



CLAUSULAS DE RESPONSABILIDAD Y EXCLUSIONES DLM VIAJES & TURISMO

DLM Viajes & Turismo, declara que actúa como intermediario entre los usuarios y las entidades encargadas de proporcionar los servicios turísticos ofrecidos por nuestra compañía, por tal motivo la Agencia DLM Viajes & Turismo se compromete a cumplir con los servicios ofrecidos con un excelente servicio y con un personal altamente calificado para satisfacer las necesidades del cliente, cabe aclarar que todo tipo de temas ajenos a la compañía quedan exonerados de nuestra responsabilidad tales como (retrasos en trayectos aéreos, cambios, fenómenos naturales, condiciones climáticas, calamidades domésticas, perjuicios materiales, personales o morales que pueda sufrir el pasajero por pérdida o daño del equipaje).

CLAUSULA DE RESPONSABILIDAD:

- Después de emitidos los servicios NO son modificables, endosables, revisables, ni reembolsables, en ninguna temporada.
- Cualquier tipo de cambio, cancelación o modificación del plan adquirido estarán sujetos a penalidades por parte del operador
- En caso de incumplimiento de viaje por parte del pasajero por motivos ajenos a voluntad, tales como incapacidad médica, calamidades domésticas, fallecimiento, deben ser justificadas por medio un soporte donde se justifique dicho caso, esto con el fin de verificar si es posible exonerar al pasajero de las penalidades.
- DLM Viajes & Turismo es un intermediario entre el pasajero y la aerolínea, el pasajero se acoge a las normas establecidas por la aerolínea, por tal motivo DLM Viajes & Turismo, actúa como intermediario para gestionar reembolsos del tiquete frente a la aerolínea,

siempre y cuando la tarifa aplicada sea reembolsable, aclarando que la tarifa administrativa no es reembolsable.

- DLM Viajes & Turismo, Se reserva 30 días hábiles para tramitar temas de reembolsos, teniendo como referencia la fecha programada para el viaje
- Es responsabilidad del pasajero notificar a DLM Viajes & Turismo, cualquier tipo de servicio adicional por algún tipo de condición especial física, o mental de alguno de los pasajeros, la agencia DLM Viajes & Turismo no se hace responsable por omisión de esta información
- DERECHO DE RETRACTO: El pasajero está en el derecho de retractarse cuando haya realizado compras con tiquetes a través de canales no presenciales (internet), en caso de retracto se adelantará el trámite de reembolso ante el proveedor, se aplicarán las respectivas penalidades según sea el caso, la tarifa administrativa, tasas e impuestos no son reembolsables
- DESISTIMIENTO: El PASAJERO podrá desistir de su viaje siempre y cuando solicite este derecho hasta 24 horas antes del primer vuelo. DLM Viajes & Turismo podrá retener el %10 del valor total del plan
- DLM Viajes & Turismo. Prestará el servicio de asesoría al pasajero en temas de documentación requerida para cada destino, cabe aclarar que es el pasajero quien se encarga de tramitar su documentación y validar dicha información ante la embajada o consulado según sea el caso
- El PASAJERO o Agencia es responsable de suministrar información veraz, no se obliga a responder por ningún Daño o perjuicio derivado de información falsa o errada por parte del PASAJERO o de quien compra el plan Turístico.
- EL PASAJERO reconoce que la información personal dada a DLM Viajes & Turismo, se entrega con el fin de comprar el Pasaje, obtener servicios adicionales, adquirir o proveer servicios, hacer parte de la base de datos de DLM Viajes & Turismo para uso comercial de DLM Viajes & Turismo, facilitar procedimientos de migración y poner la

información a disposición de las agencias del gobierno, en conexión con su viaje. Para estos propósitos, el Pasajero autoriza a DLM Viajes & Turismo a retener esta información y a transmitirla sus oficinas, Agentes Autorizados, agencias del gobierno, otros Transportadores o a los proveedores de los servicios contratados con o a través de DLM Viajes & Turismo. Por tal motivo la compañía se compromete a proteger la información personal del Pasajero, para evitar su utilización con fines indebidos.

- El PASAJERO es responsable de cumplir y contar los requisitos y documentos requeridos para su viaje de conformidad con su origen y destino.
- El PASAJERO asume su obligación de cumplir con las normas particulares establecidas por el prestador del servicio durante el desarrollo del traslado.
- TODOS LOS PASAJEROS sin excepción (niños incluidos), deberán tener consigo y actualizada documentación personal y familiar correspondiente, sea el pasaporte vigente con no más de 6 meses de vigencia o Documentación Nacional de Identidad, así como visados y licencias, según requieran las leyes de cada país.

Condiciones y restricciones para el pago

- Los datos suministrados deben ser los mismos que reposan en su entidad financiera (dirección de correspondencia, teléfono, cédula, nombres y apellidos).
- La tasa administrativa y los cargos por gestión cobrados no son reembolsables en ningún caso.
- Para garantizar su reserva y tarifa, debe realizar el pago de manera inmediata.

PRACTICAS INDEBIDAS

- Se considera practica indebida la realización de varias reservas consecutivas para el mismo destino, pasajero, hora, fecha, esta práctica se considera con el nombre de DUPLICIDAD, y no se garantizará la reserva solicitada, por esta razón solicitamos no efectuar esta práctica ya

que se generaran inconvenientes con el operador que podrían llevar a la cancelación automática de la reserva.

RESERVACIONES

- Nuestro capital humano está capacitado para hacer reserva. La compra de planes para menores de edad, siempre se debe realizar la reserva acompañado de un adulto ya sea reserva aérea, hotelera, auto o demás.
- En el momento de la compra es necesario que el pasajero verifique en las condiciones de compra si el tiquete que está adquiriendo es reembolsable, esto en caso de desistir de su viaje después de haber realizado la compra.
- Aplican restricciones y penalidades por modificaciones establecidas por las Aerolíneas
- Los extranjeros están exentos de los impuestos en Colombia, mas no de los cobros obligatorios de los operadores (Seguro hotelero, Tarifa administrativa.)
- En el momento de generar la reserva se le enviara Boucher y factura, máximo 24 horas después de la compra.
- El valor total del alojamiento será liquidado y cargado a la tarjeta de crédito en el momento de cerrar la reserva.
- Por políticas de cada hotel la hora del Check-in es a las 03:00 pm y la hora Check-out 01.00 pm, si el pasajero solicita modificación en ese horario es con el hotel con quien debe tramitar dicho cambio y asumir los valores adicionales de la solicitud
- El pasajero debe pagar en el hotel, impuestos hoteleros, seguros y gastos no especificados en el plan
- Para vuelos nacionales el pasajero debe presentarse al Aeropuerto 2 horas antes del vuelo y para vuelos internacionales 3 horas antes.
- Es necesario en cada compra revisar políticas de cancelaciones y penalidades del producto que está reservando

INFORMACION DE TARIFAS

- Todas las tarifas publicadas están sujeta a cambios y disponibilidad al momento de reservar
- La disponibilidad y tarifas que se reflejan en el sistema no implican la confirmación de cupos, por tal motivo no se garantiza la disponibilidad y tarifa sino hasta el momento de la compra

DLM VIAJES Y TURISMO S.A.S. 2018