

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 ventas@munditursas.com 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, copia de la hoja de datos biográficos del pasaporte
- 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 los hoteles al momento de registrarse, se solicita una tarjeta de crédito en garantía, para consumos extras, daños o perdidas de objetos del hotel y demás. A su salida, si usted no tuvo consumos adicionales o paga en efectivo, el hotel realiza el reembolso del monto de la garantía a su tarjeta de crédito.

- 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. Informa los requisitos de documentación 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.
- Si el pasajero no se presenta al hotel en la fecha de su ingreso es considerado como NO SHOW o si se retira antes de la fecha de su salida
- El reembolso estará sujeto a la política del hotel donde realizo su alojamiento.

» Objetos Personales

- Todos los objetos personales que sufran perdida 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 - January 18, 2002

LIABILITY CLAUSE

Munditur SAS is an intermediary company providing tourist services.

» Quotes

- All quotes must be made in writing with complete information, for this you can use the format available on our website.
- Quotes do not represent a reservation, nor do they guarantee availability in hotels, circuits, cruises or any other tourist service.

» Reservations

- All reservations must be made in writing with complete information, via email, ventas@mundituras.com.
- Preferably put the name of all passengers, especially when rooms are shared by people of the same sex.

- To make reservations for cruises and the South American Lake Crossing, you must send a scanned copy of the biographical data sheet of your passport.
- All reservations must be made with a deposit guarantee, which will be credited to the total cost of the tourist package.
- Munditur SAS does not accept claims for requests made by telephone.
- All rates listed in our rate sheet are subject to modifications in accordance with changes and hotel policies.

» Airlines

- Munditur SAS. is not responsible for changes in dates, cancellations, schedule changes, or rate changes from airlines involved in our programs. The airline assumes this responsibility.

» Hotels

- Munditur SAS. For compliance with hotel services: We will be intermediaries in claims, and we will ensure that hotels respond and comply with the requested services.
 - Munditur SAS. makes the reservation in the hotels for the rooms according to the client's request. The assignment of the rooms is the total responsibility of the hotel. In most hotels, they normally have the appropriate rooms with two double beds or one king-size bed, these are subject to confirmation at the time of check in.
 - Extra beds or cribs in some hotels are available for an additional cost and must be paid by the passenger directly to the hotel.
 - Connecting rooms can be requested, but hotels do not guarantee 100% of this. They record it in the reservation and assign it at the time of check-in, if they have them available.
- At the time of check-in, hotels request a credit card as a guarantee for extra consumption, damage or loss of hotel items, etc. Upon check-out, if you did not have any additional consumption or pay in cash, the hotel will refund the amount of the guarantee to your credit card.
- For phone calls in hotels, we recommend checking the hotel rates first or

buying calling cards.

- All hotels put safes in their rooms so that guests can store their valuables that they bring on the trip, such as clothes, computers, tablets, documents, money, etc., or in their suitcase

by putting a good lock on it, since most hotels are not responsible for the loss of items left outside the safe.

- In hotels there is a set time for the delivery of the room, both upon arrival and departure. Arrival time (from 2:00 p.m. to 3:00 p.m.), if the passenger arrives before this time, it is up to the hotel to accept it. Departure time (from 12:00 p.m. to 1:00 p.m.), if the passenger wants to deliver the room later, they must arrange it directly with the hotel. If you do not do so, the hotel may charge you 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 State 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 a no-show at the airport, because there was no previous notice of a flight change or cancellation, the service will be considered

as provided and there will be no refund.

- Transfers on the island of Aruba: Passengers are not expected as in the

rest of destinations with the sign with their name. Passengers must go to the buses or to the Palm Tour company office, which are found at the airport.

» Medical assistance cards.

Munditur SAS is an intermediary in the sale of this product. The 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. The assistance cards have their cancellation and refund clauses, which the passenger must read very carefully 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 customer's dissatisfaction.

» **Force Majeure**

- Munditur SAS will not be responsible for the failure or lack of provision of a service and/or hotel reservation if it is caused by a contingency beyond our control, including: acts of God, adverse weather conditions, hurricanes, earthquakes, floods, fires, explosions, war, acts of terrorism, strikes by airlines, airports, bus companies, trains, 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, this will be at the passenger's expense and order. In the event of a hurricane, refunds will be processed 30 days after the incident and after having all the required documentation in our possession. Unused portions will be refunded, if applicable by the Hotel/provider.
- Munditur SAS. will not be responsible for the mandatory evacuation of the area affected by a hurricane, this is the responsibility or order of the passenger and the hotel where he/she is staying, who will suggest alternative accommodation or shelters provided by the city.
- Munditur SAS will not be responsible for reimbursement of any hotel charges, extras or additional charges that the passenger has made for any of the above concepts.

» **Documentation**

Munditur SAS informs you of the entry documentation requirements of the country you are visiting.

- The passenger is responsible for the validity, travel requirements and everything related to the documentation (passport, visas, travel authorizations and others).
- Munditur SAS will not be responsible for any damages or losses that may occur.

» **Changes and Cancellations**

- All changes and cancellations must be sent in writing, and any charges arising from this are subject to the policies of the hotels and/or operators. If the passenger does not show up at the hotel on the date of entry, he/she is

considered a NO SHOW. If he/she leaves before the date of departure, the refund will be subject to the policy of the hotel where he/she stayed.

» **Personal Objects**

- All personal objects that are lost or damaged in any part of the vehicle or hotel are the responsibility of the passenger to take care of them.
- Munditur SAS. is not responsible for any damages or losses that may occur.