

# Términos y condiciones

Español

**De acuerdo a la ley 300 de 1996, Decreto 53 – 18 de Enero de 2002**

## **CLAUSULA DE RESPONSABILIDAD**

Munditur SAS, es una empresa intermediaria de prestación de servicios turísticos.

### **» Cotizaciones**

- Todas las cotizaciones deben ser realizadas por escrito con la información completa, para esto pueden utilizar el formato disponible en nuestra página Web.
- Las cotizaciones no representan una reserva, ni garantizan disponibilidad en los hoteles, circuitos, cruceros o cualquier otro servicio turístico.

### **» Reservas**

- Todas las reservas, deben ser realizadas por escrito con la información completa, vía email, fax o utilizar el formato disponible en nuestra página Web.
- Preferiblemente colocar el nombre de todos los pasajeros, sobre todo cuando comparten habitaciones personas del mismo sexo.
- Para realizar las reservas de cruceros y el Cruce de lagos de Sur América, deben enviar escaneado o vía fax, copia de la hoja de los datos biográficos del pasaporte de cada pasajero.
- Todas las reservas deben realizarse con la garantía de un depósito, el cual quedara abonado al costo total del paquete turístico.
- Munditur SAS. no acepta reclamos de solicitudes que se realicen vía telefónica.

- Todas las tarifas registradas en nuestro tarifario están sujetas a modificaciones de acuerdo con los cambios y las políticas de los hoteles.

#### » Aerolíneas

- Munditur SAS. no se responsabiliza por cambios de fechas, cancelaciones, cambios de horarios, cambios de tarifas de las aerolíneas involucradas en nuestros programas. La aerolínea asume esta responsabilidad.

#### » Hoteles

- Munditur SAS. Para el cumplimiento en los servicios de los hoteles: Seremos intermediarios en las reclamaciones, y velaremos para que los hoteles respondan y cumplan con los servicios solicitados.
- Munditur SAS. realiza la reserva en los hoteles de las habitaciones de acuerdo con lo solicitado por el cliente. La asignación de las habitaciones es responsabilidad total del hotel. En la mayoría de los hoteles, tienen normalmente las habitaciones adecuadas con dos camas dobles o una cama King size, las mismas quedan sujetas a confirmación al momento del check in.
- Las camas o cunas adicionales en algunos hoteles están disponibles por un costo adicional y debe ser pagado por el pasajero directamente al hotel.
- Las habitaciones conectadas se pueden solicitar, pero los hoteles no lo garantizan 100%, lo registran en la reserva y esto lo asignan en el momento de check in, si las tienen disponibles.
- En la mayoría de los hoteles al momento de registrarse, se solicita una tarjeta de crédito en garantía o, si no posee tarjeta de crédito, un depósito en efectivo, para consumos extras, daños o pérdida de objetos del hotel y demás. A su salida, si usted no tuvo consumos adicionales o paga en efectivo, le recordamos solicitar la devolución del voucher de tarjeta de crédito firmado en garantía. Recuerde que un voucher de tarjeta de crédito firmado, es como cheque al portador.

- Para llamadas telefónicas en los hoteles, recomendamos verificar primero las tarifas del hotel o comprar tarjetas de llamadas.
- Todos los Hoteles ponen cajas fuertes en sus habitaciones para que los Huéspedes guarden sus pertenencias de valor que lleven al viaje como prendas, computador, tablet, documentos, dinero y otros, o en su maleta poniéndole un buen candado, ya que los hoteles en su mayoría no responden por pérdida de artículos que dejen fuera de la caja fuerte.
- En los hoteles hay horario establecido para la entrega de la habitación, tanto a la llegada, como a la salida. Horario de Llegada (de 14:00 a 15:00 horas), si el pasajero llega antes de esta hora, queda a opción del hotel su aceptación. Horario de Salida (de 12:00 a 13:00 horas), si el pasajero quiere entregar la habitación más tarde, debe arreglarlo directamente con el hotel. De no hacerlo es posible que el hotel le cobre un costo o noche adicional, esto es de acuerdo a las políticas que tenga establecido el hotel.
- Cuando Vendemos un Hotel Turista es a solicitud del Cliente. Si el Servicio o el Estado del Hotel no está en óptimas condiciones, MUNDITUR SAS queda fuera de toda responsabilidad, por lo tanto, no recibiremos reclamos concernientes al Hotel.

#### » **Traslados**

- En caso que el pasajero sea no show en el aeropuerto, porque no se avisó con anterioridad de cambio de vuelo o cancelación, se considerará el servicio como prestado y no habrá ningún tipo de reembolso.
- Traslados en la isla de Aruba: Los pasajeros no son esperados como en el resto de destinos con el cartel con su nombre. Los pasajeros deben acercarse a los buses o a la oficina de la empresa de Palm Tour, que se encuentran en el aeropuerto.

#### » **Tarjetas de asistencia Médica.**

Munditur SAS, es un intermediario en la venta de este producto. Las tarifas de las tarjetas son de acuerdo a la cobertura de los servicios, y el pasajero escoge. La empresa de asistencia médica es responsable de la prestación de todos los servicios. Las tarjetas de asistencia tienen sus

cláusulas de cancelación y reembolso, que el pasajero debe leer muy bien antes de viajar. Munditur no es responsable de la no prestación de estos servicios. Seremos intermediarios en las reclamaciones, y velaremos para que respondan y cumplan con la inconformidad del cliente.

### » **Fuerza Mayor**

- Munditur SAS. no será responsable por la falla o falta en la prestación de un servicio y/o reserva hotelera si es causada por una contingencia más allá del control de nuestra parte, incluyendo: actos divinos, adversidades climáticas, huracanes, terremotos, inundaciones, incendios, explosiones, guerra, actos de terrorismo, huelgas de líneas aéreas, aeropuertos, compañía de buses, trenes, etc., o cualquier otro acto no directamente relacionado con nuestra mediación. En caso que el pasajero tuviese reservas efectuadas en el destino afectado y debe cambiar de destino, ciudad u hotel, correrá por cuenta y orden de el mismo. Ante el evento de huracanes, los reembolsos se tramitarán 30 días pasado el siniestro y luego de tener toda la documentación requerida en nuestro poder. Se reembolsarán las porciones no utilizadas, en caso que aplique por parte del Hotel / prestador.
- Munditur SAS. no se hará responsable ante la evacuación obligatoria del área afectada por un huracán, esto corre por cuenta u orden del pasajero y el hotel donde este alojado, quien sugerirá el alojamiento alternativo o los refugios provistos por la ciudad.
- Munditur SAS. no será responsable de reembolso por ningún cargo de hotel, extras o adicionales que el pasajero haya efectuado por alguno de los anteriores conceptos.

### » **Documentación**

- Munditur SAS. entrega con la cotización y los vouchers, la ficha técnica del destino, que incluye los requisitos de entrada del país que visita.
- Es responsabilidad del pasajero la vigencia, requisitos de viaje y todo lo referente a la documentación (pasaporte, visados, autorizaciones de viaje y demás).

· Munditur SAS. no será responsable de los daños o perjuicios que puedan ocasionarse.

**» Cambios y Cancelaciones**

· Todos los cambios y cancelaciones deben ser enviados en forma escrita, y cualquier cargo originado por esto, es sujeto a las políticas de los hoteles y/o operadores.

· Verificar en nuestra página, los cargos de cancelación del hotel que va reservar.

· Si el pasajero se retira antes de un hotel, el reembolso estará sujeto a la política del hotel donde realizó su alojamiento.

**» Objetos Personales**

· Todos los objetos personales que sufran pérdida o daño en cualquier parte del vehículo u hotel, es responsabilidad del pasajero el cuidado de estos.

· Munditur SAS. no es responsable por los daños o perjuicios que puedan ocasionarse.

**English**

## **Terms and conditions**

**According to law 300 of 1996, decree 53-18 of January 2002 LIABILITY CLAUSE**  
Munditur SAS, is an intermediary company providing tourist services.

**»Quotations**

·All quotations must be made in writing with complete information, for this you can use the form available on our website.

·Quotations do not represent a reservation, nor do they guarantee availability in hotels, tours, cruises or any other tourist service.

### » Reservations

- All reservations must be made in writing with complete information, via email, fax or use the form available in our web page.
- Preferably include the names of all passengers, especially when sharing rooms with people of the same sex.
- To make reservations for cruises and the South American Lake Crossing, you must send a scanned or faxed copy of the biographical data sheet of each passenger's passport.
- All reservations must be made with the guarantee of a deposit, which will be credited to the total cost of the tour package.
- Munditur SAS. does not accept claims for requests made by telephone.

### » Rates

- All rates listed in our price list are subject to change according to the hotels policies and changes.

### » Airlines

- Munditur SAS is not responsible for date changes, cancellations, schedule changes, fare changes of the airlines involved in our programs. The airline assumes this responsibility.

### » Hotels

- Munditur SAS for compliance in hotel services: We will be intermediaries in the claims, and we will see to it that the hotels respond and comply with the services requested.
- Munditur SAS makes the reservation in the hotels of the rooms according to the client requested. The assignment of the rooms is the full responsibility of the hotel. In most of the hotels, they have usually have adequate rooms with two double beds or one king size bed. subject to confirmation at check-in.
- Extra beds or cribs in some hotels are available at an additional cost and must be paid by the passenger directly to the hotel.

- Connected rooms can be requested, but hotels do not guarantee them 100%. they register it in the reservation and assign it at check-in,if available.

- In most hotels, at the time of check-in, a credit card is requested as a guarantee or, if you do not have a credit card, a cash deposit for extra expenses, damage or loss of hotel items and others etc. At the time of check-out, if you do not have extra expenses or you pay in cash, we remind you that you must request the return of the signed credit card voucher as a guarantee is like a bearer check.

- For telephone calls in hotels, we recommend to check first the hotel's rates or buy calling cards.

- All Hotels put safes in their rooms for Guests to store their valuable belongings that they bring on the trip such as clothes, computer, tablet, documents, money and others in their suitcase. clothes, computer, tablet, documents, money and others, or in their suitcase by putting a good lock on it and put a good padlock on it, since most hotels do not respond for the loss of items left out of the safe.

- In the hotels there is an established schedule for the delivery of the room, both on arrival and departure. Arrival time (from 14:00 to 1500 hours). hours), if the passenger arrives before this time, it is at the hotel's option its acceptance. Departure time (from 1200 to 1300 hours), if the passenger wants to leave the room later, it must be arranged directly with the hotel.If not,it is possible that the hotel will charge an additional cost or night.this is according to the policies established by the hotel.

- When we sell a Tourist Hotel it is at the request of the Client. If the Service or the condition of the Hotel is not in optimal conditions, MUNDITUR SAS is not responsible, therefore, we will not receive claims concerning the Hotel.

» **Transfers**

- In case the passenger is no show at the airport, because he/she did not give prior notice of flight change or cancellation, the service will be considered as rendered and there will be no refund.
- Transfers on the island of Aruba: Passengers are not expected as in the rest of the destinations with the sign with your name. passengers must go to the buses or to the office of the palm tour company, which are located at the airport.

» **Medical assistance cards**

Munditur SAS is an intermediary in the sale of this product. rates of the cards are according to the coverage of the services, and the passenger chooses, The medical assistance company is responsible for the provision of all services, assistance cards have their cancellation and reimbursement clauses, which the passenger must read very well before traveling. munditur is not responsible for the non-provision of these services. We will be intermediaries in the claims and we will ensure that they respond and comply with the client's non-conformities.

» **Force Majeure**

- Munditur SAS shall not be liable for the failure or default in the provision of a service and/or hotel reservation if it is caused by a contingency more beyond our control, including: acts of God, climatic adversities, hurricanes, earthquakes, floods, fires, explosions, war, acts of terrorism, airline strikes, airport strikes, bus company, train, etc., or any other act not directly related to our mediation. In the event that the passenger has reservations made at the affected destination and must change destination, city or hotel. In case of hurricanes, reimbursements will be processed 30 days after the loss and after having all the required documentation in our possession. We will not reimburse portions not used, if applicable, will be reimbursed by the hotel/provider.
- Munditur SAS will not be responsible for the mandatory evacuation of the area affected by a hurricane. this will be at the expense or order of the passenger and the hotel where he/she is staying, who will suggest alternative lodging or shelters provided by the city.



•Munditur SAS. will not be responsible for reimbursement for any hotel, extra or additional charges that the passenger may incur.

» **Documentation**

•Munditur SAS.delivers with the quotation and vouchers, the technical sheet of the destination, which includes the entry requirements of the country you are visiting.

.It is the passenger's responsibility the validity, travel requirements and everything related to the documentation passport, visas, travel authorizations,and others).

•Munditur SAS. shall not be liable for any damages or losses that may be caused

» **Changes and Cancellations**

•All changes and cancellations must be submitted in written form and any charge originated by this, is subject to the policies of the hotels and/or operators. Verify in our web page, the cancellation charges of the hotel you are going to book.

•If the passenger checks out early from a hotel, the refund will be subject to the policy of the hotel where the accomodation is made.

» **Personal belongings**

•All personal effects lost or damaged in any part of the vehicle or hotel are the responsibility of the Passenger.

•Munditur SAS. is not responsible for any damage that may be caused.