



## CONDICIONES PARA LOS CONTRATOS COMERCIALES ENTRE ANNEXPLORED CO Y SUS CLIENTES

Junio 2024

### CONDICIONES PRELIMINARES

El presente documento reglamentará la prestación de los servicios por parte ANNEXPLORED CO, Agencia de Viajes a sus TOMADORES. Este documento establece las condiciones generales de ejecución de los servicios ofrecidos y contratados por clientes y/o usuarios, de ahora en adelante LOS TOMADORES, que se especifican en los servicios seleccionadas por estos.

ANNEXPLORED CO – AGENCIA DE VIAJES, legalmente constituida en Colombia, con número de NIT 1.037.627.021-2 y RNT 81123, tiene como fin comercializar planes turísticos operados por terceros; dichos terceros operan dentro del territorio nacional (Colombia) y a nivel internacional, ofrecen los servicios de transporte aéreo, terrestre y marítimo, alojamiento, restaurante, servicios de guianza y servicios extra cuando la actividad y el destino así lo requiera. ANNEXPLORED CO dirige su oferta de servicios a clientes – TOMADORES– tanto nacionales como extranjeros.

ANNEXPLORED CO es una agencia netamente virtual que mercadea sus planes con cobertura nacional e internacional. Quien compre nuestros planes conoce y acepta ~~las~~ condiciones comerciales.

Los contratos comerciales que se celebren entre la empresa ANNEXPLORED CO y sus clientes, se regirán por la normatividad turística de la Ley 300 de 1996 y sus decretos reglamentarios 1075 de 1007 y 2438 de 2010 y, por la Ley 1558 de 2012, el estatuto del consumidor vigente y las condiciones comerciales que aquí se describen, las cuales serán enviadas por correo electrónico al momento del envío del paquete turístico y sus tarifas. De esta manera, las partes podrán celebrar un contrato comercial bajo unas condiciones claras y justas.

En el momento en que el TOMADOR confirme su reservación con el pago del anticipo solicitado o pago total de un plan turístico, se constituye la celebración de un contrato comercial, donde las partes adquieren obligaciones y derechos a saber.

### OBLIGACIONES DE LA AGENCIA ANNEXPLORED CO ANTE EL TOMADOR

- Reservar los servicios prometidos en el Formato de Solicitud de Reserva Pax Annexplored Co o en el documento Confirmación de Reserva, comprometiéndose a desplegar toda la logística para el cumplimiento de los servicios descritos en el plan turístico, tales como: reservaciones y pagos de traslados aéreos, terrestres, fluviales y marítimos, alojamiento, aprovisionamiento de insumos gastronómicos, guía turístico independiente de ser necesario y demás gestiones que se requieran para la prestación de todos los servicios incluidos en el plan turístico.



- Elaborar y enviar al TOMADOR la orden de servicios o Confirmación de Reserva, que será la guía de los servicios adquiridos, indicando las fechas de uso y transcribiendo fielmente en él, los servicios pactados en el proceso de venta del plan turístico o promesa de venta.
- Garantizar la prestación de los servicios incluidos y pactados de manera oportuna, segura y con la calidad prometida.
- En la prestación de las excursiones que incluyan transporte fluvial, la seguridad estará por encima de todo, y el capitán de la lancha como la autoridad máxima a bordo, será quien evalúe las condiciones climáticas, mareas y vientos que puedan poner en riesgo a sus pasajeros, por lo cual podrá aplazar o cancelar la excursión de ser el caso para realizarla con las mejores condiciones posibles, sin que ello constituya incumplimiento por parte de ANNEXPLORED CO.
- Para el caso de salidas en canoa, a pescar, o senderismo en la selva, dependiendo de las condiciones climáticas se puede reprogramar la actividad, para lo cual el TOMADOR deberá estar disponible.
- Y, en el Plan Ballenas en Bahía Solano, al prometer una salida de avistamiento exitoso, en caso tal no se logre ver ninguna, ANNEXPLORED CO, a través de sus operadores de turismo aliados, se compromete ante el usuario a programarle otra salida sin costo extra, mientras las condiciones climáticas y del mar lo permitan, para lo cual el TOMADOR deberá estar disponible. Se considera avistamiento de ballenas exitoso una salida en lancha en búsqueda de ballenas donde se hayan visto lomos, soplos o colas de uno o varios ejemplares de ballena a la distancia que los mismos lo permitan.

#### REQUISITOS QUE DEBE CUMPLIR EL TOMADOR DEL SERVICIO

Los TOMADORES que no sean mayores de 18 años deberán estar acompañados por sus padres, quienes firmarán todos los documentos en su nombre o por un adulto responsable debidamente autorizado por escrito por parte del acudiente.

ANNEXPLORED CO declara que la única fuente de información a la que tendrá acceso será aquella suministrada exclusivamente por parte de los TOMADORES, la cual presumirá veraz, completa y oportuna en todo momento. La falta de información veraz, completa y oportuna será considerada como causal de exclusión de responsabilidad de ANNEXPLORED CO.

Cualquier inconveniente de índole personal en el aeropuerto como: pasaporte vencido, restricción de salida, permisos de salida del país de menores sin cumplir los requisitos exigidos, homónimos, demandas y órdenes judiciales, retraso en la hora de llegada al aeropuerto o cualquier otro motivo ajeno a nuestra responsabilidad que impida su cumplimiento entre otros, el pasajero será el único y exclusivo responsables para viajar, por los motivos expresados se perderá el 100% del paquete turístico. \* Estas políticas de cancelación están sujetas a cambios por temas excepcionales de caso fortuito o fuerza mayor, imprevisible, irresistible e inevitable. EJEMPLO: PANDEMIA, EPIDEMIA, ACTOS DE TERRORISMO, EVENTOS DERIVADOS DE LA NATURALEZA (TEMAS CLIMÁTICOS) INCONTROLABLE TSUMANI O ACTOS PROVOCADOS POR EL HOMBRE QUE TENGA EFECTO MUNDIAL O LOCAL Y QUE INCIDAN DE MANERA FRONTAL EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. **\*Las mismas informadas en su confirmación de servicios.**



EL TOMADOR que contrate un servicio o viaje con ANNEXPLORED CO debe contar con seguro médico que pueda cubrir los gastos por enfermedad, accidente o cualquier otra situación que pueda presentarse durante el viaje, en caso tal no se ofrezca en los servicios del plan turístico adquirido. ANNEXPLORED CO NO exigirá a EL TOMADOR tener el seguro, sin embargo, al contratar cualquier servicio con ANNEXPLORED CO, se recomendarán aseguradoras para que el cliente adquiera la póliza y/o se entenderá que EL TOMADOR contará con dicho seguro para el viaje, con vigencia y cobertura suficiente para atender cualquier situación que se presente durante el desarrollo del servicio, de esta manera, ANNEXPLORED CO queda excluida de responsabilidad alguna.

REEMBOLSOS: Toda solicitud debe ser remitida por escrito dentro de los treinta (30) días calendarios, a partir de la fecha de inicio de los servicios, este trámite será llevado a Comité directivo para su estudio, y estará sujeto a verificación para el cumplimiento de requisitos, pasada esta fecha no serán válidos la recepción de documentos y posteriores reclamaciones o peticiones.

En el suceso que el viajero quiera realizar por su cuenta algún cambio o modificación en su viaje, ANNEXPLORED CO no será responsable por las modificaciones realizadas, ni por reembolso alguno de servicios no tomados. ANNEXPLORED CO 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. Será prerrogativa del operador o del organizador del tour, el retiro de quién, por causa grave de carácter moral o disciplinario debidamente comprobada, atente contra el éxito de éste. En el acaecimiento que faltare servicios por prestar al momento de retiro del viajero, se dará estricta aplicación a las normas establecidas por el prestador del servicio en lo relativo a reembolsos.

DERECHO AL RETRACTO. ANNEXPLORED CO da expresamente aplicación al trámite contenido en la resolución 1209 de fecha 25 de mayo de 2015, expedida por la aeronáutica Civil Colombiana, en lo concerniente al derecho de RETRACTO que tiene el pasajero, en ventas por Internet, de conformidad con el artículo 47 de la ley 1480 de 2011.

#### DEVOLUCIONES:

En cualquiera de los casos en que ANNEXPLORED CO deba devolver una suma de dinero al TOMADOR, la devolución del dinero correspondiente se efectuará dentro de los 30 días calendario siguientes a:

El día en que ANNEXPLORED CO comunique 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 30 días.

Cuando el TOMADOR comunique la cancelación y envíe la información bancaria para hacer la transferencia. Debiendo cumplirse ambas condiciones para que empiece a contar el término de 30 días.

El dinero se transferirá a una cuenta bancaria en Colombia y en caso de ser una cuenta internacional TOMADOR deberá asumir los costos de la transferencia bancaria.



## PRECIO, DEPÓSITO Y PAGO FINAL

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

El precio del servicio será aquel que sea confirmado mediante correo electrónico al TOMADOR por parte de ANNEXPLORED CO cuando se trate de oferta ajustada, o el que aparezca publicado en el portafolio de servicios publicado en redes sociales o página web. El porcentaje del pago que constituye el depósito, le da derecho al TOMADOR 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. Los precios expuestos en el portafolio de servicios publicado en redes sociales o en la página web son de mera referencia, por lo que podrán variar en caso de que ANNEXPLORED CO así lo requiera con el fin de satisfacer las necesidades del TOMADOR, todo lo cual se hará con previo aviso.

En todos los casos planteados, el pago total del SERVICIO siempre deberá ser pagado antes de darse inicio al VIAJE, este plazo será acordado al momento de reservar, a menos de que ANNEXPLORED CO expresamente haya acordado un plazo distinto con el TOMADOR.

**CONDICIONES PARA GARANTIZAR EL PRECIO DE LA RESERVA:** Pagar el anticipo inicial completo dentro del mes de la preventa de cada programa y cumplir con las condiciones de pago dentro del plazo informado en la confirmación de servicios.

A partir del primer depósito recibido por ANNEXPLORED CO, toda cancelación generará un cargo administrativo, informado al momento de reservar, pago especificado por pasajero, a favor de ANNEXPLORED CO, independientemente de las políticas de cancelación o circunstancias en la que esta se presente y pagos que apliquen en el paquete contratado.

**PAGO TOTAL:** ANNEXPLORED CO debe haber recibido el 100% del valor total y la factura de comisión del programa contratado, acorde a las políticas anteriormente mencionadas y confirmadas en la liquidación de servicios. De lo contrario ANNEXPLORED entenderá por DESISTIDO el viaje; sin lugar a reembolso de los anticipos recibidos.

## TARIFA

Nuestros programas son calculados a un tipo de cambio promedio del mes vigente entre el peso colombiano frente al dólar y al euro. La programación cambia de vigencia en sus tarifas el día 30 de cada mes, de forma automática.

Requisitos para garantizar la tarifa reservada:

1. Comprar y dar el anticipo inicial completo de cada plan dentro del mes de la preventa.
2. Realizar los anticipos y pagos con los montos indicados en su liquidación de servicios bajo las fechas estipuladas en la misma.

De no cumplirse y/o respetar el plan de pagos aquí mencionados y confirmados en la liquidación de servicios, se hará reajuste en la tarifa acordé al valor que aplique en la preventa que esté vigente. Toda cancelación de reserva, aplican los cargos correspondientes sin previo aviso.



En caso de alza en la tasa e impuestos de la tarifa aérea; lo cual es política de la aerolínea y/o impuestos hoteleros, tasas o contribuciones gubernamentales, aun existiendo pago parcial o total esta diferencia deberá ser asumida por el pasajero para la prestación del servicio.

Las solicitudes o reservas que el TOMADOR solicite a ANNEXPLORED CO, se otorgarán dentro de los plazos establecidos por ANNEXPLORED CO, a través de confirmación por whatsapp o correo electrónico, a menos que existan errores en las direcciones de correos electrónicos o datos equivocados suministrados por el usuario, y no será responsabilidad ni de ANNEXPLORED CO ni de sus proveedores de servicios Turísticos. En caso de no recibir su confirmación de reserva en su correo por favor comunicarse con ANNEXPLORED CO. Consultar y verificar la documentación requerida para su viaje con ANNEXPLORED CO.

El valor de la tarifa de los programas e itinerarios han sido calculados con base en la diversidad de cambio de monedas (dólar, euros, yuan, etc.), tarifas de transporte, costo de carburante y tasas e impuestos aplicables a la fecha de la impresión de nuestros manuales o de elaboración de cotizaciones. Por tal motivo, estos pueden sufrir variación en cualquier momento por comportamientos de las diferentes monedas. Estas variaciones en precios serán notificadas al TOMADOR por escrito o por cualquier medio, debido a que estas diferencias deben ser asumidas por el TOMADOR. Los impuestos, tasas y contribuciones que afecten las tarifas aéreas, hoteleras y demás servicios ofrecidos por ANNEXPLORED CO 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 página Web [www.annexplored.com](http://www.annexplored.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 TOMADOR se somete expresamente a la legislación en materia de accidentes por carretera de la nación en que se haya 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 accidentes corresponde únicamente a las compañías de seguros excluyéndose cualquier responsabilidad de terceros tales como compañías aéreas, marítimas, operadores, etc.

**GRUPOS:** Para grupos aplican condiciones diferentes (consultar).

#### INCLUSIONES EN PRECIOS DE LOS SERVICIOS

El precio pagado por EL TOMADOR a ANNEXPLORED CO en virtud de los servicios seleccionados, comprenderá única y exclusivamente aquellas actividades expresamente relacionadas en la oferta, efectivamente aceptada por el TOMADOR, así como todos aquellos servicios complementarios que razonablemente se requieran para su efectiva ejecución bajo los estándares de servicio de ANNEXPLORED CO.

Los servicios adicionales no especificados en el “incluye” o en las comunicaciones con ANNEXPLORED CO no se entienden incluidos y EL TOMADOR deberá asumirlos.



#### EXCLUSIONES DEL PRECIO

No se incluirán dentro del precio de los servicios aquellos aspectos que no se incluyan expresamente en la oferta y en el detalle de la reserva tomada con ANNEXPLORED CO y que se haya enviado al TOMADOR. Tampoco comprenderá los implementos personales, gastos de viaje personales, multas de tránsito, alquiler de vehículos y/o equipos distintos a los proporcionados dentro del viaje, entre otros.

**ITINERARIO:** Todos los itinerarios publicados pueden estar sujetos a posibles cambios en el destino, ya sea por problemas climatológicos u operativos. Las visitas detalladas pueden cambiar el orden o el día de operación, siempre incluyendo los mismos servicios.

**GUÍAS ACOMPAÑANTES:** Para itinerarios internacionales, cuando se habla de guía, nos referimos a guías locales del país que se visita, que le acompañarán en el circuito y/o en las excursiones en destino. Nunca se refiere a un guía acompañante desde Colombia.

#### HOSPEDAJE DEL TOMADOR

El hospedaje del TOMADOR se hará dependiendo de lo especificado en la oferta de servicios y se indicará en la orden de servicio. Sin embargo, ANNEXPLORED CO hará su mejor esfuerzo para proveerle al TOMADOR la acomodación requerida, sujeto a disponibilidad y al orden en que haya hecho la reserva dentro del servicio. En caso de que un TOMADOR desee una acomodación determinada, y esta no esté disponible, éste deberá asumir los costos adicionales a que haya lugar, sin que ello se tenga como responsabilidad de ANNEXPLORED CO.

La disposición de las camas en las habitaciones será publicada en su cotización y orden de servicios. Los servicios, actividades e instalaciones complementarias indicadas en las descripciones de los hoteles (minibar, gimnasio, parqueadero, piscina, caja fuerte, guardería, desayunos, etc.) son publicados exclusivamente a título informativo y pueden tener cargos adicionales con pago directo a los hoteles por su utilización.

#### EQUIPAJE

ANNEXPLORED CO no se hará responsable en ningún momento por la pérdida de equipaje o de cualquier efecto personal del TOMADOR y/o su acompañante si es el caso. Se recomienda adquirir póliza con la aerolínea para asegurar equipaje. El máximo de equipaje permitido por TOMADOR variará según el viaje y será informado por ANNEXPLORED CO al TOMADOR en la orden de servicios. Los precios de los tiquetes aéreos se encuentran sujetos a la disponibilidad de los mismos y a las familias tarifarias con que cuente la aerolínea que expida el tiquete. ANNEXPLORED CO no garantiza tiquete aéreo hasta no facturar la reserva.

Durante el itinerario de los circuitos, los autocares transportarán gratuitamente una maleta por persona. El exceso de equipaje se aceptará de acuerdo con el criterio del operador en destino, mediante el pago de una cantidad determinada y en caso de que la capacidad de carga del vehículo así lo permita. No se garantiza que se pueda acomodar más equipaje.

**TRASLADOS, VISITAS Y TOUR EN SERVICIO REGULAR:** Todos los servicios son compartidos con pasajeros que viajan con otras agencias, ya sean locales o de otros países y generalmente están



orientados hacia grupos de un mismo idioma, aunque también puede suceder que se combine con dos o más idiomas y por lo tanto distintas nacionalidades. Es muy importante que se revise en cada circuito, donde encontrarán claramente los que operan en español o en otros idiomas. Hay que tener muy claro lo que son servicios en regular (no privados), estos circuitos no incluyen propinas en hoteles, aeropuertos, guías, conductores de buses, restaurantes, etc. Estos pueden realizarse en minibús, autocar o cualquier otro tipo de transporte. Los precios de los traslados están basados en SERVICIO REGULAR con un mínimo de personas, consultar el suplemento cuando viaje una sola persona. Si los traslados se efectúan en horario nocturno, domingos y festivos existe también un suplemento.

Es muy importante que los pasajeros estén en el momento que suben y bajan su equipaje. 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 servicio mismo ni de ANNEXPLORED CO.

**HORA DE LLEGADA Y ENTREGA DE HABITACIONES:** En general, la hora prevista de entrega de habitaciones de los hoteles a los pasajeros y/o clientes es a partir de la 15.00hrs, pudiéndose dar el caso de que, aunque el cliente llegue con anterioridad al hotel, no se le pueda facilitar la habitación hasta esa hora. Por otro lado, el cliente deberá dejar libre su habitación el día de su salida antes de las 12.00hrs o, caso contrario, se verá obligado a pagar el correspondiente suplemento por utilización de la habitación.

**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, o en su defecto un depósito en efectivo (moneda local). 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.

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

**DIAS 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. ANNEXPLORED CO se exime de toda responsabilidad.

**PROBLEMAS EN EL DESTINO:** En caso de anomalías o deficiencia en algunos de los servicios deberá informar inmediatamente y de primera mano al prestatario de estos, corresponsal local cuya información esta detallada en su voucher de servicios para ser resuelto de forma rápida y directa o bien directamente a ANNEXPLORED CO, considerando las diferencias de horario.

**FORMAS DE PAGO:**

Los pagos que se realicen a ANNEXPLORED CO deberán efectuarse a través de los medios de pago habilitados en la página web o a través de los medios especificados por ANNEXPLORED CO al TOMADOR.





#### DOCUMENTACIÓN VÁLIDA REQUERIDA

ANNEXPLORED CO asume que EL TOMADOR es consciente y conoce del hecho que para realizar el viaje y, teniendo en cuenta los requerimientos de ANNEXPLORED CO, éste debe contar con los documentos requeridos, tales como documento de identificación nacional, pasaporte, visa, vacunas, pruebas Covid- 19, certificados, entre otros. ANNEXPLORED CO declara expresamente que el TOMADOR 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.

#### RESPONSABILIDAD

ANNEXPLORED CO será responsable por prestar los servicios ofrecidos en su página web o aquellos acordados entre éste y el TOMADOR, limitando su alcance al publicado en su página de Internet al momento del perfeccionamiento. ANNEXPLORED CO no será responsable en caso de que esas condiciones deban ser modificadas sin previo aviso por parte de ANNEXPLORED CO en caso de circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito.

EL TOMADOR será responsable frente a ANNEXPLORED CO 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 eficientes ajenas a ANNEXPLORED CO, 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 TOMADOR acepta que responderá de manera exclusiva por el pago de todos los daños y/o perjuicios que cause a sí mismo, a sus familiares, a sus herederos, a terceros y en general a cualquier persona durante la vigencia y ejecución de estos TÉRMINOS Y CONDICIONES, liberando a ANNEXPLORED CO del deber de vigilancia que tiene EL TOMADOR con sus dependientes o los responsables sobre el menor de edad que participe en uno cualquiera de los viajes.

ANNEXPLORED CO no será responsable por aquellos daños que sufran los bienes usados durante el desarrollo de las experiencias descritas en el plan turístico, por su uso y deterioro normal, así como por defectos de los mismos ya sean de fábrica o no, lo cual le eximirá de efectuar reembolsos o indemnizaciones al TOMADOR, sin perjuicio que deba reemplazar aquel bien, cuyo funcionamiento esté limitado por uno de características similares.

ANNEXPLORED CO no velará por la seguridad del equipaje o de cualquier efecto personal del TOMADOR y/o sus acompañantes.

#### ANNEXPLORED CO COMO COMERCIALIZADOR INTERMEDIARIO:

Dado que ANNEXPLORED CO actúa en muchos casos frente al TOMADOR como comercializador de un servicio operado por un tercero aliado, aquel será responsable frente al TOMADOR: (i) de garantizar la existencia y la prestación del servicio con base en la información previamente suministrada en su página de Internet, de acuerdo con sus estándares o la información entregada a ANNEXPLORED CO; (ii) de transmitir al TOMADOR, de manera clara, concisa y completa, la información relevante a fin de que éste conozca las características del(los) servicio(s) que han de ser operados por el tercero proveedor y sobre la cual ANNEXPLORED CO presume su veracidad; (iii) Recibir y procesar cualquier queja o reclamo





que EL TOMADOR presente hacia el tercero aliado; (iv) a transmitir al TOMADOR, de manera clara, concisa y completa, la información relevante a fin de que éste conozca las características del(los) servicio(s) que desea adquirir; (v) mantenerse a disposición del TOMADOR para atender y resolver de cualquier duda o inconveniente que le surja relacionada con la prestación del servicio y con anterioridad a la suscripción del contrato entre éste y el tercero afiliado; (vi) prestar un acompañamiento permanente al TOMADOR, a través de los medios idóneos, prestándole asesoría relacionada con los servicios de los terceros afiliados hasta el momento de la suscripción del contrato; (vii) procurar que se lleve cabo la firma del contrato o acuerdo vinculante entre EL TOMADOR y el tercero afiliado;

(viii) garantizar el buen estado y funcionamiento de los equipos utilizados, tales como, pero no entendiéndose como los únicos: aviones, avionetas, buses, busetas, transporte terrestre, bicicletas, motos, lanchas, barcos, entre otros.

ANNEXPLORED CO no se hará responsable por ninguna falsedad o inexactitud en la información proporcionada por el tercero proveedor ni por ningún incidente de cualquier índole que ocurra en virtud del contrato o que se encuentre directa o indirectamente relacionado con la ejecución del mismo. Si ANNEXPLORED CO llegase a acompañar al TOMADOR a uno cualquiera de los servicios prestados por el tercero proveedor, ello no se tendrá como una asunción de responsabilidad bajo ningún concepto. Con base en lo anterior se entiende que EL TOMADOR acepta desde ya la renuncia que ANNEXPLORED CO expresamente hace en los términos descritos anteriormente. EL TOMADOR se hará responsable por informar de manera oportuna y por escrito a ANNEXPLORED CO de cualquier incidente, queja o sugerencia que surja en torno al tercero proveedor.

#### RIESGO

EL TOMADOR es consciente de los riesgos y las consecuencias que acarrea participar en las actividades ofrecidas por ANNEXPLORED CO. Que además de los riesgos existentes, algunas de las actividades que se ejercerán en el transcurso del viaje pueden ser de alto riesgo, lo cual contempla ciertos riesgos a sufrir daños tales como, pero sin limitarse a: daños físicos, mentales o cognitivos causados por condiciones climáticas adversas, desarrollo de la actividad ofrecida a grandes alturas, reglas de tránsito, tráfico pesado o no, condiciones de las rutas o de las carreteras que requieran ser tomadas, entre otros.

Así mismo pueden presentarse riesgos derivados de la ubicación remota en que se ejecute el servicio y que impidan una asistencia médica oportuna y demás beneficios a los que se tiene acceso en lugares poblados, también pueden presentarse situaciones de inseguridad, hurto, robo, entre otros.

#### TRANSPORTE AÉREO O TERRESTRE CONTRATADO POR ANNEXPLORED CO:

En los viajes de ANNEXPLORED CO en los que se incluya la contratación por parte de ANNEXPLORED CO del transporte aéreo o terrestre (tanto para llegar al punto de inicio como los transportes durante el viaje), en el cual ANNEXPLORED CO actúa como un simple intermediario entre el TOMADOR y el TERCERO que presta el servicio, el TOMADOR al enviarla solicitud de reserva entiende y acepta los riesgos a los que está expuesto y comprende que ANNEXPLORED CO no se hará responsable por ningún daño que se cause al TOMADOR, derivado de, entre otros, accidente, daños personales, hurto o cualquier incidente que se presente durante la prestación de dichos servicios.



Cuando ANNEXPLORED CO contrata un tiquete aéreo (en aerolínea comercial o privada) se entiende como un simple intermediario entre el proveedor del servicio y EL TOMADOR. Por tanto, no es responsable de las situaciones que puedan presentarse con el servicio (Ej. reprogramación, cancelación, aplazamiento o cualquier otro cambio en las condiciones del vuelo), tampoco será responsable por gastos adicionales, por la no presentación de EL TOMADOR en el punto o los puntos de inicio de las actividades, o por cualquier daño derivado de este servicio.

ANNEXPLORED CO no se hará responsable por la pérdida de otros servicios (tanto de servicios prestados por ANNEXPLORED CO 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.

Cualquier inconveniente de índole personal en el aeropuerto como: pasaporte vencido, restricción de salida, permisos de salida del país de menores sin cumplir los requisitos exigidos, homónimos, demandas y órdenes judiciales, retraso en la hora de llegada al aeropuerto o cualquier otro motivo ajeno a nuestra responsabilidad que impida su cumplimiento entre otros, el pasajero será el único y exclusivo responsables para viajar, por los motivos expresados se perderá el 100% del paquete turístico. \* Estas políticas de cancelación están sujetas a cambios por temas excepcionales de caso fortuito o fuerza mayor, imprevisible, irresistible e inevitable. EJEMPLO: PANDEMIA, EPIDEMIA, ACTOS DE TERRORISMO, EVENTOS DERIVADOS DE LA NATURALEZA (TEMAS CLIMATICOS) INCONTROLABLE TSUMANI O ACTOS PROVOCADOS POR EL HOMBRE QUE TENGA EFECTO MUNDIAL O LOCAL Y QUE INCIDAN DE MANERA FRONTAL EN LA PRESTACION DEL SERVICIO.

CAMBIO DE LAS CONDICIONES DEL VIAJE POR CONDICIONES CLIMÁTICAS, RIESGO PARA LOS VIAJEROS O CUALQUIER OTRO FACTOR DE CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR:

En caso de que las condiciones climáticas varíen o se presente cualquier otra situación de Fuerza Mayor o Caso Fortuito que cambie las condiciones del viaje, el itinerario o impida la realización del viaje, ANNEXPLORED CO podrá cambiar las condiciones del viaje, podrá variar el itinerario o podrá replanificar la fecha del viaje.

VISITAS: En algunas ocasiones excepcionales, debido al clima o a otros factores extraños no previsible, algunas visitas no se podrán efectuar. A cambio de ello se les podrá proporcionar alguna ruta o visita alternativa. Hay programas en los cuales ya se indica que en determinadas épocas del año no se efectúan alguna de las visitas programadas.

REGLAS Y CONDICIONES DE LA TARIFA AÉREA SALIDAS EN GRUPO

- Tarifa promocional aplicable para grupos.
- Los tiquetes son: no endosables, no reembolsables, no revisables, no permite cambio de ruta ni de fecha.
- Impuestos de combustible (Q combustible), IVA, tasa administrativa sujeto a cambio sin previo aviso, por disposiciones gubernamentales de cada país.
- Cambios de nombre o correcciones permitidos hasta 50 días previos a la fecha de salida del viaje, después de emitidos los tiquetes no es permitido.



- ANNEXPLORED CO no es responsable por la condición migratoria de las personas que toman los paquetes promocionados, como tampoco presta asesoría al respecto. Es responsabilidad del pasajero asesorarse con el departamento de migración en Colombia sobre los requisitos según su condición migratoria, ya sea como residente en Colombia o de otro país. ANNEXPLORED CO sugiere a los pasajeros que revisen las prohibiciones al viajar, las advertencias, visados, permisos, anuncios y consejos que expide el gobierno colombiano antes de reservar un viaje con destino Internacional.
- Equipaje permitido: 1 pieza para bodega de 23 kg cada una y 1 pieza de mano de 8 kg en cabina.
- De requerir un pasajero algún servicio especial como sillas de ruedas, comidas especiales, entre otros, ANNEXPLORED CO informará al tercero a cargo, mínimo con 50 días de anticipación al viaje, para poder solicitar dicho requerimiento a la aerolínea, esto puede generar cargos adicionales.
- ANNEXPLORED CO no es responsable por los cambios operacionales que pueda tener la aerolínea. La aerolínea puede modificar en cualquier momento los horarios de vuelo. Importante consultar con el asesor de ventas los horarios antes de emitir cualquier boleto nacional. (se recomienda reservar un vuelo el día anterior al viaje o con mínimo 8hrs de antelación al vuelo internacional).
- En caso de que los pasajeros cambien por cuenta propia los vuelos confirmados, será responsabilidad del pasajero cubrir todos los gastos que se generen en porciones terrestres, vuelos, y servicios no utilizados.
- Los tiquetes de los programas grupales son punto a punto, es decir el origen y regreso serán los confirmados en la entrega de su tiquete aéreo, por lo tanto, no permite cambio de ruta o uso parcial. Si por cualquier motivo el pasajero se ve obligado a suspender el itinerario de los vuelos previstos (por voluntad propia, accidente, negligencia, urgencia de regreso, enfermedad, requerimiento legal o migratorio etc.), y no puede realizar los vuelos indicados en el itinerario en las fechas confirmadas; se perderá en su totalidad el tiquete aplicando la regla de la tarifa aérea promocional “no permite cambio de fecha ni ruta” por lo tanto no hay lugar a reembolso por dicho cambio. \*No aplican certificados médicos.
- Una vez emitido el tiquete queda expedido, si el pasajero desiste de su viaje, no tendrá ningún reembolso aéreo.
- El tiquete adquirido no permite acumular millas.
- La asignación de sillas la efectúa directamente la aerolínea.

#### **Cambios de Fecha:**

Después de iniciado el viaje, cambios no permitidos. No aplican certificados médicos.

#### **Cambios de Ruta:**

Después de emitidos los tiquetes no permite cambio. Se entiende cambio de ruta la interrupción total o parcial del viaje. No aplican certificados médicos.

#### **Reembolsos/No Show:**

Antes de la salida los boletos no son reembolsables, no aplican certificados médicos.

Después de la salida tiquetes parcialmente usados: No reembolsables, no aplican certificados médicos.

**Cargos por NO SHOW aplicarán al 100%.**



## REGLAS Y CONDICIONES GENERALES

- Nuestras salidas operan con un mínimo de 20 pasajeros, de no completarse este cupo el programa podrá reprogramarse para la fecha más cercana del mismo o cancelarse.
- Una vez emitidos los tiquetes, no se permite cambio de nombres, ruta, ni correcciones.
- Al recibir ANNEXPLORED CO el depósito de parte del TOMADOR, ANNEXPLORED CO entiende que el pasajero se ha enterado y ha aceptado cada una de las condiciones, políticas de pago y cancelaciones.
- El servicio de asistencia en el aeropuerto que ofrece el tercero a los pasajeros se presta con un mínimo de 10 pasajeros por salida.
- Las visitas incluidas son prestadas en servicio regular, no en privado.
- Los hoteles mencionados como previstos al final de cada circuito están sujetos a variación, sin alterar en ningún momento su categoría.
- Las habitaciones son en la categoría especificada en su orden de servicios.
- En caso de no recibir copias de pasaportes colombianos en la fecha establecida, ANNEXPLORED CO no se hace responsable por la información recibida, cualquier cambio o modificación será responsabilidad del pasajero y estará sujeto a las condiciones y cargos de la aerolínea, operadores terrestres y entidad migratoria por visado, nombres mal escritos o nombres cambiados por ser residentes de otros países.
- Los documentos de viaje se entregarán 08 días antes de la salida.
- Itinerario sujeto a cambio sin previo aviso y de acuerdo con las disposiciones y restricciones de cada país por pandemia, cierre de fronteras, conflictos políticos y/o cancelación de la operación aérea o algo similar.
- En caso de alza en la tasa e impuestos de la tarifa aérea; lo cual es política de la aerolínea y/o impuestos hoteleros aun existiendo pago parcial o total esta diferencia deberá ser asumida por el pasajero de forma inmediata para emitir los servicios.
- No se puede realizar modificaciones al itinerario. Si desea agregar noches o servicios debe solicitar un programa regular.
- Se considerará grupo a más de 20 personas, favor de solicitar condiciones de grupo al asesor de ventas.
- En caso de no tomar algún servicio del programa NO será reembolsable.
- Cuando se le especifique, los pasajeros mayores de 76 años hasta 85 años deben pagar un suplemento en la tarjeta médica de asistencia. (Mayores de 86 años no tienen asistencia médica).
- Cuando el programa incluya asistencia médica, para pasajeros extranjeros no residentes en Colombia la asistencia médica aplica para las fechas del programa adquirido saliendo de Colombia y por su situación de extranjero, MOK no expide seguro de cancelación.
- Cuando el programa incluya asistencia médica, se hace la salvedad de que la asistencia médica cubre a nivel mundial excepto en el país de residencia del pasajero.
- Si el pasajero tiene alguna condición de discapacidad deberá llevar sus elementos de ayuda (uso de bastón, silla de ruedas plegable, muletas, etc.), debe viajar con un acompañante que le asista en todo lo referente al viaje, debe tener en cuenta que algunos recorridos no tienen acceso para silla de ruedas, lo cual quiere decir no podrá disfrutar en un 100% su viaje.



- Cualquier reprogramación de fecha que se genere, el pasajero deberá asumir las diferencias a las que haya lugar por tiquetes aéreos o porción terrestre.
- Las reprogramaciones que se generen deben ser con justa causa y demostrables, bien sea porque el pasajero enferme, salga positivo para Covid-19 (no pueden ser por voluntad propia) o porque haya un cierre de fronteras, conflictos políticos, cancelación de la operación aérea o algo similar.

#### EVITE SER DEPORTADO

Recuerde que los pasajeros se encuentran en otros países donde rigen sus leyes, estatutos, normas, cultura, educación, respeto, religión, comportamiento, etc., y al ser infringidas da lugar a que el pasajero pueda ser denunciado y deportado. A las agencias y pasajeros en destino, se informa que el motivo de su viaje y/o visado es de Turismo y no de negocio, por consiguiente, es motivo de deportación y cancelación de su programa en el destino; y ni el tercero (ni el operador ni el mayorista) es responsable de dicha consecuencia como tampoco da lugar a asesoría en destino ni a reembolsos.

#### COMPROMISO TURISMO SOSTENIBLE: “CUIDAR EL PLANETA ES TAREA DE TODOS”

La conservación y protección de los recursos, patrimonio natural, patrimonio sociocultural incluidos en este programa y otros no incluidos es “Responsabilidad de Todos”.

ANNEXPLORED CO aplica todos los principios del turismo sostenible para el bienestar de las generaciones futuras y da estricta aplicación a la prohibición del NO apoyo al comercio ilegal de especies de flora y fauna, como también a la prevención y conservación de nuestra biodiversidad, como así lo estipula la ley 17 de 1981 y 1333 de 2009. Apoyamos la NO comercialización ilegal de bienes culturales su preservación como así lo recuerda la Ley 63 de 1986 y 1185 de 2008. ANNEXPLORED CO con el fin de contrarrestar la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes en viajes y turismo, da estricta aplicación al Código de Conducta, con el fin de hacer efectivas las obligaciones contempladas en los artículos 16 y 17 de la Ley 679 de 2001, así como a prevenir las conductas tipificadas en el artículo 19 de la misma ley, en concordancia con la resolución 3480 de 2009. Igualmente, a prevenir la explotación laboral infantil según la ley de infancia y adolescencia 1098 del 2006. A garantizar la protección de los derechos de una persona o grupo de personas, comunidad o pueblo, que son vulnerados en actos de racismo o discriminación de conformidad con la ley 1482 del 2011 modificada por la ley 1752 del 2015.