

# **Términos y condiciones para la utilización de los servicios prestados por NUMAE EXPERIENCIA SAS y su marca AMAZONAS.GO**

## **1. CONDICIONES GENERALES**

### **1.1. Organización**

NUMAE EXPERIENCIA SAS, con Numero de Identificación Tributaria 901.527.332 – 1, Registro Nacional de Turismo 131988, es una sociedad comercial de Derecho privado organizada como Agencia de Viajes, con domicilio principal en la Calle 63A # 11 – 40 Oficina 201, regulada por la Ley 300 de 1996 y su Decreto Reglamentario 2590 de 2009, el Decreto 502 de 1997 expedido por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, el Decreto 2438 de 2010 expedido por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, la Ley 1480 de 2011, el Decreto 1074 de 2015 y demás normas concordantes que las modifiquen, adicionen y/o reformen.

### **1.2. Responsabilidad en el proceso de intermediación**

Los usuarios de esta Agencia de Viajes que adquieran los servicios turísticos ofrecidos, son responsables de leer y comprender las disposiciones contenidas en estos términos y condiciones. Si estas no son claras o si no está de acuerdo con alguna de ellas absténgase de adquirir los servicios ofertados.

NUMAE EXPERIENCIA SAS y su marca AMAZONAS.GO, en adelante la Agencia de Viajes, actúa como agente intermediario entre los usuarios y quienes proporcionan los servicios de transporte aéreo o terrestre, alojamiento, alimentación, y de cualquier otro servicio contratado a esta Agencia de Viajes. En este sentido la Agencia de Viajes se compromete a cumplir con los servicios de intermediación mencionados y se responsabiliza por estructurar planes turísticos para facilitar al viajero la obtención de cupos aéreos y reservación de habitaciones en los hoteles aliados, solicitar los servicios adicionales requeridos y contratarlos por cuenta del usuario de acuerdo con la disponibilidad de los mismos, acorde con la información suministrada tanto por los usuarios del servicio como por los prestadores del mismo, con las salvedades que en este documento se especifican. La Agencia de Viajes no se responsabiliza por el incumplimiento de los prestadores del servicio en la ejecución de sus obligaciones, ni por imprevistos derivados o atribuibles a eventos de fuerza mayor o caso fortuito como huelgas, atrasos de las aerolíneas o del servicio terrestre contratado, terremotos o cualquier fenómeno natural que afecten las condiciones climáticas y la seguridad del usuario, declaratoria de emergencias sanitarias que impliquen cuarentenas generales obligatorias, etc.; así como por los perjuicios

materiales, personales o morales que pueda sufrir el pasajero por pérdida, daño o hurto de equipaje, ni por accidentes, enfermedades o fallecimientos. De todo ello el usuario deberá por su cuenta realizar los procesos de reclamación directamente ante las empresas prestadoras del servicio incumplido, en lo cual la Agencia de Viajes colaborará al usuario en cuanto le sea posible.

NUMAE EXPERIENCIE SAS y su marca AMAZONAS.GO no asume responsabilidad por la prestación del servicio de transporte aéreo; la prestación de dicho servicio, 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 rigen por lo dispuesto en el Reglamento Aeronáutico Colombiano (RAC 3), atendiendo las particularidades de la tarifa aérea adquirida.

La Agencia de Viajes informará de manera oportuna acerca de los requisitos de documentación y sanidad que se requieran para el ingreso al departamento del Amazonas. Es responsabilidad exclusiva del usuario cumplir con los requisitos de documentación necesarios para efectuar el viaje, así como con los requisitos de sanidad como es, por ejemplo, de vacunación. Por ende, se recomienda al usuario tomar todas las precauciones de documentación antes de adquirir servicios turísticos, toda vez que ni los operadores ni esta Agencia de Viajes se responsabilizan por la no ejecución de los servicios cuando al usuario le sea imputable culpa por estos tópicos.

### 1.3. Condiciones de venta de los servicios turísticos

- a. Todos los precios y tarifas publicados en la pagina WEB o enviados a través de documento de cotización, están sujetos a cambio, disponibilidad y vigencia sin previo aviso y a la regulación de las reglas tarifarias de los planes hoteleros y aéreos. No obstante, la tarifa que se le confirme al momento de efectuar la compra del plan no variará y se garantizará. Los impuestos, tasas y contribuciones que afecten las tarifas aéreas, hoteleras y demás servicios ofrecidos por esta Agencia de Viajes pueden sufrir variación en cualquier momento por disposición del Gobierno Nacional, las cuales deben ser asumidas por el usuario al momento de la expedición del plan turístico;
- b. Antes de adquirir los planes turísticos, se deberá consultar sus características y la acomodación máxima permitida por el hotel;
- c. Las condiciones del servicio de alimentación (desayuno) incluido en el plan de viaje serán suministradas por el hotel desde el momento del check in y hasta el check out;
- d. Para el servicio de desayuno prestado por el hotel, se recomienda al viajero tomarlo con antelación al inicio de las actividades contratadas y programadas por los operadores turísticos en la ciudad sede. AMAZONAS.GO no responderá en ningún tiempo, por la no presentación al restaurante y el no consumo de esta alimentación por parte del viajero;
- e. Se respetan las tarifas de los planes turísticos vigentes al momento de la confirmación de la venta y pago del plan de viaje;

- f. Para los planes turísticos en los que se acuerde un plazo para su pago, se respetará el precio pactado a partir de la confirmación del pago de la reservación dentro de los plazos establecidos. Sin embargo, el usuario acepta que, se tendrá como plazo máximo para el pago del importe total del plan turístico reservado, los 15 días calendario antes de la fecha inicial del viaje;
- g. Las tasas aeroportuarias, así como la tarifa administrativa aplicable por la emisión del tiquete y los impuestos respectivos, estarán sujetos a lo señalado por cada aerolínea. La diferencia que se presente por la variación de dichas tasas deberá ser asumida por el comprador del plan turístico;
- h. Las cotizaciones generadas muestran disponibilidad y valores en el momento de su emisión, éstas no implican la confirmación de cupos aéreos ni hoteleros. La cotización no garantiza la disponibilidad en la clase aérea o el hotel cotizado, ni las tarifas allí señaladas, si la reserva y pago de los servicios del plan de viaje se realiza posteriormente. La reconfirmación está sujeta al pago total de la reserva;
- i. La estadía mínima en todos los planes es de dos (2) noches. Cada plan turístico incluye servicios particulares, por lo que se debe consultar la vigencia, los servicios y las condiciones y restricciones del plan turístico a adquirir;
- j. Las tarifas de los planes turísticos no incluyen llamadas telefónicas a larga distancia, servicio de lavandería, cajilla de seguridad, asistencia médica, medicamentos y los cargos que expresamente no se especifiquen en el plan que se adquiera;
- k. En Amazonas, el pasajero debe pagar en el aeropuerto el valor de la tarjeta de turismo;
- l. El peso máximo del equipaje permitido por pasajero en esta sujeto a las condiciones de cada aerolínea, según la tarifa adquirida;
- m. Para planes reconfirmados, no se permite cambio de aerolínea ni de titular de la reserva después de haberse emitido voucher y tiquete. Los cambios de fecha del tiquete electrónico, están sujetos a cobro de penalidades y diferencia en tarifa aérea;
- n. No se reembolsa saldo de planes utilizados parcialmente, excepto por fuerza mayor o caso fortuito debidamente comprobado, caso en el que se reintegrará el valor de los servicios no utilizados menos los gastos que se causen o causaren por la cancelación;
- o. El valor de las penalidades a las que haya lugar, serán descontado del valor pagado por el pasajero y/o Agencia de Viajes;
- p. Si el usuario cancela la reserva y desea viajar en una fecha posterior, se abonará al nuevo plan el valor pagado menos el valor de las penalidades, el nuevo plan estará sujeto a disponibilidad;
- q. Los menores de edad que ingresen al hotel sin la compañía de sus padres, deberán presentar los siguientes documentos: i) autorización de los padres para el ingreso en compañía de terceros, este documento debe presentarse en original con reconocimiento de firma y contenido ante notario público; ii) copia del registro civil de nacimiento del menor; iii) copia de la identificación de los padres que firman la autorización y iv) fotocopia del documento de la persona autorizada para viajar con el menor. Sin estos documentos no se les permitirá el ingreso;

- r. 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;
- s. Las radicaciones de reembolso serán tramitadas por NUMAE EXPERIENCIE SAS en un término no mayor a 30 días calendario contados a partir de la radicación la solicitud, junto con la documentación que se requiera para tales efectos;
- t. Para la prestación del servicio de traslado aeropuerto – hotel – aeropuerto, el usuario asume la obligación de cumplir con las normas particulares establecidas por el prestador del servicio durante el desarrollo del traslado;
- u. Todos los viajeros sin excepción incluidos los menores de edad, deben tener en regla la documentación personal correspondiente;
- v. El documento Factura Electrónica de Venta muestra valores totales de los servicios pagados por el usuario del plan, desglosando los impuestos para cada uno de los servicios. Este documento será emitido cada viernes, una vez los servicios contratados hayan sido pagados en su totalidad por el viajero y habiendo enviado la confirmación de (el, los) pago (s) al correo electrónico determinado en el contrato de prestación de servicios turísticos;
- w. Los servicios incluidos en el plan adquirido, son responsabilidad de cada una de las compañías u operadores prestadoras de los mismos. NUMAE EXPERIENCIE SAS reafirma que, solo actúa como agente o intermediario frente al cliente;
- x. La Agencia de Viajes solo actúa como agente o intermediario y se acoge a las políticas de penalidades, retracto y desistimiento establecidas por cada aerolínea, por lo que es obligación del viajero verificar los términos y condiciones de la aerolínea con la que se adquiere el tiquete;
- y. No se permite el ingreso y/o estadía de mascotas en los hoteles.

#### 1.4. Retracto y desistimiento

El ejercicio de los derechos de retracto y desistimiento se efectúa con apego a la Resolución 1375 de 2015 – RAC 3 expedida por la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil y a Ley 1480 de 2011. Los pagos por los servicios que el usuario deje de tomar por decisión personal una vez iniciado el viaje, no serán reembolsables. Los reembolsos a que hubiere lugar, se realizarán dentro de los 30 días calendario siguiente a la solicitud, y con base en las políticas adoptadas por cada proveedor de servicios. No obstante, en caso que, el trámite tome más tiempo por causas ajenas a NUMAE EXPERIENCIE SAS, ésta no reconocerá ningún interés sobre las sumas a reembolsar.

De acuerdo con la Resolución 1375 de 2015, es posible para el usuario solicitar el retracto o desistimiento respecto del tiquete aéreo. Aplican las condiciones y las retenciones, establecidas en la mencionada Resolución. Tratándose de ventas por medios no tradicionales o a distancia, el pasajero podrá retractarse de la venta del tiquete aéreo siempre y cuando lo haga dentro de cinco (5) días hábiles siguientes a la compra, y que medie un plazo mayor a cinco (5) días hábiles anteriores del vuelo correspondiente al primer trayecto. El cliente podrá desistir del tiquete aéreo siempre y cuando la tarifa adquirida no sea promocional y solicite este derecho hasta 24 horas antes del primer vuelo de su itinerario. En caso de retracto se adelantará el trámite de reembolso ante la Aerolínea o proveedor. Se aplican las penalidades y descuentos establecidos por la Aerolínea o proveedor. La tasa administrativa no es reembolsable.

### 1.5. Calidad del servicio prestado por los operadores turísticos

NUMAE EXPERIENCIE SAS y su marca AMAZONAS.GO como agente intermediario velará para que la prestación de servicios operada por terceros sea óptima y de calidad según lo ofrecido, brindando al usuario toda la colaboración y gestión para hacer llegar a los proveedores las peticiones, quejas o reclamos que deseen elevar antes, durante y después de la ejecución de los servicios contratados. Sin embargo, en caso de tener alguna dificultad *in situ*, el usuario deberá ponerla en conocimiento del prestador de servicio directa e inmediatamente, para que el prestador solucione la inconformidad de manera expedita. Lo anterior sin perjuicio de la notificación que debe hacer el usuario a la Agencia de Viajes para lo propio.

## 2. MEDIDAS PARA PREVENIR Y CONTRARRESTAR EL TURISMO SEXUAL

En atención al artículo 16 y siguientes de la Ley 679 de 2001 por la cual se expidió el estatuto para prevenir y contrarrestar la explotación, la pornografía y el turismo sexual con menores de edad, NUMAE EXPERIENCIE SAS y su marca AMAZONAS.GO informa a todos los usuarios de esta Agencia de Viajes que es nuestro deber prevenir, bloquear, combatir y denunciar la explotación, alojamiento, uso, publicación, difusión de imágenes, textos, documentos, archivos audiovisuales, uso indebido de redes de información, o el establecimiento de vínculos telemáticos de cualquier clase relacionados con material pornográfico o alusivo a actividades sexuales de menores de edad. En desarrollo de lo dispuesto en el artículo 17 *ibidem*, la Agencia de Viajes advierte al usuario turista que, la explotación y el abuso sexual de menores de edad en el país son sancionados penal y administrativamente conforme a las leyes vigentes.

## 3. MEDIDAS TEMPORALES POR ESTADO DE EMERGENCIA SANITARIA

Durante el tiempo que perdure el estado de emergencia decretado por el Gobierno Nacional a través del Ministerio de Salud y Protección Social, con ocasión a la pandemia por coronavirus (COVID - 19) como enfermedad infecciosa provocada por el virus SARS-CoV-2, el usuario de los servicios contratados deberá acatar de manera obligatoria e ininterrumpida, todos los protocolos de bioseguridad establecidos tanto por NUMAE EXPERIENCIE SAS y su marca AMAZONAS.GO como por los operadores turísticos en sitio, en donde se establecen reglas y directrices claras en materia de autocuidado, distanciamiento social y normas para compartir espacios durante ciertas actividades contratadas. Dentro de las medidas dispuestas están de manera enunciativa, las siguientes: suministro de información de estado de salud y registro de datos, exigencia de lavado de manos, suministro de alcohol y/o gel antibacterial, distanciamiento mínimo de 2 metros, uso ininterrumpido de tapabocas, esquema de vacunación completo, entre otras. Es importante anotar que, en caso de desacatar las normas de bioseguridad establecidas por cada proveedor, los operadores podrán excluir al usuario de los servicios y negarse a vincularlo a los planes y programas, sin que esta situación genere en cabeza de esta Agencia de Viajes y/o del operador de turismo, un deber de indemnización o compensación para el usuario. El usuario que incumpla los protocolos de bioseguridad, se someterá a las consecuencias legales que ello implique según la reglamentación del destino, manteniendo indemne a NUMAE EXPERIENCIE SAS y al operador de turismo sobre este particular, y siendo de su cargo los gastos de defensa que llegase a requerir, así como las multas o sanciones que llegase a imponerle la autoridad competente. La responsabilidad frente a la salud y autocuidado es exclusiva del usuario, quien asumirá todos los riesgos asociados a la patología por no acatar los protocolos y medidas impuestas para el cuidado personal y de terceros. En los eventos en que el usuario manifieste sintomatología asociada al COVID-19, deberá adherirse a las especificaciones y recomendaciones de cada proveedor, que comprenden, el aislamiento preventivo obligatorio y reporte inmediato a un centro médico, caso en el cual, el usuario deberá asumir todos los gastos que le generen el alojamiento, alimentación, cambios de fecha con las aerolíneas, tratamiento médico, etc., por los 7 días o más que deba permanecer en aislamiento obligatorio.

#### **4. ACEPTACIÓN DE ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES**

El usuario de esta Agencia de Viajes, declara de forma expresa, libre y voluntaria que ha leído de forma íntegra este tratado de términos y condiciones y que comprende su naturaleza y alcance, por tanto, acepta el contenido del mismo en su totalidad, constituyendo a su vez un acuerdo real entre las partes, no pudiendo efectuar ningún tipo de reclamación en atención este contenido.

#### **5. VIGENCIA**

NUMAE EXPERIENCIE SAS y su marca AMAZONAS.GO se reserva el derecho de forma discrecional a modificar total o parcialmente el presente tratado de términos y condiciones cuando así lo considere necesario, en aras de adaptarlo a los cambios legislativos o disposiciones administrativas en materia turística y comercial a que haya lugar. Cuando esto llegare a pasar, tales modificaciones entrarán en vigencia desde el momento de su publicación o cuando así sea determinado por la Agencia de Viajes.



Agencia de turismo NIT No 901.527.332-1  
RNT No 105780