TÉRMINOS Y CONDICIONES

El presente documento constituye un contrato Marco, mediante el cual se reglamentará la prestación de los servicios por parte de GUAINIA TRAVEL. En consecuencia, este documento establece las condiciones generales de ejecución de los servicios ofrecidos y contratados por LOS CLIENTES que se especifican en las ofertas seleccionadas por estos.

comercial@guainia.travel

guainia.travel

1. GUAINIA TRAVEL- AGENCIA OPERADORA

GUAINIA TRAVEL es una empresa legalmente constituida en Colombia, identificada con NIT. 1121718634-2 y RNT 218481, que tiene por actividad principal la venta de servicios de viajes, paquetes turísticos, transporte y alojamiento, tanto al público en general como a clientes comerciales. Dirigiendo su oferta a CLIENTES tanto nacionales como extranjeros. Guainía Travel es una agencia operadora que gestiona y ejecuta directamente los viajes a nivel local.

2. ACEPTACIÓN DE TÉRMINOS Y CONDICIONES POR EL CLIENTE

Al ingresar o interactuar en el sitio web, WhatsApp, Instagram, TikTok o cualquier otro canal oficial de Guainía Travel, y al solicitar o reservar cualquiera de nuestros servicios, EL CLIENTE declara:

1. Haber leído, comprendido y aceptado íntegramente los presentes Términos y Condiciones, incluyendo precios, fechas, modos de prestación y lugares de ejecución.
2. Contar con información suficiente sobre cada oferta al momento de efectuar la solicitud o reserva.
3. Que, en caso de duda, contactará previamente a Guainía Travel a través del correo comercial@guainia.travel o los demás medios oficiales antes de concluir la reserva.
4. Reconocer que, una vez confirmada la reserva (mediante un pago parcial o total esta no podrá cancelarse ni modificarse salvo en las situaciones y plazos previstos en la Política de Cambios y Cancelaciones.
5. Aceptar de manera expresa cualquier contrato específico que Guainía Travel disponga para regular los servicios contratados, el cual hará parte integral de estos Términos y Condiciones.

6. Mediante la aceptación de estos términos y condiciones se presume que el cliente es consciente del nivel de riesgo que involucran todas las actividades ofrecidas por GUAINIA TRAVEL y que son libremente aceptadas por EL CLIENTE, quien asume plena responsabilidad sobre los daños que sufra o que cause a si mismo o a terceros durante la ejecución de dichas actividades.
7. Antes de contratar, el CLIENTE tiene la obligación de revisar los Términos y Condiciones Particulares establecidos.

3. REQUISITOS QUE DEBE CUMPLIR EL CLIENTE

Los CLIENTES que no sea mayores de 18 años deberán estas acompañados por sus padres, quienes firmaran todos los documentos en su nombre, o por un adulto responsable debidamente autorizado por escrito por parte del acudiente.
No obstante, GUAINIA TRAVEL exigirá al CLIENTE que proporcione información sobre su condición física y sus necesidades alimenticias, con el fin de estar atento a su bienestar durante la actividad. Será responsabilidad del CLIENTE entregar a GUAINIA TRAVEL toda información adicional que, a su juicio, resulte pertinente para acreditar su aptitud y cualquier condición que pueda afectar la actividad.
GUAINIA TRAVEL declara que la única fuente de información a la que tendrá acceso será aquella suministrada exclusivamente por parte de los CLIENTES, la cual presumirá veraz, completa y oportuna, será considerada como causal de exclusión de responsabilidad de GUAINIA TRAVEL, y hará nulo el contrato existente entre la Empresa y el cliente recitente.

El CLIENTE que contrate un servicio o viaje con GUAINIA TRAVEL debe contar con seguro médico propio que cubra los gastos por enfermedad, accidente o cualquier otra situación que pueda presentarse durante el viaje. GUAINIA TRAVEL podrá exigir el CLIENTE la presentación de dicho seguro antes del viaje. Al contratarse el servicio con GUAINIA TRAVEL se entiende que el CLIENTE cuenta con dicho seguro, con vigencia y cobertura suficiente para atender cualquier situación que se presente durante el desarrollo del servicio.

4. REQUISITOS QUE DEBE CUMPLIR EL CLIENTE

La empresa ofrece al CLIENTE los siguientes servicios a través de sus canales oficiales:

I. Servicios comercializados y operados exclusivamente por Guainía Travel
Para contratar cualquiera de estos servicios, EL CLIENTE deberá solicitarlos a través de los canales oficiales de Guainía Travel —o por cualquier medio que permita a la agencia conocer con precisión el viaje requerido— y recibir confirmación de disponibilidad.
Si Guainía Travel no cuenta con un itinerario prediseñado para el destino de interés, EL CLIENTE podrá proponer su propio plan de viaje, el cual será ajustado y cotizado por la agencia según sus preferencias.

Para efectos de este documento, el CLIENTE y GUAINIA TRAVEL entenderán que existen dos clases de ofertas:

a) Ofertas Tipo: propuestas estándar difundidas por Guainía Travel a través de su sitio web, redes sociales oficiales, WhatsApp y demás canales autorizados. Su contenido, precio y condiciones han sido definidos previamente; al reservar por cualquiera de estos medios, EL CLIENTE acepta íntegramente los términos allí establecidos.
b) Ofertas Ajustadas / Viajes a la Medida: propuestas diseñadas de forma personalizada por Guainía Travel para un CLIENTE específico; pueden ampliar, modificar o complementar las Ofertas Tipo de acuerdo con sus preferencias particulares.

5. RESERVA DE SERVICIOS

1.Planes sin tiquetes aéreos

I.Anticipo de reserva: 10 % del valor total.

II. Segundo pago: 50 % adicional, 20 días antes de la fecha de inicio.

III. Saldo final: 40 % restante, antes de iniciar el recorrido.

2. Planes todo incluido (con tiquetes aéreos)

I.Anticipo de reserva: 50 % del valor del tour.

II.Saldo final: 50 % restante, antes de iniciar el recorrido.

3. Pagos con tarjeta de crédito

I.Se aplicará un recargo del 4.5 % sobre el monto abonado, correspondiente a los costos de la transacción.

4. Perfeccionamiento de la reserva

I.Guainía Travel acepte la solicitud remitida por el CLIENTE, y

II. Se haya recibido el pago inicial (anticipo) en las cuentas autorizadas.

Guainía Travel se reserva el derecho de rechazar reservas cuando el CLIENTE no cumpla los requisitos exigidos.

Nota Importante: En GUAINIA TRAVEL, muchos de los servicios son prestados por comunidades indígenas ubicadas en zonas rurales y de difícil acceso. Por esta razón, los pagos deben realizarse con anticipación, ya que ellos necesitan proveerse y prepararse con varios días de antelación para garantizar su experiencia.

5.1 Cancelación o replanificación del servicio por parte del CLIENTE.

En caso de efectuarse cualquier modificación o cancelación de la reserva por parte del CLIENTE, GUAINIA TRAVEL aplicará las siguientes reglas:

Todas las solicitudes de cancelación o reprogramación deben hacerse por escrito a través de los canales oficiales de Guainia Travel. Los plazos se cuentan en días calendario, desde la fecha en que se recibe la solicitud hasta la fecha de inicio del viaje.

Correo: comercial@guainia.travel
Sitio web: guainia.travel
Celular: +57 3106183058 - 3142425475 - 3202560086 - 3203354294

Reservación de tours sin vuelos incluidos

a) Con 30 días o más de anticipación: el viajero puede reprogramar su experiencia o recibir el 90% de reembolso del valor abonado.
b) Entre 15 y 29 días de anticipación: puede reprogramar su experiencia o recibir el 50% de reembolso del valor abonado.
c) Entre 5 y 14 días de anticipación: tiene derecho al 20% de reembolso del valor abonado. No aplica reprogramación.
d) Con menos de 5 días de anticipación: no aplica reembolso ni reprogramación.
e) No presentación el día del servicio: no aplica reembolso ni reprogramación, y se retiene el 100% del valor de las actividades contratadas.

Condiciones generales

- La reprogramación se puede realizar una sola vez, dentro de los 12 meses siguientes, sujeta a disponibilidad.
- Los reembolsos se calculan sobre el valor abonado, descontando comisiones de la pasarela de pago, costos administrativos y costos no reembolsables de terceros.
- Si el viajero presenta un soporte válido (incapacidad médica o fallecimiento de un familiar cercano) dentro de las 72 horas siguientes a la solicitud, podrá reprogramar sin importar la cercanía de la fecha.

Reservación de tours con vuelos incluidos

a) Con más de 10 días de anticipación: el viajero puede elegir una de estas opciones:
Cancelar y recibir el 35% del valor abonado, descontando los costos no reembolsables de terceros (como tiquetes ya emitidos, comisiones de la pasarela de pago, costos administrativos y reservas con proveedores).
Reprogramar su viaje, asumiendo las penalidades y diferencias de tarifa generadas por el cambio de vuelos, alojamiento y demás servicios.
b) Con 10 días o menos de anticipación: no aplica devolución ni reprogramación.
c) No presentación el día del viaje: no aplica devolución ni reprogramación.

Condiciones generales

- La reprogramación se puede realizar una sola vez, dentro de los 12 meses siguientes, sujeta a disponibilidad de cupos, vuelos y proveedores.

- Casos con soporte pertinente: si el viajero presenta un soporte válido (certificado o incapacidad médica, o fallecimiento de un familiar cercano) dentro de las 72 horas siguientes a la solicitud, podrá reprogramar sin importar la cercanía de la fecha, asumiendo las penalidades correspondientes por parte de la aerolínea.

- El viajero es responsable de que sus datos (nombre, documento) coincidan con los de su documento de identidad. Los cambios de nombre están sujetos a las políticas de la aerolínea y pueden generar costos.

GUAINIA TRAVEL no será responsable por causas externas ajenas a su control, tales como, por ejemplo, retrasos, pérdida de vuelos, enfermedades o contratiempos en la ruta que impidan al CLIENTE llegar al punto de encuentro en la fecha y hora acordadas.

5.2 Cancelación y/o modificación de los viajes por parte de GUAINIA TRAVEL antes del inicio de los servicios.

I.Ante una situación que sea considerada como de fuerza mayor y/o caso fortuito, hecho de un tercero o uso indebido del cliente, GUAINIA TRAVEL podrá modificar las condiciones ofrecidas en un principio o podrá cancelar cualquiera de los viajes ofrecidos (antes de inicio del Viaje o durante el mismo).

II. En caso de cancelación por parte de GUAINIA TRAVEL, ya iniciado el viaje, por fuerza mayor, caso fortuito o hecho de un tercero o uso indebido del cliente GUAINIA TRAVEL devolverá únicamente los costos de los servicios que no se hayan ejecutado. En cualquier caso, GUAINIA TRAVEL no deberá asumir os costos adicionales en los CLIENTES haya incurrido, en concordancia con el articulo 16 de la ley 1480 de 2011.

5.3 Cancelación y/o modificación de las condiciones de los viajes por parte de GUAINIA TRAVEL después de Iniciados.

GUAINIA TRAVEL podrá cancelar el servicio después de su inicio y retener los equipos entregados al CLIENTE en caso de que éste no cumpla con las normas de seguridad y utilización impartidas por GUAINIA TRAVEL para el respectivo servicio, o cuando quiera que el CLIENTE transgreda las de tráfico, consumo de alcohol, consumo de sustancias ilegales durante la expedición, agreda física o psicológicamente a otros integrantes del viaje o a terceros, o cunado su forma de comportarse sea peligrosa, temeraria y/o represente un riesgo para él o las personas que lo acompañen. En este caso el CLIENTE deberá compensar a GUAINIA TRAVEL por las pérdidas sufridas y los costos adicionales que surjan, tales como devolución anticipada de equipo y vehículos, hoteles, comidas, etc. GUAINIA TRAVEL no tendrá que hacer ningún reembolso del pago del servicio.

GUAINIA TRAVEL podrá modificar cualquiera de las condiciones de ejecución de los servicios contratados cuando quiera que se presenten situaciones ajenas a su voluntad que así lo exijan; incluyendo pero sin limitarse a : actos de desorden civil; incluyendo guerra, bloqueos, insurrecciones, motines, protestas en masa, y acciones de las fuerzas militares relacionados con o en respuesta a algún acto de desorden civil, actos, o ausencia de actos, del Gobierno y de las ramas Legislativa y Judicial incluyendo leyes, órdenes, reglamentos, decretos, sentencias, acciones judiciales, regulaciones, renovación o confirmación de permisos y licencias, que sean realizados bien por el Gobierno o cualquier autoridad competente sobre las actividades del alquiler de equipos, epidemias, deslizamientos de tierra, huracanes,

inundaciones, avalanchas, rayos, terremotos, incendio, pandemia, maremoto, desastre en transporte terrestre, aéreo, fluvial, las condiciones climáticas y demás factores externos que pudieran limitar los servicios ofrecidos; si que por tal motivo se constituya incumplimiento por parte de GUAINIA TRAVEL. En todo caso GUAINIA TRAVEL garantiza que nuevas condiciones mantendrán en la medida de sus posibilidades los estándares inicialmente ofrecidos y si se hace necesario cancelar el viaje GUAINIA TRAVEL no se obliga a reembolsar el pago del servicio.

5.4 Devolución

En cualquiera de los casos en que GUAINIA TRAVEL deba devolver una suma de dinero al CLIENTE, la devolución del dinero correspondiente se efectuará dentro de los 15 días siguientes al día en que GUAINIA TRAVEL comunique a la cancelación del viaje y tenga toda la información bancaria para hacer la transferencia, debiendo cumplirse ambas condiciones para que empiece a contar el término de 15 días hábiles.

EL dinero se transferirá a una cuenta bancaria en Colombia y encaso de ser una cuenta internacional el CLIENTE deberá asumir los costos de la transferencia bancaria.

6. Precio, depósito y pago final.

Una vez diligenciada y enviada la solicitud de compra por parte del CLIENTE, hecho el primer pago y aceptada por GUAINIA TRAVEL, el CLIENTE quedará obligado a pagar el precio final acordado por el servicio particular seleccionado o el precio enviado por GUAINIA TRAVEL si se trata de un viaje a la medida del cliente, con una oferta ajustada.

EL porcentaje del pago que constituye el depósito le da derecho al CLIENTE a que se respete su cupo en el servicio y será tenida en cuenta como un pago anticipado del mismo.

EL pago del saldo se deberá pagar en una o varias cuotas de acuerdo con las condiciones definidas en la oferta seleccionada.

El pago del saldo se deberá pagar en una o varias cuotas de acuerdo con las condiciones definidas en la oferta seleccionada. GUAINIA TRAVEL se reservará el derecho de cancelar la reserva y cobrar una multa equivalente al depósito, en el evento en que el CLIENTE no realice uno o más pagos de manera oportuna.

En todos los casos planteados, el pago total del servicio siempre deberá ser cancelado antes de darse inicio al VIAJE, a menos de que GUAINIA TRAVEL expresamente haya acordado un plazo distinto con el CLIENTE.

6. 1 Inclusiones en precios de los servicios

El precio pagado por el CLIENTE a GUAINIA TRAVEL en virtud de los servicios seleccionados comprenderá única y exclusivamente aquellas actividades expresamente relacionadas en la oferta tipo/o ajustada, efectivamente aceptada por GUAINIA TRAVEL, así como todos aquellos servicios complementarios que razonablemente se requieran para su efectiva ejecución bajo los estándares de servicio de GUAINIA TRAVEL.

Los servicios adicionales no especificados en el INLCUYE o en las comunicaciones con GUAINIA TRAVEL no se entienden incluidos y el CLIENTE deberá asumirlos.

7. Forma de pago

Los pagos que se realicen a GUAINIA TRAVEL deberán efectuarse a través de los medios especificados por GUAINIA TRAVEL.

8. Documentación válida requerida.

GUAINIA TRAVEL asume que el CLIENTE es consciente y conoce del hecho de que para realizar el viaje en Colombia y teniendo en cuenta los requerimientos de GUAINIA TRAVEL, éste debe contar con los documentos requeridos, tales como visa, vacunas, certificados, entre otros. GUAINIA TRAVEL declara expresamente que el CLIENTE será el único responsable por cumplir con la presentación de los documentos requeridos en cualquier momento por aquel, así como por las consecuencias acarreadas por cualquier incumplimiento relacionado.

9. Responsabilidad

GUAINIA TRAVEL sólo será responsable por prestar los servicios ofrecidos en su página web o aquellos acordados entre éste y el CLIENTE, limitando su alcance al publico en su página de internet al momento del perfeccionamiento. GUAINIA TRAVEL no será responsable en caso de que esas condiciones deban ser modificadas sin previo aviso por parte de GUAINIA TRAVEL en caso de circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito.

El CLIENTE será responsable frente a GUAINIA TRAVEL por el pago del precio del servicio que elija, así como por todos los daños causados durante el mismo a terceros, aquellos que puedan afectar su buen nombre y reputación comercial, por los daños y lesiones corporales o muerte que sufra durante el servicio cuando quiera que las mismas resulten de causas ajenas a GUAINIA TRAVEL, por aquellos accidentes de tránsito y daños a terceros ocurridos como consecuencia de los servicios tomados siempre y cuando no provengan de fuerza mayor, caso fortuito o culpa de la víctima.

El CLIENTE se obliga a indemnizar íntegramente todos los daños o perjuicios que, por su acción u omisión, sean causados a sí mismo, a sus familiares, herederos o a terceros durante la vigencia y ejecución de estos Términos y Condiciones. Asimismo, libera a Guainía Travel de cualquier deber de vigilancia sobre sus dependientes o menores de edad que lo acompañen, asumiendo plena responsabilidad por su cuidado y comportamiento.
GUAINIA TRAVEL no se hará responsable de la custodia ni de la seguridad del equipaje o de cualquier efecto personal del CLIENTE y/o sus acompañantes.

10. Riesgo

El CLIENTE declara conocer y aceptar íntegramente los riesgos y consecuencias inherentes a las actividades ofrecidas por Guainía Travel. Reconoce, además, que algunas de dichas actividades pueden clasificarse como peligrosas y conllevan contingencias tales como —sin limitarse a ello— daños físicos, psicológicos o cognitivos derivados de condiciones climáticas adversas, la realización de actividades a gran altura, accidentes de tránsito u otros eventos imprevistos.

El CLIENTE reconoce que algunos servicios se ejecutan en zonas rurales o de difícil acceso, donde la infraestructura médica, de comunicaciones y de seguridad resulta limitada. Por lo tanto, acepta que podría no disponerse de asistencia médica inmediata ni de otros beneficios propios de los centros urbanos. Asimismo, asume los riesgos derivados de eventuales situaciones de inseguridad —incluidos, sin limitarse a ellos, hurto, robo u otros actos delictivos— sin que ello genere responsabilidad para Guainía Travel, salvo en caso de negligencia comprobada de la agencia.

11. Transporte aéreo o terrestre contratado por GUAINIA TRAVEL

Cuando el itinerario contratado incluya transporte terrestre o aéreo gestionado por Guainía Travel —tanto para llegar al punto de inicio como para los desplazamientos internos del viaje—, la agencia actúa únicamente como intermediaria entre el CLIENTE y el prestador de transporte.
En consecuencia, el CLIENTE reconoce y acepta que:

I.La ejecución del transporte y la seguridad operativa corresponden exclusivamente al transportista.

II. Cualquier daño, lesión personal, retraso, cancelación o incidente que ocurra durante dicho servicio será atendido por el transportista conforme a sus pólizas y a la normativa aplicable.

III.GUAINIA TRAVEL no asumirá responsabilidad alguna por los eventos descritos, salvo en caso de culpa grave o dolo directamente atribuible a la agencia.

Cuando GUAINIA TRAVEL contrata un tiquete aéreo (en aerolínea comercial o privada) se entiende como un simple intermediario entre el proveedor del servicio de transporte y el CLIENTE. Por tanto, no es responsable de las situaciones que puedan presentarse con el servicio (ejemplo: reprogramación, cancelación, aplazamiento o cualquier otro cambio en las condiciones del vuelo), tampoco será responsable por gastos adicionales, por la no presentación del CLIENTE en el punto de inicio de las actividades, o por cualquier daño derivado de este servicio. Se recomienda al CLIENTE constituir Pólizas de cancelación a favor suyo.

GUAINIA TRAVEL no se hará responsable por la pérdida de otros servicios (tanto de servicios prestados por GUAINIA TRAVEL como por un tercero), Gastos en hospedajes, transportes adicionales o cualquier otro gasto adicional que se derive de cancelaciones, reprogramaciones, cierre en vías, accidente, retrasos o cualquier otra situación similar en los servicios de transporte aéreo o terrestre incluido dentro del viaje.

12. Póliza de seguro de viaje

Todos los viajes de GUAINIA TRAVEL tienen incluida una póliza de aistenica médica, contratada con la empresa COLASISTENCIA (Colombiana de Asistencia), donde GUAINIA TRAVEL opera como un intermediario para la compra. Esta póliza de asistencia cuenta con unas coberturas y montos específicos y opera bajo unas condiciones dadas por la empresa COLASISTENCIA.

La cobertura es:

- Asistencia médica por accidente hasta
$40.000.000
- Asistencia médica por enfermedad hasta
$6.000.000
- Medicamentos ambulatorios hasta
$250.000
- Renta por Hospitalizacion por accidente diaria, 5 días maximo
$50.000
- Enfermera en casa por accidente, 5 días maximo
$100.000
- Gastos odontológicos por accidente hasta
$2.000.000
- Atención inicial por preexistencias(consulta de Urgencias) hasta
$500.000
- Gastos de hotel por convalecencia accidental hasta
$1.000.000
- Traslados médicos por accidente(hasta el limite de gastos médicos accidentales)
Incluido

- Traslados y estadía de acompañante por accidente hasta

$2.000.000

- Traslados y estadía de acompañante por muerte accidental

$2.000.000

- Compensación por muerte accidental(excluye muerte en cualquier transporte y homicidio)

$70.000.000

- Compensación por invalidez o desmembración accidental (se excluyen accidentes en cualquier transporte) hasta

$70.000.000

- Compensación por muerte accidental en Transporte Terrestre, Fluvial, Marítimo y Aéreo

$15.000.000

- Compensación por invalidez o desmembración accidental en Transporte Terrestre, Fluvial, Marítimo y Aéreo

$15.000.000

- Compensación por muerte con arma de fuego, corto punzante o contundente(Homicidio)

$15.000.000

- Compensación complementaria por perdida de equipaje en transporte Aéreo hasta

$2.500.000

- Remuneración por robo de documentos(Hurto Calificado)

$150.000

- Servicio funerario especializado

Incluido

- Asistencia en perdida de equipaje y documentos

Incluido

- Retorno de menores o adulto mayor

$1.000.000

- Acompañamiento para menor de 15 años

$2.000.000

- Auxilio de regreso por accidente

$600.000

- Regreso anticipado por siniestro en domicilio, tiquete hasta
$1.000.000
- Regreso anticipado por muerte de familiar en 1 grado de consanguinidad o afinidad (tiquete)
$1.000.000
- Conductor familiar en caso de accidente
Incluido
- Compensación por muerte por ahogamiento
$25.000.000
- Cobertura por Covid-19
Incluido
- Gastos de defensa
$20.000.000
- Responsabilidad Civil Extracontractual
$100.000.000

Consulte condiciones generales de este producto en www.colasistencia.net

Cualquier inquietud adicional que tengas no dudes en comunicarte con nosotros, te ayudaremos en cualquier momento y haremos todo lo posible por dar respuesta a tus inquietudes en el menor tiempo posible. Escríbenos a comercial@guainia.travel