

ALL EUROPA EN SEMANA SANTA CON TIQUETE AÉREO INCLUIDO
17 DÍAS

“Descubre Europa entre historia, cultura y paisajes inolvidables.”

Desde COP 10.980.000
Precio por persona en acomodación Doble o Triple

INCLUYE: Tiquetes aéreos con impuestos – traslados – alojamiento – visitas – alimentación de acuerdo itinerario – tarjeta de asistencia médica con beneficio de cancelación

VISITANDO: Blois, París, Lucerna, Zúrich, Verona, Venecia, Florencia, Roma, Pisa, Niza, Barcelona, Zaragoza y Madrid.

FECHAS DE VIAJE 2027

12 de marzo al 28 de marzo
19 de marzo al 04 de abril

INCLUYE

- Tiquete aéreo en la ruta Bogotá – Madrid – Bogotá.
- Traslado aeropuerto – hotel – aeropuerto donde indique el itinerario.
- Transporte terrestre como lo indica el itinerario: Madrid – Burdeos – París – Zúrich – Venecia – Florencia – Roma – Niza – Barcelona – Madrid.
- 3 noches de alojamiento en Madrid.
- 1 noche de alojamiento en Burdeos.
- 3 noches de alojamiento en París.
- 1 noche de alojamiento en Zúrich.
- 1 noche de alojamiento en Venecia.
- 1 noche de alojamiento en Florencia.
- 3 noches de alojamiento en Roma.
- 1 noche de alojamiento en la Costa Azul.
- 1 noche de alojamiento en Barcelona.
- Desayuno diario, tipo buffet continental.
- Acompañamiento de un guía correo durante todo el recorrido del autobús.
- Transporte en autobús de turismo no exclusivo de All Reps.
- Visitas panorámicas en Madrid, París, Florencia y Roma.
- Seguro turístico durante el recorrido por Europa, este es ofrecido por el corresponsal en destino.
- Impuestos hoteleros.
- Tarjeta de asistencia médica con beneficio de cancelación, hasta 75 años y beneficio de 1 GB de navegación gratuita (disponible únicamente para smartphones compatibles con tecnología eSIM). Debe ser expedida 25 días antes de iniciar el viaje. Condiciones y beneficios de la tarjeta favor consultarlas.

NO INCLUYE

- Servicios no descritos en el programa.
- Bebidas con las comidas. Ni bebidas o comidas que hagan parte de servicios opcionales.
- Tiquetes aéreos desde otras ciudades de Colombia.
- Excursiones o tours opcionales ofrecidos por el operador en lugares de destino*
- Alimentación no indicada en los itinerarios.
- Traslados no incluidos expresamente.
- Extras de ningún tipo en los hoteles.
- Excesos de equipaje.
- Gastos de índole personal.
- Propinas en hoteles, aeropuertos, guías, conductores, restaurantes.
- Entradas a sitios turísticos que no hacen parte del programa, o que hacen parte de servicios opcionales.
- Suplementos por aumento de combustible, tasas e impuestos aéreos establecidos por la aerolínea. Dichos ajustes deberán ser asumidos por el pasajero, aun cuando exista un pago parcial o total del programa, como condición para la correcta prestación de los servicios contratados.

* Los usuarios podrán contratar directamente servicios opcionales o adicionales con el operador en destino bajo las condiciones que este determine para cada plan establecidas para estos servicios, ALL REPS no será intermediario de estos opcionales por lo que no asumirá ningún tipo de responsabilidad o garantía por su contratación o ejecución.

RUTA DE VIAJE

DÍA 1 · VIERNES BOGOTÁ – MADRID

Hoy iniciamos un viaje cargado de ilusión, dejando atrás Bogotá para emprender el vuelo que nos conduce al corazón de Europa. Nos presentamos en el Aeropuerto Internacional El Dorado con una antelación de 3 horas para realizar los trámites y abordar el vuelo con destino a Madrid. La noche transcurre a bordo, acompañada por la expectativa de los días que están por venir.

DÍA 2 · SÁBADO MADRID

La llegada a Europa marca el comienzo de esta experiencia cultural. Tras aterrizar en el aeropuerto de Madrid-Barajas, recibimiento y traslado al hotel. El resto del día queda destinado al descanso y a una primera toma de contacto con la ciudad, permitiendo aclimatarnos y prepararnos para descubrir la esencia de la capital española. Alojamiento.

DÍA 3 · DOMINGO MADRID

La jornada invita a adentrarnos en el alma vibrante de Madrid. Después del desayuno, salimos para realizar una visita panorámica que recorre sus principales monumentos y zonas representativas, combinando el Madrid histórico con su faceta más moderna. Por la tarde, el tiempo libre permite disfrutar la ciudad a ritmo propio. Podrá tomar de manera **OPCIONAL,** una excursión a la cercana ciudad imperial de Toledo, con sus calles medievales, su imponente catedral y el legado artístico de El Greco. Regresamos al hotel para descansar. Alojamiento.

DÍA 4 · LUNES MADRID – BURDEOS (690 KM)

Desayuno en el hotel y salida a primera hora de la mañana. Pasaremos por las proximidades de la ciudad de Burgos, llegaremos hasta la frontera con Francia y continuaremos hacia Burdeos, capital de la región Nueva Aquitania. Resto del día libre. Alojamiento en el hotel.

DÍA 5 · MARTESBURDEOS – BLOIS – PARÍS (587 KM)

Desayuno en el hotel y, a continuación, salida hacia París, la “Ciudad de la Luz”, realizando en el camino una breve parada en Blois. Disfrutaremos del encanto de una de las ciudades más impresionantes que componen la región del Valle del Loira, conocida por su belleza y sus castillos. Visita panorámica exterior del El Castillo de Blois, declarado Patrimonio de la Humanidad por la Unesco, es considerado uno de los más importantes de la región. Tras el tiempo libre continuaremos hasta París. Llegada y alojamiento.

Por la noche se podrá realizar la excursión **OPCIONAL** para navegar en un crucero por el río Sena, continuando con un recorrido completo de París iluminado, una visita única en el mundo. Descubriremos París desde el río y disfrutaremos de la impresionante iluminación de sus

monumentos: los Inválidos, el Arco del Triunfo, la Ópera, la Torre Eiffel y los Campos Elíseos, entre otros. Realmente un espectáculo inolvidable. Alojamiento en el hotel.

DÍA 6 · MIÉRCOLES PARÍS

Después del desayuno, saldremos a recorrer la maravillosa "Ciudad del Amor", pasando por la Avenida de los Campos Elíseos, la Plaza de la Concordia, el Arco del Triunfo, la Asamblea Nacional, la Ópera, el Museo del Louvre, los Inválidos, el Campo de Marte, la Torre Eiffel, y mucho más. Por la tarde, podrá realizar la excursión **OPCIONAL** que nos llevará a descubrir Montmartre, emblemático rincón de París, conocido también como el "Barrio de los Pintores" por ser la cuna de los impresionistas. Sus pequeñas y empinadas callejuelas constituyen un entramado que alberga desde los más antiguos cabarets hasta la maravillosa Basílica del Sagrado Corazón de Jesús. A continuación, realizaremos un paseo por el conocido Barrio Latino. Este barrio debe su nombre a la época medieval, cuando los habitantes de la zona eran estudiantes que utilizaban el latín para comunicarse. Tendremos también una vista espectacular de la Catedral de Notre Dame, donde entenderemos el porqué de su importancia mundial. Durante la visita exterior nuestro guía nos explicará sobre lo acontecido recientemente y las posibilidades que se abren ante lo que puede ser la mayor obra de restauración del siglo XXI. Alojamiento en el hotel.

DÍA 7 · JUEVES PARÍS

Este día ofrece libertad para vivir París de manera personal. Tras el desayuno, disponemos de tiempo libre, recomendaremos la excursión **OPCIONAL** al Palacio de Versalles y sus jardines. Realizaremos una visita interior de los aposentos reales (con entrada preferente), donde el guía relatará la vida monárquica del lugar. Descubriremos también los espectaculares Jardines de Palacio. Regreso a París. Tarde libre y alojamiento en el hotel.

DÍA 8 · VIERNES PARÍS – LUCERNA – ZÚRICH (720 KM)

Desayuno en el hotel. A primera hora de la mañana saldremos hacia el sureste para llegar a la frontera con Suiza. Seguiremos hasta Lucerna, considerada el lugar más turístico del país. La ciudad se encuentra a orillas del Lago de los Cuatro Cantones y el río Reuss, con su conocido Puente de la Capilla. Disfrutaremos de tiempo libre en esta encantadora villa alpina. Más tarde, continuación a Zúrich. Llegada al hotel y alojamiento.

DÍA 9 · SÁBADO ZÚRICH – VERONA – VENECIA (540 KM)

Desayuno y salida hacia la frontera con Italia. Pasando por las proximidades de Milán, llegaremos a la romántica y medieval ciudad de Verona, inmortalizada por la historia de Romeo y Julieta. Tiempo libre para dar un paseo y llegar hasta la Casa de Julieta. Posibilidad de realizar la visita **OPCIONAL** de la ciudad. Más tarde, continuación a Venecia. Llegada y alojamiento en el hotel.

DÍA 10 · DOMINGO VENECIA – FLORENCIA (260 KM)

Después del desayuno nos dejaremos maravillar por la ciudad de las 118 islas con sus más de 400 puentes. Tiempo libre para recorrer el Puente de los Suspiros y la Plaza de San Marcos, con su

incomparable escenario donde destaca la Basílica, joya de la arquitectura. Para los que gusten, organizaremos una serenata musical en góndolas **OPCIONAL.** Más tarde, salida hacia la autopista para atravesar los Apeninos y llegar a la ciudad de Florencia. Alojamiento en el hotel.

DÍA 11 · LUNES FLORENCIA – ROMA (275 KM)

Desayuno y visita a pie por esta inigualable ciudad donde el arte nos sorprenderá a cada paso. Contemplaremos la combinación de hermosos mármoles en la fachada de la Catedral de Santa María del Fiore y su inconfundible Campanario de Giotto. También disfrutaremos del Baptisterio y sus célebres Puertas del Paraíso. Nos asomaremos al conocido Ponte Vecchio y llegaremos hasta la Plaza de la Santa Croce para admirar la Basílica franciscana del mismo nombre. Más tarde, continuación a Roma. Llegada y alojamiento en el hotel.

DÍA 12 · MARTES ROMA

Después del desayuno realizaremos la visita de la ciudad. Admiraremos la inconfundible figura del Anfiteatro Flavio, más conocido como "El Coliseo". Pasaremos también por el Circo Máximo y la Basílica patriarcal de Santa María la Mayor. A continuación, atravesando el río Tíber, llegaremos al Vaticano. Tiempo libre. A continuación, les propondremos la excursión **OPCIONAL** a la Roma Barroca, descendiendo del bus cerca del Coliseo para admirar esta obra incomparable con 2.000 años de historia. Tras las explicaciones de nuestro guía y del tiempo libre para tomar las mejores fotos de recuerdo, pasearemos hasta la Fontana de Trevi. Descubriremos el Panteón de Agripa y la Plaza Navona, situada en el emplazamiento de lo que fue el estadio Domiciano, y es hoy punto de encuentro para turistas y romanos.

Por la tarde, les propondremos realizar la excursión **OPCIONAL** al Estado más pequeño del mundo con apenas 44 hectáreas, pero con un patrimonio cultural universal inconmensurable. Esta visita nos llevará por la grandeza de los Museos Vaticanos (con entrada preferente) hasta llegar a la Capilla Sixtina. Admiraremos los dos momentos de Miguel Ángel: la Bóveda (con 33 años) y El Juicio Final (ya con 60 años). Alojamiento.

DÍA 13 · MIÉRCOLES ROMA

Desayuno y día libre. Excursión **OPCIONAL** de día completo a Nápoles y Capri. Saldremos de Roma para llegar a Nápoles, directamente al centro histórico de la ciudad, continuaremos hasta el puerto de Nápoles para embarcar hacia la paradisíaca isla de Capri. Al llegar nos esperará un barco privado para navegar rodeando una parte de la isla y ver Capri desde el mar. Desembarcaremos en Marina Grande para subir hasta Capri (con almuerzo incluido), centro de la vida mundana y del glamour. Tiempo libre hasta la hora de regresar al puerto para embarcar hacia Nápoles y continuar a Roma. Alojamiento en el hotel.

DÍA 14 · JUEVES ROMA – PISA – NIZA (690 KM)

Desayuno y salida con destino a Pisa. Ciudad identificada por su Torre Inclinada, acompañada del bello conjunto arquitectónico compuesto por la Catedral y el Baptisterio. Después del tiempo libre continuaremos nuestra ruta y, pasando por Génova, recorreremos la Riviera italiana para llegar a la frontera con Francia y poco después a Niza, capital de la Costa Azul. Alojamiento en el hotel. Por la noche organizaremos la excursión **OPCIONAL** al mundialmente conocido Principado

de Mónaco, donde la elegancia, la arquitectura y la iluminación se reúnen. Tiempo libre para visitar el Casino de Montecarlo.

DÍA 15 · VIERNES NIZA – BARCELONA (660 KM)

Desayuno y salida. Atravesando las regiones de la Provenza, Alpes y Costa Azul y la Occitania, llegaremos hasta la frontera. Entrando en Barcelona realizaremos una breve visita de la ciudad para conocer la Sagrada Familia, la Plaza Cataluña, la Plaza de España, el Monumento a Colón, etc. Alojamiento en el hotel.

DÍA 16 · SÁBADO BARCELONA – ZARAGOZA – MADRID (620 KM)

Desayuno y salida hacia Zaragoza, donde realizaremos una breve parada para admirar el Templo Mariano más antiguo de la cristiandad: la Basílica de Nuestra Señora del Pilar, que forma parte de la enorme plaza del mismo nombre. Continuación hacia Madrid. Llegada y alojamiento.

DÍA 17 · DOMINGO MADRID – BOGOTÁ

Desayuno en el hotel. A la hora indicada, traslado al aeropuerto para tomar el vuelo con destino Bogotá.

Nota: Por motivos operacionales, el orden de visitas y ciudades de alojamiento podrá modificarse sin previo aviso, así como sustituir algunas de ellas por otras respetándose todas las visitas previstas.

FIN DE NUESTROS SERVICIOS

PRECIOS POR PERSONA EN PESOS COLOMBIANOS

Fecha de salida	En acomodación doble	En acomodación triple	En acomodación sencilla
12 de marzo al 28 de marzo	11.130.000	11.130.000	14.975.000
19 de marzo al 04 de abril	10.980.000	10.980.000	14.930.000

REAJUSTE DE PRECIOS POR CAMBIO EN LA TRM, POR PERSONA

La agencia realizará un reajuste en los precios de los paquetes turísticos anunciados, para corregir la devaluación de la moneda local frente al dólar estadounidense, cobrando el suplemento del precio fijado en la tabla siguiente, de acuerdo con las condiciones de cada paquete. Este reajuste solo se cobrará cuando la divisa alcance los rangos en la tasa de cambio debajo establecido, y aplicará para el pago total o final del paquete turístico, cuando se haya dado un depósito o anticipo y exista un saldo por pagar, o para las nuevas reservas que se realicen.

Rango de tasa de cambio (TRM)	Suplemento por persona marzo
3.301 a 3.400	65.000
3.401 a 3.500	120.000
3.501 a 3.600	230.000
3.601 a 3.700	555.000
3.701 a 3800	880.000
3.801 a 3.900	1.210.000
3.901 a 4.000	1.535.000
4.001 a 4.100	1.860.000
4.101 a 4.200	2.185.000
4.201 a 4.300	2.510.000
4.301 a 4.400	2.840.000
4.401 a 4.500	3.165.000

Si el aumento repentino y acelerado del dólar supera las proyecciones indicadas en la tabla de suplementos anunciados que se fijó en un máximo de 4.500, el precio final de ventas se calculará con base en la Tasa Financiera del día de pago.

- Aplican gastos de cancelación según condiciones generales sin excepción.
- Las tarifas están sujetas a modificación en caso de presentarse incrementos en el costo de combustible establecidos por las aerolíneas o el operador turístico.
- El itinerario podrá ser modificado sin previo aviso; sin embargo, se garantizará la prestación de los servicios y actividades contratadas.
- El presente programa no asegura que este conformado exclusivamente de pasajeros colombianos durante todo el recorrido; algunos servicios podrán compartirse con viajeros de otras nacionalidades latinoamericanas.
- La disponibilidad de habitaciones triples es limitada y deberá ser confirmada en el momento de la reserva. (En esta acomodación, a la cama doble se adicionará una cama supletoria, la cual podrá corresponder a un catre o sofá cama según la disponibilidad de cada hotel).

ITINERARIO AÉREO

Fecha	Ruta	Vuelo	Hora salida	Hora llegada
Día 01	Bogotá – Madrid	Iberia 152	18:15	09:50 (+1)
Día 17	Madrid – Bogotá	Iberia 153	16:25	20:00

- Estos itinerarios se publican con la información de vuelos proporcionada por las aerolíneas, la cual puede estar sujeta a cambios si la aerolínea así lo determina. Los posibles cambios se informarán con la debida antelación para garantizar el servicio.

- En el caso de que su viaje se origine en una ciudad fuera de Bogotá, antes de reservar y emitir los tiquetes, por favor consultar si el itinerario del programa ofrecido por All Reps ha tenido algún ajuste o modificación. Por favor consultar 45 días antes de cada fecha de viaje. Si no se consulta la confirmación de los itinerarios aéreos, no nos hacemos responsables por cambios, modificaciones o valores a pagar por los tiquetes internos.

HOTELES PREVISTOS O SIMILARES

De acuerdo con la ciudad de destino, los hoteles pueden estar ubicados en su zona céntrica o por fuera de esta, dentro del perímetro urbano o en ciudades circundantes, con acceso para desplazamientos en las ciudades. Recomendamos revisar la calidad de los hoteles en los sitios web de cada hotel.

Ciudad	Hoteles previstos	Categoría
Madrid	Eurostars Puerta Madrid	Turista Superior
	Praga	Turista Superior
	Compostela Suites	Turista
Burdeos	Holiday Inn Süd Pessac	Turista
	Kyriad Merignac	Turista
	B&B Bassins a Flot	Turista
París	Lodge in Mis	Turista
	B&B Bagnolet	Turista
Zúrich	B&B Zurich Airport Rumlang	Turista
	Zleep Kloten	Turista
Venecia (Mestre)	Albatros	Turista
	Poppi	Turista
	B&B Quarto D'Altino	Turista
Florencia	The Gate	Turista
	Datini	Turista
	Jr Gigli	Turista
	B&B Prato	Turista
	B&B Calentano First	Turista
Roma	The Caesar	Turista
	The Brand	Turista
	Aurelia Antica	Turista

	Pineta Palace	Turista
	Casa San Juan de Ávila	Turista
Costa Azul	B&B Nice Aeroport Arenas	Turista
	Ibis Nice Promenade Des Anglais	Turista
	B&B Antibes Sophia Antipolis	Turista
	B&B Antibes Le Relais	Turista
Barcelona	Fira Congress	Turista
	Frontair Congress	Turista
	B&B Viladecans	Turista
	Sercotel Sant Boi	Turista
Madrid	Zentral Castellana Norte	Turista Superior
	Compostela Suites	Turista

NOTA: Los hoteles indicados podrán sufrir cambios de última hora por problemas operativos, en todo caso, se sustituirán por hoteles de igual calidad. Los hoteles seleccionados son establecimientos cómodos, con servicios completos y con un estándar internacional.

NOTAS IMPORTANTES

- Las tarifas publicadas están sujetas a cambio por las fluctuaciones del dólar o cambios determinados los prestadores de servicios o por la línea aérea, combustible, seguros o impuestos gubernamentales obligatorios.
- El paquete turístico debe ser pagado en su totalidad antes del viaje, dentro de las fechas y plazos límites de pago informados.
- En caso de alza en las tasas y/o impuestos de la tarifa aérea, hoteleras y demás servicios ofrecidos en el paquete turístico, pueden tener una variación en cualquier momento por situaciones ajenas a nuestra voluntad, como puede ser: devaluaciones de monedas, guerras, políticas de los países, alzas de petróleo, para reservas pagas en su totalidad no aplica estos suplementos, únicamente para reservas con pagos parciales.
- Estos cambios serán notificados oportunamente en el momento en que se presenten.
- Las tarifas mencionadas se respetarán únicamente para las reservas que ya estén pagadas en su totalidad.
- Si hay únicamente un depósito en la reserva, en caso de cambio en la tarifa por los motivos mencionados, la diferencia a pagar será informada y asumida por el pasajero.
- Para el transporte terrestre que se utilice en los lugares de destino, el viajero se someterá expresamente a la legislación en materia de accidentes por carretera de la nación en que se haya matriculado el vehículo. Las indemnizaciones por causa de accidente serán pagadas a los interesados, beneficiarios o a sus representantes legales en el país de matrícula del vehículo en la moneda legal del mismo. El pago de indemnizaciones por accidentes de tránsito estará a cargo únicamente de las compañías prestadoras del servicio de transporte terrestre, o sus aseguradoras excluyéndose cualquier responsabilidad de terceros.
- Teniendo en cuenta que estos servicios se han organizado para grupos de usuarios, no habrá lugar a reorganización individual del transporte u otros servicios cuando el usuario ha perdido vuelos o trayectos terrestres y necesita reincorporarse al grupo. En estas situaciones el usuario asumirá personalmente los gastos en que deba incurrir para su reintegro al grupo.
- Los vouchers o documentos de viaje se entregarán entre 8 y 10 días antes de la fecha de viaje.

CONDICIONES ESPECÍFICAS

INFORMACIÓN IMPORTANTE

- Tarifas sujetas a cambios y disponibilidad sin previo aviso.
- Los servicios son aquellos descritos en el programa que incluyen traslados, visitas y excursiones detalladas, asistencia de guías locales para las visitas.
- Las visitas incluidas son prestadas en servicio compartido no en privado, ni en vuelos fletados.
- Los hoteles mencionados como previstos al final están sujetos a variación, sin alterar en ningún momento su categoría.
- Las habitaciones que se ofrecen son de categoría estándar: opción base del hotel, práctica y confortable, con los servicios regulares de la propiedad.
- Las tarifas sobre las cuales está cotizado este programa obedecen a un número mínimo de pasajeros. En caso de no cumplirse con ese número mínimo o de presentarse cualquier otra variable que impida la salida del grupo, All Reps se reserva el derecho de cancelar el programa con un mínimo de 40 días antes de la fecha de inicio de viaje, sin que se genere el pago de indemnizaciones o penalidades, únicamente se devolverán los dineros recibidos.
- Si antes de iniciar el viaje o durante su ejecución, se presentaran situaciones de seguridad, afectación de la calidad de los servicios o factores externos, cancelación o retrasos de vuelos, que obligaran a la modificación de los itinerarios, fechas, servicios adicionales, tanto All Reps como el operador, podrán realizar las modificaciones que estimen necesarias, procurando ofrecer los servicios indicados en el itinerario, sin que se generen indemnizaciones o penalidades.
- De ser permitido legalmente, la agencia de viajes, ni el operador asumen responsabilidad alguna frente al usuario o viajero por cancelaciones, retrasos o modificaciones del servicio de transporte aéreo, el cual será responsabilidad exclusiva de la aerolínea.
- La no presentación del pasajero en el aeropuerto en la fecha y hora del abordaje genera una penalidad del 100% del valor pagado, y no habrá lugar a reembolsos independientemente de las circunstancias que invoque el pasajero para justificar su no presentación, incluyendo incapacidades médicas, negaciones de visa, o situaciones de fuerza mayor o caso fortuito. En caso de cancelación del programa, ALL REPS retendrá los valores pagados por el usuario conforme a su política de cancelaciones.
- La responsabilidad de la agencia estará regulada de conformidad con su cláusula general de responsabilidad disponible en su sitio web www.allreps.com .

CONDICIONES TARIFA AÉREA

- Los tiquetes son no endosables, no reembolsables, no permiten cambio de nombre, fecha, ruta y no aplican certificados médicos por ser tarifas restrictivas.
- Impuestos de combustible (Q combustible), IVA, tasa Administrativa sujeto a cambio sin previo aviso y serán verificados antes de la emisión de los tiquetes. Si existe algún suplemento que sea informado por la aerolínea, este deberá ser asumido por el viajero cuando no se encuentre pagado en su totalidad el valor del programa.
- Después de la fecha de salida la aerolínea no permite cambios de ruta.
- Una vez iniciado el viaje, el pasajero que desee cancelar o terminar anticipadamente su viaje para regresar a Colombia antes de la fecha de regreso prevista en el programa, deberá contratar por su cuenta el transporte de regreso. El programa solo incluye los vuelos contratados con la aerolínea para el grupo de viajeros y en las fechas aquí definidas, por lo que no se permiten modificaciones en el transporte aéreo.

- De requerir un pasajero algún servicio especial como sillas de ruedas, comidas especiales u otros, la agencia deberá informar a All Reps con un mínimo de 15 días de anticipación para poder solicitar dicho requerimiento a la aerolínea.
- All Reps no se hace responsable por los cambios operacionales o daños que pueda sufrir el avión, esto es responsabilidad directa de la aerolínea.
- En caso de que los pasajeros cambien por cuenta propia los vuelos confirmados, es responsabilidad del pasajero todos los gastos que se generen en porción terrestre o cancelación de vuelos, una vez iniciado el viaje se debe tener claro que no son permitidos los cambios por ser tarifas restrictivas de la aerolínea.
- Una vez el tiquete sea expedido y el pasajero cancele su viaje por cuenta propia, no tendrá ningún reembolso por ser tarifas restrictivas de la aerolínea.
- Los cambios de nombre son permitidos hasta 50 días antes de la fecha de salida de Colombia, después de emitidos los tiquetes la aerolínea no acepta cambios.
- La no presentación del pasajero en el aeropuerto en la fecha y hora del abordaje genera una penalidad del 100% del valor pagado, y no habrá lugar a reembolsos independientemente de las circunstancias que invoque el pasajero para justificar su no presentación, incluyendo incapacidades médicas, o situaciones de fuerza mayor o caso fortuito por regulación de la aerolínea por ser tarifas restrictivas.
- El equipaje permitido en bodega es de 1 pieza de 23 kg. Se recomienda llevar una sola maleta debido a que los autocares transportarán gratuitamente una maleta por persona, equipaje extra podría tener cargo adicional y estar sujeto a disponibilidad en el compartimiento del equipaje.
- Para la emisión de tiquetes solicitamos enviar copias de los pasaportes.
- En caso de que el cliente no remita oportunamente copia de los pasaportes por correo electrónico, la emisión de los tiquetes se realizará con los nombres informados directamente por el cliente. Será responsabilidad única y exclusiva del cliente garantizar la veracidad, exactitud y concordancia de dichos datos con los documentos de viaje. El incumplimiento de esta obligación no dará lugar a reclamaciones posteriores. Asimismo, el cliente reconoce y acepta que, en atención a las políticas de la aerolínea, la emisión debe efectuarse dentro de los plazos establecidos, sin posibilidad de modificaciones, reembolsos o ajustes por errores del cliente.
- Cualquier error u omisión en los nombres podría ocasionar que, los pasajeros no sean admitidos por la aerolínea al momento de realizar el check-in en el aeropuerto o en caso de ser necesario realizar cambios en los tiquetes por nombres errados, lo cual podría generar penalidades y costos adicionales que son responsabilidad del cliente.
- En estas salidas grupales no es posible preasignar asientos ni garantizar que pasajeros que viajen juntos sean ubicados en asientos contiguos. La distribución final será determinada por la aerolínea según disponibilidad al momento del check-in, si los pasajeros desean garantizar sus sillas deben ser pagadas con anticipación directamente en la página de la aerolínea.

DOCUMENTACIÓN REQUERIDA

- Pasaporte con una vigencia mínima de seis meses durante el término de duración de todo el programa turístico (inclusive cubriendo el regreso a Colombia o el país donde se origina la compra del paquete turístico), con hojas disponibles para colocarle los sellos de ingreso y salida del país o países a visitar. El pasaporte físico es un documento indispensable que debe presentar todo pasajero para el abordaje de los vuelos y el ingreso a los países de destino.
- Para menores de edad, se debe adjuntar copia del Registro Civil.
- Todo menor de edad que viaje fuera del país sin la compañía de alguno de sus padres deberá presentar obligatoriamente un permiso de salida debidamente autenticado en notaría. Dicho

permiso deberá incluir los datos completos de la persona o personas responsables que acompañarán al menor, el motivo del viaje, la fecha de salida y regreso. Además, se deberá anexar el registro civil de nacimiento y, en caso de mayores de siete (7) años, la tarjeta de identidad. Recomendamos hacer este trámite con suficiente antelación.

- Es responsabilidad exclusiva de cada viajero contar con toda la documentación de viaje vigente y en regla, según los requisitos exigidos por las aerolíneas y las autoridades migratorias, tanto en Colombia como en los países de destino y tránsito."

FORMAS DE PAGO ACEPTABLES Y COSTOS ADICIONALES

El pago del paquete turístico se puede realizar mediante consignación o transferencia a una de las cuentas bancarias a nombre de All Reps (indicadas en el adjunto llamado Pagos en pesos colombianos). Para pagos con tarjeta de crédito aceptamos Visa o Master Card, tenga en cuenta que, si el cliente elige esta forma de pago se aplicará un cargo adicional de 3.5%, por el uso de pasarelas de pago debido a los costos asociados que estas plataformas de procesamiento de pagos aplican. Este cargo adicional cubre los gastos en que incurre la empresa en la transacción electrónica, garantizando así la seguridad y eficiencia en el procesamiento del pago.

PAGOS Y CANCELACIONES

- Para garantizar la reserva se requiere un depósito por persona del 30% del valor total del paquete turístico, sin este no se garantiza el cupo aéreo ni terrestre.
- Una vez recibido el depósito, si hay cancelación, se genera un gasto administrativo, bancario y operativo de $200.000 por pasajero.
- 70 días antes de la fecha de salida debe estar pago el 60% del valor total del paquete turístico.
- 60 días antes de la fecha de salida debe estar pago el 100% del valor total del paquete turístico.
- Cancelaciones recibidas entre 60 y 50 días antes de la salida aplica una penalidad del 30% del valor total del paquete turístico.
- Cancelaciones recibidas entre 49 y 35 días antes de la salida aplica una penalidad del 80% del valor total del paquete turístico.
- Cancelaciones por cualquier motivo, entre 34 días a 0 horas antes de la fecha de salida, aplican cargos del 100% del valor del paquete turístico, el paquete incluye el beneficio de cancelación, pero se recomienda ampliar la cobertura incluida.
- En compras a través de agencias, al recibir All Reps el depósito que el pasajero entrega en la agencia de viajes, All Reps SAS, entiende que el pasajero se ha enterado y aceptado cada una de las condiciones, políticas de pagos y cancelaciones. Así mismo la agencia de viajes o demás personas que intermedien en la compra del programa para sus clientes, están en la obligación de entregar y explicar oportunamente a los pasajeros los términos y condiciones del programa, dejando constancia con la firma del formato de declaración de conocimiento de este documento y de los demás que se emiten para organizar y prestar el servicio.
- En caso de no presentación del pasajero en las fechas y horas previstas para el inicio del programa, por cualquier circunstancia, incluyendo incapacidades médicas, negaciones de visa, fuerza mayor o caso fortuito, no habrá lugar a reembolsos de los valores pagados y ALL REPS retendrá el 100% del valor pagado por el paquete turístico.
- Cualquier inconveniente de índole personal como: pasaporte vencido o extraviado, llegar al aeropuerto sin pasaporte, visa vigente, permisos de salida del país de menores de edad sin cumplir los requisitos exigidos, restricciones de salida del país por homonimia u otros asuntos legales, llegadas al aeropuerto a la hora no indicada, negación de entrada por las autoridades de inmigración de los países a visitar o por cualquier otro motivo ajeno a nuestra responsabilidad que

le impidan al pasajero no poder tomar el paquete turístico, se aplicará una penalidad del 100% del valor total del paquete turístico.

- En caso de NO cumplir con los pagos en las fechas estipuladas aún con depósito, no se garantiza el cupo del paquete turístico y se podrá perder la reserva por falta de pago oportuno de valor total, aplicando las políticas de pagos y cancelaciones.
- Para reserva de grupos mayores o iguales a 8 pasajeros, aplican políticas de pagos y cancelaciones diferentes que serán informadas en la solicitud de cotización y reserva.

TARJETA DE ASISTENCIA

La Asistencia en Viaje es un servicio operado por un prestador especializado, cuyo propósito es acompañarlo durante sus desplazamientos y brindarle apoyo práctico en caso de una emergencia. Es importante que tenga presente que este servicio no constituye un seguro, ni forma parte de programas de medicina prepagada, seguridad social o riesgos laborales.

El alcance de la Asistencia en Viaje está limitado únicamente a los servicios expresamente señalados en el Voucher de Asistencia en Viaje. Este documento será emitido y entregado al viajero una vez se suministre la información requerida para su expedición. El Voucher es el único documento que define los servicios a los que tendrá derecho el Cliente y, si aplica, sus beneficiarios, durante el período de vigencia allí establecido.

Los servicios pueden incluir atenciones médicas, jurídicas, personales y de otra índole, siempre con el propósito de atender necesidades inmediatas y permitir la continuidad del viaje en caso de presentarse una eventualidad.

Es obligatorio que el cliente lea y consulte las Condiciones Generales, disponibles en el link https://binder.grupomok.com.co/Travel/Condiciones/Historico/Condiciones%20generales%2016%20octubre.pdf, las cuales también están incluidas en el Voucher. En este documento se explican en detalle los alcances, limitaciones, procedimientos y tiempos de respuesta de la asistencia. Allí se encuentran igualmente las exclusiones, en especial las relacionadas con preexistencias médicas, cuyo significado, alcance y aplicación se rigen únicamente por lo establecido en el condicionado. Por ello, la lectura y comprensión completa de dicho documento resulta indispensable para entender correctamente el servicio adquirido y evitar interpretaciones erróneas.

Si el plan adquirido incluye un beneficio de cancelación de viaje, debe tener en cuenta que este es diferente a las políticas de cancelación de las agencias. Este servicio aplica únicamente para ciertos gastos derivados de penalidades u otros conceptos, hasta el monto máximo indicado en el Voucher.

Para la emisión del Voucher, el viajero deberá entregar al momento de la reserva la siguiente información: nombre completo, documento de identidad, fecha y lugar de nacimiento, dirección, teléfono y datos de una persona de contacto para casos de emergencia (nombre, dirección y teléfono). Sin esta información no será posible expedir el Voucher ni activar la Asistencia en Viaje.

El beneficio de cancelación multicausa cuenta con cobertura máxima hasta USD 1.000. siempre que el evento corresponda a alguna de las 11 causales cubiertas y ocurra dentro de los 30 días previos al inicio del viaje. También si desea subir este monto puede hacerlo con un adicional de USD 25 por cada USD 1.000 adicionales de cobertura. Máximo para subir hasta USD 5.000. Aplica para pasajeros de hasta 75

años y debe adquirir mínimo a 45 días antes del inicio del viaje. Para acceder al estudio de reembolso, es indispensable reportar el evento a la Central de Asistencia de Grupo MOK dentro de los tiempos establecidos y presentar la documentación requerida para la evaluación del caso. La cobertura estará sujeta a los términos y condiciones del beneficio contratado.

Tenga en cuenta que ni ALL REPS ni sus operadores asumen riesgos de cancelación del pasajero derivados de incapacidades médicas, negaciones de visa, fuerza mayor o caso fortuito u otras circunstancias, por lo que la tarjeta de asistencia es una ayuda de protección patrimonial en caso de presentarse estos riesgos, por lo que le recomendamos ampliar su cobertura.

SEGURO TURÍSTICO OFRECIDO POR EL CORRESPONSAL

El corresponsal en Europa incluye, un seguro de asistencia en viaje, cuyo valor ya está contemplado dentro del precio del programa. Esta cobertura ofrece asistencia ante imprevistos médicos, repatriaciones, equipaje, accidentes personales y otras eventualidades.

Las siguientes son las coberturas y los montos del seguro de asistencia en viaje:

Cobertura	**Monto**
Asistencia médica y sanitaria (Local)	**600 €**
Asistencia médica y sanitaria (Continental)	**5.000 €**
Asistencia médica y sanitaria (Mundial)	**5.000 €**
Gastos odontológicos	**75 €**
Repatriación o traslado sanitario de heridos o enfermos	**Ilimitado**
Repatriación de los demás asegurados	**Ilimitado**
Desplazamiento de un familiar en caso de hospitalización	**Ilimitado**
Gastos de estancia del familiar desplazado (máx. 50 €/día)	**500 €**
Convalecencia en hotel (máx. 50 €/día)	**500 €**
Repatriación o transporte del asegurado fallecido	**Ilimitado**
Regreso anticipado por fallecimiento de un familiar	**Ilimitado**
Regreso anticipado por hospitalización de un familiar	**Ilimitado**
Transmisión de mensajes urgentes	**Incluido**
Envío de medicamentos en el extranjero	**Ilimitado**
Robo y daños materiales al equipaje	**300 €**
Demora en la entrega del equipaje facturado	**30 €**
Accidentes personales	**6.000 €**
Responsabilidad Civil Privada	**30.000 €**

VISITAS Y EXCURSIONES OPCIONALES

Serán ofrecidos directamente por el operador en destino, y el pasajero podrá tomarlos si así lo desea, All Reps no presta servicios de opcionales, ni es intermediario de los mismos por lo que no asume responsabilidad ni garantía por su contratación y ejecución. Le recomendamos solicitar al operador la información completa de estos servicios antes de su contratación. En determinadas ciudades incluidas en

este circuito, el pasajero dispondrá de tiempo libre para realizar actividades por cuenta propia; en consecuencia, el traslado de regreso al hotel no estará contemplado dentro de los servicios incluidos.

ITINERARIO

Todos los itinerarios publicados pueden estar sujetos a posibles cambios en el destino, ya sea por problemas climatológicos, operativos o de fuerza mayor. Las visitas detalladas pueden cambiar el orden o el día de operación.

CANCELACIONES O SUSPENSIONES DE VISITAS TURÍSTICAS

Se podrán suspender o cancelar algunas visitas por condiciones climáticas, políticas, sociales, de orden público u otras causas imprevistas ajenas a ALL REPS o a sus operadores. En estos casos se buscará organizar visitas o actividades alternativas de calidad similar a las suspendidas, siempre y cuando las condiciones del destino lo permitan y no se ponga en riesgo la integridad y seguridad del grupo.

AUTOCARES

Todos los circuitos tienen previsto realizar su recorrido en autocar (autobuses). En caso de no reunir el número suficiente de pasajeros, el circuito se realizará en minibús o van. En caso de que algún pasajero requiera una silla en especial por motivos de salud deberá ser informada con anticipación y enviar una prescripción médica, de lo contrario no se tomará en cuenta. En los circuitos y/o programas, los trayectos entre ciudades se realizan en vehículos de turismo adecuados, dependiendo el número de pasajeros. La duración de los recorridos es de 4 a 12 horas como máximo al día.

Pensando en el bienestar de los pasajeros y que el plan turístico cumpla con las expectativas y necesidades de su cliente, le agradecemos informarnos de manera previa a la compra, si el cliente padece de alguna discapacidad, enfermedad o cuidado especial. Es importante que los clientes evalúen las condiciones específicas del plan turístico y en caso de tener alguna condición médica que les impida disfrutar de los servicios ofrecidos, All Reps podrá generar recomendaciones en el evento en que dichas condiciones no se ajusten a la situación particular del cliente.

SALIDA DE LAS EXCURSIONES O RECORRIDO TERRESTRE

Para el inicio del tour en autobús, es imprescindible que a la hora indicada los pasajeros se encuentren listos en la recepción del hotel de salida, a fin de que el itinerario pueda ser cumplido sin alteraciones. Todo retraso o pérdida del servicio por incumplimiento de los pasajeros, no genera responsabilidad por parte del operador o de All Reps ni dará lugar a reembolsos.

Durante el recorrido, en determinadas ciudades únicamente se efectuará parada para pernoctar o como escala intermedia hacia el siguiente destino. Por razones de distancia y tiempo, no se contemplarán recorridos turísticos ni visitas en dichas ciudades.

EQUIPAJE

Durante el itinerario, los autocares transportarán gratuitamente una maleta por persona. El exceso de equipaje se aceptará de acuerdo con el criterio de los guías y conductores acompañantes siempre y cuando la capacidad de carga del vehículo así lo permita. No se garantiza que se pueda acomodar más equipaje del autorizado, siendo de la exclusiva responsabilidad del pasajero, el manejo del equipaje que no se pueda embarcar.

Es muy importante que los pasajeros no descuiden su equipaje y supervisen su entrega a los operadores de estos servicios. En cualquier servicio de traslado, los extravíos y/u olvidos por parte de los pasajeros de objetos personales en el transporte no dará lugar a responsabilidad por parte del prestatario del mismo o de All Reps, es únicamente responsabilidad del pasajero.

GUÍAS

Cuando se habla de guía, nos referimos a guías locales del país que se visita para las excursiones o guía correo que le acompañaran durante el circuito terrestre. Nunca se refiere a un guía acompañante desde Colombia.
El servicio de guía correo aplica exclusivamente durante los días de circuito en autobús. Los días de estadía en Madrid (antes o después del circuito) no incluyen guía.

HOTELES

Las habitaciones publicadas disponen de 1 o 2 camas, independiente del número de pasajeros que ocupe la misma. Los servicios, actividades e instalaciones complementarias de los hoteles (minibar, gimnasio, parqueadero, piscina, caja fuerte, guardería, etc.) son publicados exclusivamente a título informativo y pueden tener cargos adicionales con pago directo a los hoteles por su utilización.
El número de pasajeros por habitación corresponde estrictamente a la acomodación elegida por el cliente: individual (1 pax), doble (2 pax), triple (3 pax). No se permiten ocupantes adicionales a la acomodación seleccionada.
La asignación de habitaciones dobles matrimoniales o twin estará sujeta a la disponibilidad de los hoteles, por lo que no podrá ser garantizada con antelación.

ACOMODACIÓN EN HABITACIONES TRIPLES Y NIÑOS

Los hoteles no disponen de una gran oferta de habitaciones triples, por lo general la cama adicional es un catre, es muy importante que el pasajero tenga conocimiento para evitar incomodidades en el destino, se debe conocer el peso y la altura de la persona adicional para hacer una buena recomendación.

La disponibilidad de habitaciones triples es limitada y deberá ser confirmada en el momento de la reserva. (En esta acomodación, a la cama doble se adicionará una cama supletoria, la cual podrá corresponder a un catre o sofá cama).

POLÍTICA DE INGRESO Y SALIDA DE LOS HOTELES

El registro de llegada o Check in del hotel inicia a las 15 horas (3 pm) del día de llegada. Si un pasajero quiere ocupar la habitación del hotel antes del horario indicado, el hotel puede cobrar por un día adicional y lo considera como una estancia de un día anterior. Ahora bien, si el huésped desea entrar a la habitación (siempre que haya disponibilidad de habitaciones) puede pagar por ello.

El día de la salida o check-out el huésped dispone de un tiempo máximo para dejar la habitación, de lo contrario el hotel puede cargar una noche más. La hora tope usada internacionalmente son las 12 del mediodía. Es importante destacar que el late check out nunca se considerará como un derecho de los clientes, sino un privilegio que puede ser otorgado por el jefe de recepción sobre la disponibilidad de las habitaciones. Puede que sea de forma gratuita o pagar por el uso de la habitación con un late check out.

ATENCIONES ESPECIALES

Determinados establecimientos ofrecen valores agregados o atenciones especiales a los pasajeros. La NO utilización no tiene ningún tipo de reembolso, estas están sujetas a disponibilidad, no están incluidas en los precios publicados.

PROPINAS

La propina es parte de la cultura en casi todas las ciudades y países del mundo como una bonificación voluntaria por el buen servicio. En los precios no están incluidas las propinas en hoteles, aeropuertos, guías, conductores, restaurantes.

Recomendamos preguntar a los guías para una mayor seguridad de los valores que se sugieren pagar. Valores aproximados: restaurantes 10 a 15%, maleteros USD 1 o 2 dólares por maleta, guías USD 5 diarios por persona, conductores USD 2 diarios por persona, camareras USD 1 ó 2 dólares por noche por habitación.

DÍAS FESTIVOS

Durante la celebración de los días de fiesta propios de cada país y/o ciudad, es posible que los transportes, museos, comercio, medios de elevación, teatros, etc.; se vean afectados en sus horarios y funcionamiento, inclusive no operar o permanecer cerrados sin previo aviso. Recomendamos consultar con los operadores locales para evitar contratiempos por la suspensión o interrupción de estos servicios.

INCONFORMIDADES EN EL DESTINO

En caso de anomalías o inconformidades en algunos de los servicios deberá informar inmediatamente al prestatario de los mismos, corresponsal local o bien directamente a All Reps en su canal de WhatsApp +57 312 4470822.

GARANTÍA CON TARJETA DE CRÉDITO

A la llegada a los hoteles en la recepción se solicita a los pasajeros dar como garantía la tarjeta de crédito para sus gastos extras. Es condición para el alojamiento que el huésped cuente con una tarjeta de crédito que pueda entregar en garantía a los hoteles.
Es muy importante que a su salida revise los cargos que se han efectuado a su tarjeta ya que son de absoluta responsabilidad de cada pasajero.

RESERVACIONES

Pueden ser solicitadas vía email, indicando destino, fecha de viaje, nombres completos de los pasajeros (como aparecen en el pasaporte), acomodación, nacionalidad y moneda en que realizaran el pago del paquete turístico a los siguientes correos electrónicos:

- jefaturaseries@allreps.com
- asesor6@allreps.com

POLÍTICA DE RESERVAS

Para mayor seguridad solicitamos que todo sea enviado vía correo electrónico. No aceptamos solicitudes de reserva vía WhatsApp.
Enviar nombres de los pasajeros y copia del pasaporte.
A partir del 1° de junio de 2019 entró en vigor la nueva Resolución 830d de IATA (Asociación Internacional de Transporte Aéreo) que pretende ofrecer un mejor servicio al viajero a través de notificaciones a los clientes en los casos de alteraciones en los vuelos. De acuerdo con esta resolución y con los

procedimientos de emisión de billetes y reservas de las aerolíneas, los pasajeros deben proporcionar el número de teléfono móvil y la dirección de correo electrónico con el fin de ingresar sus datos al PNR, por sus siglas en inglés Passenger Name Record (Registro de Nombres del Pasajero), con el fin que los usuarios estén enterados de cambios o modificaciones de su vuelo.

TRATAMIENTO DE DATOS

ALL REPS solicitará los datos personales de los beneficiarios del servicio para gestionar las reservas del viaje, asuntos fiscales o de facturación, tales como datos de identificación y de contacto, estos datos se compartirán con aerolíneas, y otros operadores. El pasajero deberá firmar los formularios de autorización de tratamiento de datos personales dispuestos por ALL REPS. Así mismo, los intermediarios que adquieran el programa deberán obtener autorización expresa de los beneficiarios para compartir sus datos con ALL REPS, aerolíneas y demás operadores. Los intermediarios deberán entregar diligenciada el formato de autorización de tratamiento de datos personales dispuesto por ALL REPS.
Así mismo, teniendo en cuenta la normativa de la IATA la agencia solicitará obligatoriamente el número de móvil y la dirección de correo electrónico del pasajero para brindarlo a la línea aérea, para que estas puedan contactar al pasajero en caso de interrupción o una novedad operativa.

El tratamiento de datos se hará conforme a la Política de Protección de Datos Personales adoptada por ALL REPS, que se ajusta a lo prescrito en la ley 1581 de 2012, disponible para consulta en el link www.allreps.com. Para gestionar adecuadamente los datos personales de los pasajeros, ALL REPS suscribe acuerdo de transmisión o transferencia de datos con las agencias intermediarias, siendo una condición para el proceso de reserva y venta del programa.

NUEVA NORMATIVA IATA – RESOLUCIÓN 830D

La IATA ha reestructurado la resolución 830d que define los procedimientos que deben seguir todas las agencias de viajes acreditadas al crear reservas de tiquetes.
Esta resolución que rige desde el 1 de junio de 2019 indica que los agentes están en la obligación de registrar en las reservas los datos de contacto de los pasajeros para informarles cualquier novedad en la reserva de su vuelo.

Estos son los procedimientos implementados con esta norma, de obligatorio cumplimiento para la operación de este programa:

La agencia debe preguntar a los pasajeros si están dispuestos a compartir su información de contacto con las aerolíneas.
Si los pasajeros están de acuerdo en compartir su información de contacto con la aerolínea relacionada, el agente debe registrar la información de contacto del pasajero en la reserva.
Si los pasajeros no aceptan compartir su información de contacto, la agencia de viajes debe informar a los pasajeros que no recibirán ninguna información de las aerolíneas en caso de cambios o cancelaciones en el horario de los vuelos.
Por este motivo, desde la fecha de entrada en vigencia de la resolución es obligatorio conocer y proporcionar el número de móvil y/o la dirección de correo electrónico del pasajero a la Compañía Aérea para que las aerolíneas puedan contactar en caso de interrupción operativa.
En caso de que el pasajero no desee facilitar esta información, deberá comunicarse por escrito para así poder notificarlo a IATA de acuerdo con la normativa establecida. En el caso de ejercer esta opción tenga en cuenta que se dificultará el proceso de notificación de los cambios operacionales de la aerolínea y los pasajeros podrán no recibir notificaciones relativas a cancelaciones o cambios en el horario de los vuelos.

COMUNICADO IMPORTANTE PARA GARANTIZAR UNA BUENA ASESORÍA A LOS PASAJEROS

En los circuitos y/o programas, los trayectos entre ciudades se realizan en vehículos de turismo adecuados, dependiendo el número de pasajeros. La duración de los recorridos es de 4 a 12 horas como máximo al día.

Pensando en el bienestar de los pasajeros y que el plan turístico cumpla con las expectativas y necesidades de su cliente, le agradecemos informarnos de manera previa a la compra, si el cliente padece de alguna discapacidad, enfermedad o cuidado especial. Es importante que los clientes evalúen las condiciones específicas del plan turístico y en caso de tener alguna condición médica que les impida disfrutar de los servicios ofrecidos, All Reps podrá generar recomendaciones en el evento en que dichas condiciones no se ajusten a la situación particular del cliente.

Para garantizar la calidad y el cumplimiento de los servicios, los horarios de cada uno de los circuitos son muy estrictos y All Reps no asume ninguna responsabilidad en caso de retrasos generados por los pasajeros. All Reps no asume ninguna responsabilidad en el caso en que la omisión de cualquier información relevante para el viaje, por parte del pasajero, genere retrasos o inconvenientes en el normal desarrollo del circuito.

Para poderle asesorar correctamente, All Reps requiere de esa información. Por tratarse de datos personales sensibles, daremos aplicación a nuestra Política de tratamiento de datos personales que podrá consultar en nuestro sitio web: www.allreps.com. La información aquí solicitada únicamente será utilizada para evaluar la conveniencia del plan turístico respecto a las necesidades de sus clientes y en ningún momento será suministrada a terceros.

All Reps no asume ninguna responsabilidad, en el caso de que la información del cliente no sea suministrada, no sea cierta o se omitan circunstancias reales.

CLÁUSULA DE RESPONSABILIDAD

ALL REPS, con Registro Nacional de Turismo 2434 Agencia de Viajes y Turismo, 30445 Agencia de Viajes Operativa y 72976 Agencia de Viajes Mayorista, expedidas por el Ministerio de Comercio Industria y Turismo, está regulada por el régimen de responsabilidad que establece la ley 300/96, modificada por la Ley 1558 de 2012, Decreto 2438 de 2010, ley 1480 de 2011 referente al Estatuto del Consumidor y demás decretos reglamentarios, así como por las normas que las modifiquen o reemplacen. De igual manera, su responsabilidad está definida por las determinaciones propias que adopte al respecto, las cuales se enmarcan dentro de los límites y autorizaciones establecidas por la legislación vigente. Manifestamos que actuamos únicamente como intermediarios entre el viajero y las entidades o personas que prestan u operan los servicios de turismo anunciados que se indican en itinerarios, folletos o cualquier medio impreso, correspondiente a empresas de transporte, hoteles, restaurantes, etc. Por tanto, no tenemos injerencia en las decisiones o políticas de los mismos. Cualquier información adicional relativa a impuestos, condiciones, vigencias, tasas, cargos y demás pagos obligatorios deben ser consultados con el asesor de viajes, sitio web www.allreps.com o sitio web www.allrepsreceptivo.com.

Nuestra responsabilidad como organizador del plan o paquete turístico se limita a los términos y condiciones definidos en cada programa en relación con la prestación y calidad de los servicios.

En las condiciones específicas de cada plan reservado se definirá la forma de pago, plazo y demás condiciones de contratación. El valor y forma de pago de los depósitos o anticipos, boletas, reservaciones de eventos deportivos y culturales, ferias, exposiciones y similares, se sujetarán a las condiciones del organizador de tales eventos, los cuales se informarán al momento de la compra.

El pasajero será el exclusivo responsable de la custodia de su equipaje y documentos de viaje. La Agencia de Viajes le informará al pasajero las restricciones que establezcan las aerolíneas siempre y cuando sean previamente publicadas por estas, en cuanto a prohibiciones, peso máximo y número de piezas por pasajero, limitaciones o impedimentos de acceso por cupo máximo. No obstante, será de la exclusiva responsabilidad del pasajero el cumplimiento de dichas políticas, las cuales podrán variar por disposición de las empresas de transporte o del prestador de los servicios.

Toda la información adicional relativa a vigencias, condiciones, impuestos de salida de Colombia y en el exterior, tasas, cargos y demás pagos obligatorios, medidas de salud preventivas del destino, servicios de asistencia deben ser consultados con un asesor de viajes o en el sitio web de la Agencia de Viajes en el momento de realizar la reserva, así mismo serán informados al pasajero en los documentos de viaje, según las características que apliquen a cada uno.

Todos los precios, tarifas, impuestos, tasas o contribuciones, que cotice o anuncie nuestra empresa 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. Aplican restricciones y condiciones para cada tarifa publicada según su vigencia, solicitamos revisar las condiciones particulares establecidos para cada plan.

Las tarifas hoteleras dependen de la acomodación seleccionada. Las políticas de cancelación, penalidades, restricciones y condiciones particulares del paquete serán debidamente informadas al cliente al momento de solicitar el servicio. 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.

De ser permitido por la legislación vigente, **ALL REPS** no será responsable frente al pasajero por el servicio de transporte aéreo, salvo que se trate de vuelos fletados, según las condiciones del contrato de transporte aéreo. Tampoco será responsable de la decisión que tome el viajero en la categoría de hoteles y servicios escogidos, teniendo en cuenta que ha sido una decisión voluntaria.
ALL REPS no es responsable solidario por los valores solicitados en reembolso por el usuario, quien estará sujeto a las deducciones que realice el prestador del servicio en los siguientes eventos; a) Por fuerza mayor o caso fortuito: sobreviniente antes o durante el viaje (huelgas, asonadas, terremotos, accidentes, huracanes, avalanchas, factores políticos, negación de ingreso, asuntos de salubridad, o cualquier tipo de desastre natural), en este caso, el prestador del servicio podrá modificar, reemplazar o cancelar itinerarios, fechas, horas, vuelos, hoteles, servicios opcionales a fin de garantizar el éxito del tour o viaje. Los reembolsos que lograran presentarse por los servicios no utilizados y descritos

anteriormente son definidos por cada prestador de servicio y será informado en el momento de ocurrir cualquier suceso, y b) Por razones de índole personal: cuando el viajero no pueda salir del país por motivos como; presentar documentos incompletos o falsos, omitir requisitos exigidos para la salida del país, o prohibición de salida por las autoridades competentes, o homónimos, no será responsabilidad de **ALL REPS**, el no cumplimiento de los requisitos exigidos para el desarrollo del itinerario previamente pago. Los reembolsos que se pudiesen presentar por servicios no prestados en estas situaciones son definidos por cada prestador de servicio y serán informados en caso de ocurrir en cualquiera de las situaciones descritas.

Si el pasajero no se presenta al abordaje de los servicios o si durante la prestación de los servicios previamente adquiridos por el usuario, este debe retirarse por motivos de índole personal o de salud previamente comprobados, aplicarán las políticas de reembolso definidas por el operador o prestador del servicio, debido a que son condiciones económicas especiales de contratación o el tipo de servicio contratado como (cruceros, ferias, eventos especiales, congresos, grupos, fechas de temporada alta, etc.), en las cuales **ALL REPS** no tiene ningún tipo de control o injerencia.

Por regla general, **ALL REPS** conservará el 100% del anticipo entregado por el cliente y/o el 100% del valor pagado, salvo que se pacte de otra manera en las condiciones especiales de cada programa o contrato, cuando el cliente no se presente a disfrutar el servicio, o la solicitud de cancelación se realice por fuera de los términos establecidos en cada programa, o, las razones invocadas por el cliente para cancelar no estén definidas como un evento de cancelación, o cuando el pasajero decida retirarse del tour. De presentarse alguna de estas circunstancias, **ALL REPS** gestionará ante los operadores del programa una solicitud de reembolso, lo cual no implica que **ALL REPS** se comprometa a obtener de su parte una respuesta positiva y un monto determinado. En caso tal que los operadores accedan a realizar un reembolso al cliente, **ALL REPS** tendrá derecho a retener los valores que correspondan a costos administrativos, financieros y márgenes de ganancia estimada.

ALL REPS y/o las compañías prestadoras de servicios se reservan el derecho de alterar el itinerario de viaje y servicios si fuese imprescindible para una mejor organización del mismo o alguna circunstancia de fuerza mayor que lo obligara a ello, en el evento que el viajero por deseo expreso accediera a introducir alguna modificación en el itinerario o cambio de hotel para mejorar su categoría deberá pagar la diferencia de gastos ocasionados por los cambios solicitados, quedando claro que la decisión sobre variación es por voluntad propia del viajero. Los cambios solicitados están sujetos a disponibilidad.

Los reembolsos que tuviera lugar por algún motivo, y previamente comprobado se realizarán dentro de los 30 días siguientes a solicitud o el máximo establecido legalmente, si el trámite toma más tiempo por causas ajenas a **ALL REPS**, ésta no reconocerá ningún interés sobre las sumas a reembolsar.
En el hecho de requerir visa para alguno de los itinerarios, **ALL REPS** informará y prestará asesoría al cliente, pero no será responsable del trámite que hagan directamente las agencias de viajes, siendo de exclusiva autonomía de las autoridades consulares todo lo relativo al trámite, documentos, tiempo, costos, estudio y aprobación o rechazo del mismo. En el efecto de negación de la Visa no habrá lugar a reembolso por las sumas pagas por el viajero. Si la Visa otorgada, y las autoridades aeroportuarias del país de destino no le permiten el ingreso al pasajero, no existirá responsabilidad por esas decisiones. Las políticas de reembolso por los servicios no tomados en el hecho que existan, serán

únicamente definidas por el prestador de servicio, debido a que están establecidas a condiciones económicas especiales de contratación o el tipo de servicio contratado.

Será responsabilidad exclusiva de cada pasajero cumplir los requisitos exigidos por cada aerolínea para el embarque, así como los requisitos exigidos por las autoridades migratorias de cada país para la salida, ingreso y estadía. Más allá de las obligaciones de información y asesoría al pasajero, **ALL REPS** no asume ningún tipo de responsabilidad con el pasajero por el embarque, ni por la salida del país o el ingreso a países extranjeros ya que su autorización depende de las autoridades migratorias. Advertimos que el ingreso y estadía en países extranjeros es completamente discrecional por parte de las autoridades migratorias, en consecuencia, en caso de denegaciones de ingreso o deportaciones, no seremos responsables frente al pasajero.

En relación con los perjuicios, de ser permitido por la legislación vigente y salvo que se establezca de otra manera en las condiciones especiales de cada programa, **ALL REPS** únicamente responderá por el daño emergente derivado de las acciones u omisiones que le sean directamente imputables. En ningún evento responderá por lucro cesante, daños indirectos, consecuenciales, y/o perdida de oportunidad. En todo caso, su responsabilidad por los perjuicios, en ningún evento excederá el cien por ciento (100%) del valor del contrato, orden de compra, o paquete turístico adquirido. De igual manera, **ALL REPS** no será responsable de los daños o perjuicios que sufran los usuarios cuando exista culpa directa de estos, o desatiendan las instrucciones y recomendaciones impartidas por los operadores para el disfrute del servicio, o sea producto de un comportamiento negligente.

Para garantizar los derechos que como consumidor le asisten a los clientes o usuarios, las agencias que adquieran nuestros productos se comprometen a brindar información clara, oportuna y suficiente a los usuarios sobre los programas turísticos que ofrezcan, incluyendo todos aquellos aspectos necesarios que le permitan a los usuarios definir su decisión de compra, como las calidades del servicio, los términos de la garantía, los términos de cancelaciones y penalidades, forma de pago, responsabilidad de los operadores y demás.

DERECHO AL RETRACTO. ALL REPS respetará el derecho al retracto consagrado en favor del pasajero, y dará aplicación de acuerdo a los lineamientos establecidos por la Aeronáutica Civil en su resolución 1375 de 2015, en cuanto a los demás servicios de turismo diferentes al transporte aéreo, en los que opere el derecho de retracto por corresponder a ventas no tradicionales, se dará cumplimiento a lo establecido por el estatuto de protección al consumidor.

CONDICIONES Y FORMA DE PAGO El valor y forma de pago de depósitos, anticipos y saldos para garantizar la participación de los viajeros en las excursiones, eventos especiales, Cruceros, Ferias, Congresos, salidas de alta temporada, eventos deportivos, culturales o similares son atinentes a condiciones y políticas del organizador y/o las empresas prestadoras de estos servicios, éstas serán informadas a través de nuestro material impreso o sitio web www.allreps.com - www.allrepsreceptivo.com o asesor comercial o confirmación de servicios.

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, con el fin de evitar que la pérdida de valor de la moneda local genere un desequilibrio económico. 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.

Los impuestos, tasas y contribuciones que afecten las tarifas aéreas, hoteleras y demás servicios ofrecidos por **ALL REPS** 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, manuales o sitio web www.allreps.com - www.allrepsreceptivo.com 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 transporte terrestre que se utilice hacia el destino, el viajero se somete expresamente a la legislación en materia de accidentes por carretera de la nación en que se halla matriculado el vehículo. Las indemnizaciones serán pagas a los interesados, beneficiarios o sus representantes legales en el país de matrícula del vehículo en la moneda legal del mismo. El pago de las posibles indemnizaciones en acaecimiento de accidente corresponde únicamente a las compañías de seguros excluyéndose cualquier responsabilidad de terceros tales como compañías aéreas, marítimas, operadores, etc. De ser permitido por la legislación vigente, **ALL REPS** no asume responsabilidad alguna por los daños y perjuicios sufridos por el pasajero por la prestación del servicio de transporte terrestre utilizado por los operadores locales.
ALL REPS hará entrega de la lista de prestadores de servicios, hoteles y demás operadores que se utilizarán en cada paquete, junto con un documento de recomendaciones al usuario. En el evento en que el viajero desee realizar por su cuenta algún cambio o modificación en su viaje, **ALL REPS** no será responsable por las modificaciones realizadas, ni por reembolso alguno de servicios no tomados. **ALL REPS** no será responsable solidario por los valores solicitados en reembolso por el usuario, quien estará sujeto a las deducciones que realice el prestador del servicio. Será prerrogativa del operador o del organizador del tour, el retiro de quien, por causa grave de carácter moral o disciplinario debidamente comprobada, atente contra el éxito del mismo. Si faltaren servicios por prestar al momento del retiro del viajero, se dará estricta aplicación a las normas establecidas por el prestador del servicio en lo relativo a reembolsos.
ALL REPS, no será responsable por gastos adicionales en que incurra el viajero, por asuntos Judiciales o de otra índole en que se vea involucrado a causa de su retiro. Con relación a los servicios no prestados al momento del retiro del viajero, se aplicarán las políticas de reembolso del operador, si hubiere lugar a ello.
El pasajero será el exclusivo responsable de la custodia de su equipaje y documentos de viaje. Bajo ninguna circunstancia **ALL REPS** responderá por el extravío, daño, deterioro o pérdida de elementos del pasajero.

ALL REPS informará al pasajero las restricciones que establecen las aerolíneas en cuanto a prohibiciones, peso, cupo máximo y número de piezas por pasajero, siempre y cuando estos sean organizados por **ALL REPS**. No obstante, será de exclusiva responsabilidad del usuario el cumplimiento de dichas políticas, las que podrán variar por autonomía de las aerolíneas sin previo aviso. El usuario

podrá solicitar a la compañía de Seguros de su elección la adquisición de póliza que cubra aspectos como; pérdida, sustracción, deterioro o daño de sus pertenencias.

Las políticas de restricción, cancelación, penalidades y condiciones particulares de los servicios a prestar serán debidamente informadas al viajero al momento de solicitar nuestros servicios, por la agencia de viaje que atienda directamente al cliente, nuestros asesores, o en nuestros manuales, material impreso o sitio web www.allreps.com - www.allrepsreceptivo.com. Una vez recibidos los dineros por depósitos o pagos totales, se entiende que el viajero conoce y acepta todas las políticas de pagos y cancelaciones del itinerario o servicios que está adquiriendo.

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

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 **ALL REPS**.

Con el fin de contrarrestar la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes en viajes y turismo, **ALL REPS**, da estricta aplicación a la Ley 679 de 2001, con el fin de hacer efectivas las obligaciones contempladas en los artículos 16 y 17 de la presente Ley, así como a prevenir las conductas tipificadas en el artículo 19 de la misma ley, en concordancia con la resolución 3480 de 2009.

ALL REPS está comprometida a un ambiente sano y a un desarrollo sostenible, como así lo establece nuestra C.N. en sus artículos 79 y 80 en concordancia con la Ley 99 del 1993 y 1549 de 2012, en el entendido al crecimiento económico, elevación de calidad de vida y al bienestar social, sin agotar la base de recursos naturales renovables en que se sustenta, ni deteriorar el medio ambiente o el derecho de las generaciones futuras a utilizarlo para la satisfacción de sus propias necesidades. **ALL REPS** precisa lo anterior en la siguiente frase “Cuidar el planeta es tarea de todos.”

Con el fin de mitigar los riesgos asociados a lavado de activos, financiación del terrorismo**, ALL REPS** implementará mecanismo de debida diligencia para un conocimiento adecuado de los clientes. De igual manera, las agencias de viajes que adquieran los paquetes de **ALL REPS** deberán implementar procesos de conocimiento del cliente adecuados, que permitan el análisis de estos riesgos frente a cada cliente, a manera de ejemplo, consulta en listas OFAC, ONU. En caso de advertir cualquier riesgo, la agencia deberá hacer la valoración jurídica respectiva y abstenerse de hacerla la venta al cliente. **ALL REPS** podrá requerir a las agencias el análisis de cada cliente para soportar su sistema de gestión de riesgos de LA/FT.
En materia de datos personales, Las Agencias que adquieran nuestros servicios deberán solicitar autorización previa y expresa a los usuarios para el tratamiento de sus datos personales, conforme a los requerimientos de la ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, incluyendo las finalidades necesarias para la prestación efectiva del servicio, indicando que los datos serán compartidos con **ALL REPS** y demás operadores. En caso de requerirlo, **ALL REPS** podrá solicitar a las Agencias copia de la autorización concedida por el usuario.

Actualización:
06-01-23
Revisada parte legal.

DERECHOS DE AUTOR

ALL REPS SAS. Es propietario exclusivo de los derechos de autor de este material, cualquier reproducción, copia, venta, publicación o difusión sin su consentimiento, dará lugar al inicio de las acciones judiciales o administrativas que correspondan.