

Términos y condiciones

Español

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

CLÁUSULA 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 escaneada copia de la hoja de datos biográficos del pasaporte.
- Todas las reservas deben realizarse con la garantía de un depósito, el cual quedará 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.
- Para cualquier falla del servicio que encuentre en el hotel, como la habitación en malas condiciones (sin aseo, sin estar arreglada y sin toallas) debe tomar fotos o videos como prueba y hacer la reclamación en la recepción exigiendo que le entreguen la habitación en perfecto estado. Enviarnos también las pruebas de fotos y videos de las fallas que encuentre en cualquier tipo de servicio, para poder nosotros hacer la reclamación correspondiente al Hotel.
- Las habitaciones conectadas se pueden solicitar, pero los hoteles no lo garantizan 100%, lo registran en la reserva y esto se asigna 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 pérdidas 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.
- 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 coberturas de las tarjetas son de acuerdo a la cobertura de los servicios, y el pasajero debe saber y conocer cuál es el alcance de la prestación y los límites del servicio. Las tarjetas de asistencia mencionan 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 él 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 esté 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, visas, 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 realizó su alojamiento.

» Objetos Personales

- Todos los objetos personales que sufran pérdida o daño en cualquier parte del vehículo o 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 purpose, you may use the form 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 at **ventas@munditursas.com**, or by using the form available on our website.
- It is preferable to include the name of all passengers, especially when rooms are shared by people of the same sex.
- To make reservations for cruises or the “Cruce de Lagos” in South America, a scanned copy of the passport’s biographical page must be sent.
- All reservations must be made with a deposit guarantee, which will be credited toward the total cost of the travel package.
- **Munditur SAS** does not accept claims for requests made by telephone.
- All rates published in our tariff are subject to change according to hotel policies and market variations.

» Airlines

- **Munditur SAS** is not responsible for changes in dates, cancellations, schedule modifications, or fare changes made by airlines involved in our programs. The airline assumes full responsibility for such matters.

» Hotels

- **Munditur SAS** acts as an intermediary to ensure that hotels respond and comply with the services requested.
- **Munditur SAS** makes hotel reservations based on the client’s request. Room allocation is the hotel’s sole responsibility. Most hotels provide rooms with either two double beds or one king-size bed, subject to confirmation upon check-in.
- Extra beds or cribs may be available in some hotels at an additional cost, which must be paid directly by the passenger to the hotel.
- For any service failure encountered at the hotel (such as an unclean room, lack of towels, or unmade bed), guests must take photos or videos as evidence and report it at the reception desk, requesting an immediate solution. Please also send the photo or video evidence to us so we can file the corresponding claim with the hotel.
- Connecting rooms can be requested but are not 100% guaranteed by hotels. They are noted in the booking and assigned at check-in if available.
- Upon check-in, hotels generally request a credit card for guarantee purposes, to cover extra charges, damages, or lost items. Upon check-out, if there were no
-



- additional charges or if payment is made in cash, the hotel will refund the deposit to the credit card.
- All hotels provide safes in their rooms for guests to store valuable items such as jewelry, computers, tablets, documents, money, etc. Otherwise, guests should secure their belongings with a good lock, as hotels are not responsible for lost items left outside the safe.
- Hotels have established check-in and check-out times. Check-in is usually between **2:00 PM and 3:00 PM**; if the guest arrives earlier, acceptance is at the hotel's discretion. Check-out is between **12:00 PM and 1:00 PM**; if a guest wishes to check out later, it must be arranged directly with the hotel. Failure to do so may result in an additional charge or extra night, according to hotel policies.
- When selling a tourist-category hotel upon client request, if the service or hotel conditions are not optimal, **Munditur SAS** is not responsible, and therefore, no complaints will be accepted regarding the hotel.

» Transfers

- If a passenger is a **no-show** at the airport without prior notice of flight change or cancellation, the service will be considered rendered and will not be refundable.
- Transfers in Aruba: Passengers are not greeted with a name sign as in other destinations. They must go to the buses or to the **Palm Tour** company office located at the airport.

» Travel Assistance Cards

Munditur SAS acts as an intermediary in the sale of this product. The coverage of the assistance card depends on the provider's terms and conditions.

Passengers must be aware of the extent and limitations of the service coverage. The cards include cancellation and refund clauses, which must be read carefully before traveling. **Munditur SAS** is not responsible for the non-provision of these services. We act as intermediaries in claims and will ensure that providers respond appropriately to client concerns.

» Force Majeure

- **Munditur SAS** will not be responsible for any failure or deficiency in the provision of a service and/or hotel reservation caused by circumstances beyond our control, including: acts of God, adverse weather, hurricanes, earthquakes, floods, fires, explosions, wars, acts of terrorism, airline or airport strikes, bus or train company strikes, or any other event not directly related to our mediation.
- If a passenger has bookings in an affected destination and must change to another destination, city, or hotel, all related costs will be borne by the passenger.



- In the event of hurricanes, refunds will be processed **30 days after** the incident, once all required documentation is received. Only unused portions will be refunded, if applicable by the hotel/provider.
- **Munditur SAS** will not be responsible for mandatory evacuations due to hurricanes; such actions will be at the discretion and cost of the passenger and the hotel, which will suggest alternative accommodations or official shelters.
- **Munditur SAS** will not be responsible for any refund of hotel charges, extras, or additional expenses incurred by the passenger under these circumstances.

» Documentation

- **Munditur SAS** provides information on entry documentation requirements for the destination country.
- It is the passenger's responsibility to ensure validity and compliance with all travel documentation (passport, visas, travel authorizations, etc.).
- **Munditur SAS** is not responsible for any damages or losses arising from documentation issues.

» Changes and Cancellations

- All changes and cancellations must be submitted in writing, and any charges arising therefrom are subject to hotel and/or operator policies.
- If a passenger fails to show up at the hotel on the check-in date (**No Show**) or checks out earlier than the scheduled departure date, any refund will be subject to the hotel's policies.

» Personal Belongings

- Passengers are responsible for the care of their personal belongings that may be lost or damaged in any vehicle or hotel.
- **Munditur SAS** is not responsible for any damages or losses that may occur.

