GO para

usar, publicar, exponer, reproducir, duplicar y/o distribuir reproducciones fotográficas, grabaciones en video o en audio en las que participe EL CLIENTE para actividades de promoción, publicidad e innovación de la marca AMAZONAS.GO.

NOVENA – RESPONSABILIDADES. 1. AMAZONAS.GO no será responsable a ningún título, por cualquier accidente o enfermedad, o daño causado por terrorismo, orden público, delincuencia común, o por cualquier otra razón, que pudiese llegar a sufrir el CLIENTE dentro o fuera de las actividades contempladas en el plan turístico o en desarrollo de las mismas; 2. AMAZONAS.GO no asumirá responsabilidad alguna por los bienes de propiedad del CLIENTE, que puedan perderse o afectarse dentro o fuera de sus instalaciones.

DÉCIMA – CLÁUSULA DERECHO DE RETRACTO. Por disposición de la Ley 1480 de 2011, la adquisición del servicio comprendido en la cláusula primera de este Contrato a través de medios no presenciales, tales como páginas de internet o por *call center* se encuentra sujeta al Derecho de Retracto. El Derecho de Retracto es la posibilidad que se le brinda al SUSCRIPTOR DEL CONTRATO / EL CLIENTE de solicitar la devolución del dinero pagado como también realizar la devolución del producto recibido, dentro de un término de cinco (5) días hábiles siguientes a la celebración del contrato. **PARÁGRAFO PRIMERO:** AMAZONAS.GO como agente turístico, actúa como intermediario en la contratación de los servicios turísticos contratados por EL CLIENTE, por tanto, éste podrá ejercer el derecho de retracto ante AMAZONAS.GO, por todos los servicios contratados, excepto tiquetes aéreos. Para el ejercicio del derecho de retracto sobre tiquetes aéreos aplicarán términos y condiciones de la aerolínea y en todo caso, todas las reclamaciones deberán ser realizadas por EL CLIENTE. AMAZONAS.GO podrá dar acompañamiento al CLIENTE en este proceso, pero en ningún caso, garantizará la devolución del dinero pagado por los pasajes aéreos. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** Condiciones para que el SUSCRIPTOR DEL CONTRATO/EL CLIENTE pueda ejercer el Derecho de Retracto: 1. La solicitud debe ser presentada por el CLIENTE dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes a la celebración del presente contrato; 2. No será aplicable el Derecho de Retracto contenido en esta cláusula si el SUSCRIPTOR DEL CONTRATO/EL CLIENTE inicia el plan turístico antes de este término. **PARÁGRAFO TERCERO:** Devolución de dinero de acuerdo al Derecho de Retracto: El SUSCRIPTOR DEL CONTRATO/EL CLIENTE deberá hacer la devolución del material físico que, eventualmente haya sido entregado por AMAZONAS.GO (en el caso que aplique), en el mismo estado en que lo recibió, y AMAZONAS.GO restituirá el ciento por ciento (100%) del valor pagado por concepto de servicios turísticos contratados, sin descontar suma alguna por ningún motivo, en un término no superior a los treinta (30) días calendario una vez ejercido el Derecho de Retracto. En caso de devolución de material en mal estado AMAZONAS.GO podrá efectuar el cobro correspondiente a dicho material según lista de precios vigente y hará la devolución del saldo. Cuando aplique la Reversión de Pago se hará dentro los treinta (30) días siguientes (Estos tiempos son estimados y están sujetos al proceso interno del banco emisor de la tarjeta). **PARÁGRAFO CUARTO:** Las devoluciones de dinero en virtud del Derecho de Retracto o por cualquier otra circunstancia que lo amerite, solo se realizarán por el mismo medio en que fue efectuado el pago del valor de este Contrato por el SUSCRIPTOR DEL CONTRATO/EL CLIENTE y no por otro medio diferente. **PARÁGRAFO QUINTO:** Los tiquetes aéreos en tarifa promocional no son reembolsables y aplicaran los términos y condiciones de cada uno de los prestadores del servicio; de requerir información, EL CLIENTE deberá comunicarse con la aerolínea contratada y ante ella elevar su reclamación. **PARÁGRAFO SEXTO:** Los cargos por cancelación serán los siguientes y se tomarán sobre el valor total del plan/paquete adquirido: A). Si la cancelación se realiza luego de haberse agotado el plazo para el ejercicio del derecho de retracto y faltando 7 días calendario antes del inicio de las actividades contratadas, hay un cargo por cancelación del 30%; B). Si la cancelación es entre los 6 días calendario y los 2 días calendario antes del inicio de las actividades contratadas, el cargo por cancelación será del 50%; y C) Si la cancelación se presenta dentro de los 2 días calendario antes del inicio de las actividades contratadas, hay un cargo por cancelación del 100%. Estas escalas por cancelación solo aplican para los servicios terrestres y hoteleros y no aplican para tiquetes aéreos.

DÉCIMA PRIMERA – MODIFICACIONES. AMAZONAS.GO se reserva el derecho a modificar en cualquier momento durante la vigencia del contrato, las CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN. Dichas modificaciones, le serán informadas por medios físicos o electrónicos al CLIENTE y al SUSCRIPTOR DEL CONTRATO (a las direcciones notificadas). Las modificaciones a estas condiciones generales tendrán efectos entre las Partes pasados quince (15) días calendario luego de la comunicación de las modificaciones por parte de AMAZONAS.GO. Respecto de cualquier modificación sobre las CONDICIONES PARTICULARES DEL CONTRATO – CARÁTULA, las Partes de mutuo acuerdo deberán realizarlas para lo cual será suficiente un cruce de

comunicaciones (sea físico, digital o audiovisual) el cual contenga las modificaciones y la aceptación de estas.
PARÁGRAFO. MODIFICACIONES ESPECIALES: En caso de presentarse una situación de orden público (por ejemplo, paros, asonadas, revueltas públicas, toques de queda, entre otros) o de salud pública (por ejemplo, epidemias, pandemias, brotes localizados de enfermedad en alguna ciudad sede, entre otros), con el fin de garantizar la correcta prestación del servicio así como la integridad del CLIENTE, AMAZONAS.GO de manera temporal, podrá suspender la prestación de los servicios turísticos contratados por EL CLIENTE, sin lugar a pago de indemnizaciones y/o sanciones. EL CLIENTE contará con todo el apoyo y asesoramiento necesario para facilitar el viaje oportuno de EL CLIENTE a su lugar de destino, con el fin de garantizar la correcta prestación del servicio. Si la situación de orden público o de salud pública persiste, dando aplicación a lo dispuesto en la presente cláusula, se procederá con la terminación del contrato y AMAZONAS.GO realizará directamente el reembolso del valor pagado por los servicios turísticos de hospedaje y actividades turísticas que no fueron ejecutados, descontando el valor de los costos de la operación logística.

DÉCIMA SEGUNDA – PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS). Las preguntas, quejas, reclamos y/o sugerencias respecto al servicio adquirido, serán atendidas por AMAZONAS.GO dentro de un término de quince (15) días hábiles siguientes a su recepción. Tales preguntas, quejas, reclamos y/o sugerencias pueden enviarse a través de correo electrónico a: quejasyreclamos@amazonasgo.com

DÉCIMA TERCERA – ACEPTACIÓN CONDICIONES. EL CLIENTE /SUSCRIPTOR DEL CONTRATO declara que, con la firma (sea manuscrita o electrónica) de este Contrato, ha leído y entiende en su integridad tanto las CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN como las CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO (CARÁTULA DEL CONTRATO), razón por la cual las acepta. Sin perjuicio de lo anterior, con la firma del presente contrato EL CLIENTE/SUSCRIPTOR DEL CONTRATO reconoce que está aceptando con ello, el contenido de los términos y condiciones del servicio, puestos a disposición por parte de los proveedores y de AMAZONAS.GO.

DÉCIMA CUARTA – ACEPTACIÓN TÁCITA. EL CLIENTE declara que con el pago total o parcial del precio determinado en la caratula de este contrato, hay aceptación tácita del mismo y se tendrá por celebrado y con plenos efectos legales para cada una de las partes.

Para constancia de lo anterior, se suscribe el presente contrato y se acuerda que su ejecución se inicia a partir de la fecha de celebración indicada en la carátula del contrato.

AMAZONAS.GO,

EL CLIENTE,



Agencia de turismo NIT No 901.527.332-1
RNT No 131988
