

GENERALIDADES

Condiciones del Sitio

Avia Marketing S.A.S. Nit 830.114.005-8 Operador del programa informa que las aplicaciones por motivos ajenos a su voluntad pueden tener ocasionalmente interrupciones, o errores que serán corregidos, o que el sitio o el servidor no está exento que intente penetrar un virus u otros componentes peligrosos a pesar de todas las medidas de seguridad que la compañía ha implementado. En ningún caso el Operador del Catálogo podrá ser culpado por cualquier daño directo o indirecto, o por daños consecuenciales, incluyendo, sin limitaciones, lucro cesante, costo de reemplazo de productos, inhabilidad para usar el contenido, errores cometidos en accesos por clic del ratón, incluso si el Operador del Catálogo es advertido sobre la posibilidad de dichos daños. Si las leyes locales no permiten la exclusión de responsabilidades, las exclusiones antes enumeradas, no aplican en su caso.

Usted no podrá asignar, convenir, subcontratar o delegar sus derechos, deberes y obligaciones aquí indicadas.

Este sitio en internet operado por Avia Marketing S.A.S., y quien en adelante se denominará El Operador Logístico, declara que actúa como intermediario entre los proveedores y el cliente.

Todos los precios, tarifas, impuestos, tasas o contribuciones, presentados en la página o cotización están sujetos a cambio, disponibilidad y vigencia sin previo aviso, los cuales deben ser asumidos por el pasajero al momento de la redención.

Autorizaciones, licencias y Marcas Registradas

La Operador del Catálogos es propietario de este catálogo y posee las autorizaciones correspondientes para el uso de las imágenes, gráficas, iconos, caracteres, música, textos, software, videos y otros contenidos del sitio (que en adelante llamaremos "contenido"), así como de las codificaciones HTML, CGI, WS y otros códigos y textos en cualquier formato (que en adelante llamaremos "código") utilizadas para implementar este sitio.

Ningún código o contenido podrá ser modificado, alterado, copiado, distribuido, retransmitido, expuesto, utilizado, reproducido y/o publicado bajo ningún concepto, con excepción de lo que esté expresamente autorizado por estas normas y en las instrucciones de cada sección de este sitio.

Cualquier modificación o uso del contenido o código de este sitio para propósitos diferentes de los permitidos constituyen una violación de las leyes de derechos de autor (Copyright) y otros derechos de propiedad intelectual, así como a las normas penales a que dé lugar la situación particular.

Los usuarios y, en general, aquellas personas que se propongan establecer un enlace entre cualquier sitio web y, cualquiera de las páginas, del sitio web, deberán respetar la imagen corporativa y el logotipo de este Sitio Web.

Este sitio solamente puede ser utilizado para hacer redenciones de Davipuntos en punto o puntos más dinero. Si no cuenta con los puntos suficientes podrá pagar la diferencia con sus los medios de pago establecidos por DAVIVIENDA.

Política de Protección de Datos

Este sitio web conforme a lo dispuesto en la Ley 1266 de 2008; implementa su política de protección de datos la cual busca garantizar la protección y almacenamiento de las bases de datos que contengan información personal o socialmente relevante y no atentar contra los derechos fundamentales de nuestros clientes.

Política de privacidad

Su privacidad y confianza son muy importantes para nosotros. Por ello, queremos asegurarnos que conozca cómo salvaguardarnos la integridad, confidencialidad y disponibilidad de sus datos personal, en apego a la legislación colombiana.

En aquello que no sea competente la legislación de protección de datos personales, se ajustará a lo dispuesto respecto al tratamiento de información personal. Para el operador logístico, resulta necesaria la recopilación de ciertos datos personales para llevar a cabo las actividades intrínsecas a su giro comercial y mercantil.

Los Datos Personales que nos proporcionará serán recolectados y su tratamiento manual y/o automatizado obedece a los siguientes fines:

- La sustentación de la relación contractual en su caso establecida con "Avia Marketing S.A.S.
- Comunicarle sobre cambios de los servicios.
- Procesamiento de sus solicitudes, administración de actividades, aclaraciones, investigación y estadísticas de mercado.
- La realización de cualquier actividad complementaria o auxiliar necesaria para la prestación de los Servicios.
- Para el afinamiento de los filtros de seguridad y las reglas de Negocio en las transacciones comerciales.

Es conveniente recordar que es un dato personal. Solo se consideran datos personales aquellos referidos a personas físicas naturales. Quedando excluido de los mismos a todo tipo de persona jurídica. Partimos del hecho que el "USUARIO" está legítimamente habilitado para suministrar, recibir y reenviar "Datos Personales".

Toda la información que usted suministra en nuestro sitio en el momento de registrarse es transmitida a través de SSL (Security Socket Layer). Este sistema de códigos probado permite a su equipo codificar la información antes de que esta sea enviada a nuestro sistema. La información codificada llega a nuestros servidores los cuales se encuentran con todas las actualizaciones de seguridad instaladas y los puertos no utilizados cerrados y protegidos con firewall, luego es decodificada y almacenada en nuestra base de datos. Se cuenta con los sellos de confianza para realizar comercio electrónico, y herramientas adecuadas para la gestión de vulnerabilidades.

Riesgos de Seguridad que debe tener en cuenta cuando realiza transacciones en Internet

Se pueden presentar intentos indebidos por medio de correos electrónicos o alguna suplantación de servidores DNS, para visitar un sitio falso que presente el mismo diseño, pero donde los datos de la tarjeta sean cargados en el sistema, intentando robar información del tarjetahabiente. Por lo cual es importante generar la cultura, que los usuarios para realizar transacciones deben entrar directamente por los dominios conocidos para disminuir los riesgos. Se puede presentar que el computador donde el usuario este realizando la transacción, tenga instalado sin conocimiento previo del usuario algún software espía o mal intencionado que capture todo lo digitado por el teclado o capture información de dispositivos de entrada y sean enviados a alguna red o host en internet. Por lo anterior se recomienda en lo posible que la transacción sea realiza en el computador de la casa o la oficina.

Promociones del Sitio:

El Operador logístico del programa, se reserva el derecho de modificar, adicionar o suprimir cualquier promoción que voluntariamente haya decidido publicar en la plataforma.

TERMINOS Y CONDICIONES DE LA OPERACIÓN DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS DE CATÁLOGO DAVIPUNTOS

Para realizar redenciones de Davipuntos en el catálogo dispuesto para tal fin por Davivienda, el Cliente, además de las condiciones indicadas en el Reglamento del Programa de Lealtad Davipuntos, deberá atender las siguientes condiciones. Se aclara que las mismas pueden ser modificadas de acuerdo con lo indicado en la Cláusula Sexta del Reglamento del Programa de Lealtad Davipuntos.

DEFINICIONES:

AVIA MARKETING S.A.S: es el aliado de Davivienda que se encarga de ofrecer, y entregar los productos y/o servicios publicados en el Catálogo de Redención.

BONO ELECTRÓNICO: significa el documento enviado vía correo electrónico, los cuales se encuentran precargados por una cantidad de dinero o por un servicio específico para ser redimidos en el establecimiento comercial correspondiente al Bono Electrónico, bajo las condiciones de uso y de vigencia establecidas por cada prestador de servicio.

CATÁLOGO DE REDENCIÓN: significa la plataforma, software o programa informático que le permite a los Clientes adquirir los productos y/o servicios a través de la redención de Davipuntos. Dicho catálogo es administrado y operado por Avia Marketing. El Catálogo de Redención podrá ser consultado en www.catalogodavipuntos.com

MECANISMOS DE REDENCIÓN Y UTILIZACIÓN. El Cliente podrá redimir sus Davipuntos en productos y/o servicios de Catálogo de Redención en las categorías vigentes, las cuales podrán variar de acuerdo con la oferta dispuesta por Avia Marketing y aprobada por Davivienda.

CONDICIONES GENERALES

El Cliente deberá tener en cuenta lo siguiente para la redención de Davipuntos en el Catálogo de Redención.

1. El Cliente puede usar desde 1.700 Davipuntos para adquirir los productos y/o servicios publicados en el Catálogo de Redención.
2. El Cliente puede adquirir los productos y/o servicios publicados Redimiendo los Davipuntos o la combinación de un porcentaje de Davipuntos y un porcentaje con cargo a su Tarjetas de Crédito Davivienda. En este caso el consumo será reflejado en los movimientos del producto como una compra a nombre de Avia Marketing.
3. Los artículos, bonos físicos y tarjeta regalo se entregarán a la dirección registrada por el Cliente en el momento de la Redención de los Davipuntos en un periodo de quince (15) días hábiles y en temporada alta de veinte (20) días hábiles, contados a partir del día siguiente en que el Cliente solicite la Redención de sus Davipuntos.
4. El Cliente es responsable de relacionar correctamente la dirección de entrega de los artículos redimidos, en caso de error deberá asumir el valor del nuevo despacho.
5. Los Bonos Electrónicos se enviarán al correo electrónico relacionado por el Cliente en el momento de la Redención, en un tiempo máximo de ocho (8) días hábiles contados a partir del día siguiente de la Redención de los Davipuntos.
6. Si pasados treinta (30) días hábiles por problemas de fuerza mayor o inventario no haya sido posible la entrega, se le ofrecerá al Cliente algún producto sustituto de la misma calidad. En caso que el proveedor de Avia Marketing no cuente con un producto sustituto, se puede

- cancelar su Redención de Davipuntos y Davivienda reintegrará los Davipuntos descontados al Cliente para ser utilizados en una nueva Redención.
7. La entrega de los artículos redimidos es certificada. En tal sentido, los paquetes se entregarán en la dirección física relacionada por el Cliente en el momento de la Redención, independientemente de quien lo reciba. La guía de entrega deberá estar soportada con nombre, firma, sello o un número de identificación de quien recibe.
 8. La entrega de las suscripciones a revistas se realizará según el día en que se efectúe la Redención de los Davipuntos y de acuerdo con el calendario propio de circulación de cada revista, el cual podrá ser consultados en www.privilegiosdavivienda.com.
 9. La entrega del Bono Electrónico de experiencias se hará con el envío de la constancia de la redención al correo electrónico indicado en el momento de la solicitud.
 10. La entrega física de los artículos del Catálogo solo aplica en el territorio nacional, excepto Leticia, San Andrés y Providencia.
 11. De acuerdo con el proceso interno de cada proveedor de Avia Marketing, los Bonos Electrónicos se enviarán al correo electrónico registrado por el Cliente en un tiempo máximo de ocho (8) días hábiles contados a partir del día siguiente de la redención de los Davipuntos.
 12. Si pasados treinta (30) días hábiles posteriores a la solicitud de Redención de Davipuntos en el Catálogo de Redención no se ha efectuado la entrega del artículo por eventos propios de Avia Marketing o sus proveedores, se consultará al Cliente si desea esperar y previa confirmación con el Cliente y Avia Marketing, Davivienda reintegrará los Davipuntos descontados para ser utilizados en una nueva Redención.

PROCEDIMIENTO DE REDENCIÓN:

El Cliente deberá tener en cuenta lo siguiente para la redención de sus Davipuntos:

1. Ingresar a URL www.catalogodavipuntos.com
2. Ingresar a la sección artículos.
3. Realizar el proceso de autenticación al ingresar su número de identificación y clave virtual para acceder a los canales virtuales de Davivienda.
4. Seleccionar el producto y/o servicio de su interés y agregarlo al carrito de compras
5. Ingresar los datos de entrega del producto.
6. Seleccionar la cantidad de Davipuntos a redimir de acuerdo con la disponibilidad
7. Confirmar la transacción.
8. El Cliente recibirá confirmación de la compra en el correo electrónico relacionado en el registro.

REDENCIÓN DAVIPUNTOS EN BONOS ELECTRÓNICOS:

El Cliente deberá tener en cuenta lo siguiente para la Redención de Davipuntos en Bonos Electrónicos:

1. El Cliente podrá redimir dos tipos de Bonos electrónicos, los cuales podrán ser utilizado por el beneficiario a nombre del cual se haya expedido y/o los terceros autorizados por el Cliente y podrán ser utilizados únicamente para el pago de bienes o servicios de los establecimientos incluidos en el Catálogo de Redención.
2. El término para la entrega del Bono es de máximo ocho (8) días hábiles contados a partir del día que se realice la redención de Davipuntos.
3. Antes de la Redención de los Davipuntos, el Cliente debe garantizar que el Bono Electrónico puede ser redimido en la ciudad donde reside.
4. Indicar el nombre y el número de documento de identificación del titular del Bono Electrónico a redimir, independientemente de si es el titular de los Davipuntos o es un tercero destinatario.
5. Para utilizar el Bono Electrónico en los establecimientos correspondientes, el titular del Bono Electrónico debe presentar su documento de identificación.
6. La vigencia del Bono Electrónico será de doce (12) meses contados a partir de la fecha de expedición por parte del aliado de Davivienda.

7. El valor del Bono Electrónico deberá ser utilizado íntegramente. En los eventos en que el valor de la compra sea mayor al valor del Bono, se podrá cancelar la diferencia con otro Medio de Pago en el establecimiento de comercio.
8. En caso de pérdida, el Bono Electrónico no será reemplazado.
9. El Bono Electrónico no es un título valor, no podrá endosarse ni ser cedido; de igual forma, Davivienda no reembolsará en efectivo el importe del Bono Electrónico.
10. El Bono no es acumulable con otras promociones del establecimiento de comercio.
11. Para ser aceptado en el establecimiento de comercio, el Bono deberá presentarse en perfecto estado y con todas las indicaciones perfectamente legibles.
12. Una vez redimido sus Davipuntos por Bonos Electrónicos, no tienen ningún tipo de cambio, ni cancelación.

NOVEDADES:

El Cliente deberá tener en cuenta lo siguiente en el momento de recibir un producto redimido con sus Davipuntos: Verificar que el producto corresponda al solicitado en la Redención de Davipuntos.

Derecho de retracto (devolución del producto). El término máximo para ejercer el derecho de retracto es de cinco (5) días hábiles contados a partir de la fecha de entrega del producto por parte de la empresa transportadora, lo cual se contactará con el soporte o guía de envío. Aplican condiciones contenidas en la normatividad vigente en esta materia.

Para realizar la devolución del producto, el Cliente deberá:

- Comunicarse al Call Center de Davivienda a las líneas 338 38 38 en Bogotá o 018000 123 838 a nivel nacional e indicar las razones por las cuales desea ejercer el derecho al retracto.
- Enviar el producto en el estado que lo recibió y en su empaque original a la dirección del proveedor o productor.
- Remitir una comunicación en la cual conste que el producto presenta algún defecto o deterioro para que sea tenido en cuenta en la verificación que realiza el proveedor o productor una vez lo reciba.
- Asumir el costo de envío.
- Una vez el proveedor o productor confirme que el producto no llegó en buen estado, teniendo en cuenta los criterios referidos en la comunicación remitida por el Cliente, informará a Davivienda para devolver los Davipuntos utilizados en la redención de dicho producto.
- En caso de realizarse una devolución de artículos, el Banco procederá con la reversión de los Davipuntos redimidos, el Cliente podrá ver su saldo de Davipuntos ajustados en 5 días hábiles contados a partir de la notificación enviada por el aliado.

Garantías: Se entiende por garantía el daño que presente el producto durante la vigencia informada por el proveedor en la página web www.catalogodavipuntos.com. Los tiempos para el arreglo del producto dependerán de los establecidos por las marcas y los centros de servicio.

Aplica solo para los productos que:

- a. Cuenten con el certificado de garantía por parte del proveedor o productor, según documentos del producto.
- b. Cuenten con la garantía determinada por el proveedor o productor publicada en la página web www.catalogodavipuntos.com.
- c. Para realizar la devolución del producto, el Cliente deberá:
 - i. Comunicarse al Call center de Davivienda a las líneas 338 38 38 en Bogotá o 018000 123 838 a nivel nacional e indicar las razones por las cuales desea ejecutar la garantía del producto.
 - ii. Davivienda dará traslado de la solicitud al proveedor o productor correspondiente, quien surtirá los trámites internos para responder en un término máximo de 5 días hábiles, a partir de este momento, el tiempo final de respuesta dependerá del proveedor del producto sujeto a cambio.

- iii. Davivienda dará traslado de la solicitud al proveedor o productor correspondiente, quien surtirá los trámites internos. Los tiempos para el arreglo del producto dependerán de los establecidos por las marcas y los centros de servicio. Las garantías no constituyen reclamos y están vigentes durante el tiempo que explícitamente figure en el detalle del producto de acuerdo con la Ley del Consumidor 1480 del 2011
- iv. Aplican condiciones contenidas en la normatividad vigente en esta materia.

El Cliente podrá revisar el detalle del procedimiento de compra de sus productos a través del Catálogo de Redención en www.catalogodavipuntos.com.

TERMINOS Y CONDICIONES DE VIAJES DAVIVIENDA

GENERALIDADES

El Cliente podrá redimir en línea sus Davipuntos por tiquetes aéreos con destinos nacionales e internacionales, reservaciones hoteleras nacionales e internacionales, renta de vehículos, semanas vacacionales, salas vip entre otros.

Para realizar estas redenciones el Cliente debe contar con al menos 2500 Davipuntos si es persona natural. Si el Cliente no cuenta al menos con el 30% con los Davipuntos suficientes, podrá completar la compra pagando el excedente con alguno de los medios de pago habilitados por Davivienda.

La redención de los Davipuntos en productos turísticos se realiza en línea a través del Canal de Redención www.catalogodavipuntos.com/viajes.

RESPONSABILIDAD

Se aclara que la página web es operada por la agencia de viajes Avia Marketing S.A.S., quien declara que actúa como intermediario entre los Clientes y los diferentes comercios que ofrecen los productos y/o servicios de Turismo. Por lo tanto, el Cliente entiende que Avia Marketing y Davivienda no se hacen responsables por (i) la calidad e idoneidad de los productos y/o servicios ofrecidos los comercios (ii) por el incumplimiento de las obligaciones del comercio, (ii) por imprevistos ocasionados por huelgas, condiciones climáticas, atrasos, terremotos, cuarentenas, (iv) por los perjuicios materiales, personales o morales que pueda sufrir el Cliente por pérdida, daño o hurto de equipaje, (v) por accidentes, enfermedades o fallecimientos, (vi) hechos de fuerza mayor, caso fortuito, causa extraña o hecho de un tercero y que en un momento puedan ocasionar perjuicios al Cliente que imposibilite, demore, desvíe o altere la realización o la adquisición de los productos ofertados. Por lo anterior, en ningún caso esta Avia Marketing S.A.S y Davivienda podrán ser culpados por cualquier daño directo o indirecto, o por daños consecuenciales, incluyendo, sin limitaciones, lucro cesante, costo de reemplazo de productos, inhabilidad para usar la oferta de los productos promocionados a través de la página, errores cometidos en accesos por clic del ratón, incluso si esta Agencia de Viajes es advertida sobre la posibilidad de dichos daños.

Por lo anterior, el Cliente deberá reclamar directamente ante el comercio prestador del servicio incumplido, en lo cual Avia Marketing S.A.S colaborará al Cliente en cuanto le sea posible.

El Sitio Web en su calidad de agencia de viajes está sujeto al régimen de responsabilidad, que establece la ley 300/96, resolución 1375/15 y el D.R. 1075/97 y demás decretos reglamentarios.

La Redención de los Davipuntos en estos productos se realiza en línea a través de la agencia aliada, Avia Marketing SAS que cuenta con certificación PCI-DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) así como la plataforma segura, aplicando los términos y condiciones por estar previamente establecidos.

PROCEDIMIENTO DE REDENCIÓN.

El Cliente deberá tener en cuenta lo siguiente para la Redención de sus Davipuntos:

Para los Clientes personas naturales:

1. Ingresar a la URL www.catalogodavipuntos.com/viajes o www.viajesdavivienda.com
2. Realizar el proceso de autenticación, ingresando el número de identificación y clave virtual para acceder a los canales virtuales de Davivienda.
3. Ingresar a la sección Viajes.
4. Seleccionar el Producto y/o servicio de Turismo de su interés y realizar la cotización para determinar el precio que considere más favorable:
5. Ingresar el producto al carrito de compras
6. Ingresar los datos del usuario del producto.
7. Seleccionar la cantidad de Davipuntos que desea redimir.
8. Confirmar la transacción.
9. El Cliente recibirá confirmación de la compra en el correo electrónico relacionado en el momento de la redención.
10. Si no le alcanzan los puntos para la redención podrá pagar el excedente con cualquiera de sus tarjetas Davivienda, debe contar al menos con el 30% del valor en puntos para su redención.

El uso de este sitio web, ratifica su acuerdo con los términos y condiciones expuestos a continuación. Por favor léalos cuidadosamente antes de hacer uso del sitio. Si no está de acuerdo con alguna sección del contenido, por favor comuníquese al Centro de Atención Telefónica llamando al teléfono 3383838.

Condiciones del Sitio de Viajes

Este sitio en internet operado por Avia Marketing S.A.S., y quien en adelante se denominará El Operador, Logístico, declara que actúa como intermediario entre los usuarios y las entidades o personas encargadas de proporcionar los servicios de transporte aéreo o terrestre, alojamiento, alimentación, o cualquier otro servicio contratado a través del sitio de Internet de esta Agencia de Viajes. En este sentido la Agencia de Viajes se compromete a cumplir con los servicios de intermediación mencionados, con las salvedades especificadas en estas Condiciones Generales y no se responsabiliza por el incumplimiento de dichas entidades en la ejecución de sus obligaciones, ni por imprevistos ocasionados por huelgas, condiciones climáticas, atrasos, terremotos, cuarentenas, así como por los perjuicios materiales, personales o morales que pueda sufrir el pasajero por pérdida, daño o hurto de equipaje, ni por accidentes, enfermedades o fallecimientos. De todo ello el usuario deberá reclamar directamente ante las empresas prestadoras del servicio incumplido, en lo cual la Agencia de Viajes colaborará al usuario en la medida de sus posibilidades. Las presentes "Condiciones Generales" son regidas por las normas del ordenamiento civil mercantil y demás leyes.

Las políticas de reembolso de los servicios no prestados en razón a situaciones de fuerza mayor o caso fortuito, acción u omisión de terceros o del pasajero, no atribuibles a la agencia de viajes, antes o durante el viaje, que puedan ser objeto de devolución, serán definidas por cada operador y las mismas serán confirmadas al usuario una vez se reserven y expidan los documentos de viaje, así como los porcentajes de penalidades o deducciones a que hubiere lugar. La Agencia de Viajes no es responsable solidaria por las sumas solicitadas en reembolso. Los reembolsos a que hubiere lugares atribuibles a su servicio se realizarán dentro de los 30 días calendario siguiente a la solicitud. No obstante en caso que el trámite tome más tiempo por causas ajenas a la Agencia de Viajes teniendo en cuenta que depende del proveedor prestador del servicio, La Agencia no reconocerá ningún interés sobre las sumas a reembolsar. El porcentaje de reembolso dependerá de las condiciones del proveedor.

La agencia no asume responsabilidad frente al usuario o viajero por eventos tales como accidentes, huelgas, asonadas, terremotos, fenómenos climáticos o naturales, condiciones de seguridad,

factores políticos, negación de permisos de ingreso o visados, asuntos legales del viajero, asuntos de salubridad y cualquier otro caso de fuerza mayor o caso fortuito que pudiere ocurrir antes o durante el viaje.

En caso de fuerza mayor o caso fortuito antes o durante el viaje (accidentes, huelgas, asonadas, terremotos, factores climáticos, condiciones de seguridad, factores políticos, negación de permisos de ingreso, asuntos de salubridad, entre otros), o simplemente con el fin de garantizar el éxito del plan, el operador y/o la agencia podrán modificar, reemplazar o cancelar itinerarios, fechas, vuelos, hoteles, servicios opcionales, lo cual es desde ahora aceptado por el pasajero al momento de adquirir los servicios.

El pasajero es exclusivamente responsable de obtener la documentación adecuada, las visas, los documentos de inmigración o cualquier tipo de servicio para completar y presentar los formularios exigidos por las autoridades de cada país. El pasajero es exclusivamente responsable de obtener y mantener en su posesión una prueba válida de ciudadanía o naturalización, así como los certificados de vacunación, pruebas de salud y/o las visas que se exigen para viajar o ingresar a otro país.

Es de exclusiva responsabilidad del pasajero averiguar con los consulados o embajadas los requisitos para entrar al país de destino siendo de la exclusiva autonomía de la autoridad consular, todo lo relativo al trámite, los documentos solicitados, el estudio, costos, duración del trámite y la aprobación o rechazo. En caso de negativa de visa, no habrá lugar a reembolso de las sumas pagadas por el solicitante. En todo caso será de la exclusiva responsabilidad del pasajero, el trámite, asumir los costos y cumplimiento de los requisitos que le sean exigidos para entrar al país de destino.

El pasajero será el exclusivo responsable de la custodia de su equipaje y documentos de viaje. En ninguna circunstancia la Agencia de Viajes, responderá por el extravío, daño, deterioro o pérdida de dichos elementos. La Agencia de Viajes le informará al pasajero las restricciones que establezcan las aerolíneas en cuanto a prohibiciones, peso máximo y número de piezas por pasajero, personas permitidas en los atractivos o sitios turísticos, limitaciones o impedimentos de acceso por cupo máximo. No obstante, será de la exclusiva responsabilidad del pasajero el cumplimiento de dichas políticas, las cuales podrán variar por disposición de las empresas de transporte o del prestador de los servicios y deben ser consultadas con la aerolínea en fecha cercana al viaje en caso de cambio de políticas.

Toda la información adicional relativa a vigencias, condiciones, impuestos de salida del país de origen y en el exterior, tasas, cargos y demás pagos obligatorios, medidas de salud preventivas del destino, servicios de asistencia deben ser consultados con un asesor de viajes, así mismo serán informadas al pasajero en los documentos de viaje las condiciones básicas del servicio adquirido, según las características que apliquen a cada uno.

Todos los precios, tarifas, impuestos, tasas o contribuciones, presentados en la página o cotización están sujetos a cambio, disponibilidad y vigencia sin previo aviso, los cuales deben ser asumidos por el pasajero al momento de la expedición de los documentos de viaje. Aplican restricciones y condiciones para cada tarifa publicada según su vigencia.

Las tarifas hoteleras dependen de la acomodación seleccionada. Las políticas de cancelación, penalidades, restricciones y condiciones particulares del paquete serán informadas al pasajero al momento de la expedición de los documentos de viaje.

El cliente declara que conoce y acepta en su integridad estas condiciones, las cuales constituyen el acuerdo único, total y excluyente de cualquier pacto o disposición legal en contrario, acerca de los términos, condiciones y restricciones de los servicios contratados.

Autorizaciones, licencias y Marcas Registradas

La Agencia de Viajes es propietaria de este motor de búsqueda de turismo y posee las autorizaciones correspondientes para el uso de las imágenes, gráficas, iconos, caracteres, música, textos, software, videos y otros contenidos del sitio (que en adelante llamaremos "contenido"), así como de las codificaciones HTML, CGI, WS y otros códigos y textos en cualquier formato (que en adelante llamaremos "código") utilizadas para implementar este sitio.

Ningún código o contenido podrá ser modificado, alterado, copiado, distribuido, retransmitido, expuesto, utilizado, reproducido y/o publicado bajo ningún concepto, con excepción de lo que esté expresamente autorizado por estas normas y en las instrucciones de cada sección de este sitio. Cualquier modificación o uso del contenido o código de este sitio para propósitos diferentes de los permitidos constituyen una violación de las leyes de derechos de autor (Copyright) y otros derechos de propiedad intelectual, así como a las normas penales a que dé lugar la situación particular.

Los usuarios y, en general, aquellas personas que se propongan establecer un enlace entre cualquier sitio web y, cualquiera de las páginas, del sitio web, deberán respetar la imagen corporativa y el logotipo de este Sitio Web. No se podrán establecer enlaces del sitio web a sitios web donde no aparezca el logotipo o cualquier elemento que identifique como titular del sitio web a esta Agencia de Viajes, todo lo anterior con la debida previa y escrita autorización de uso por parte de esta Agencia de Viajes.

Limitaciones de uso

Este sitio solamente puede ser utilizado para hacer reservaciones auténticas o compras o redenciones y no puede ser utilizado con otros propósitos que los aquí descritos. No se realizará ningún tipo de reservas especulativas, falsas o fraudulentas. Usted como usuario asume que es mayor de edad. Como condición para el uso de este sitio, usted garantiza que no realizará en el mismo ninguna actividad ilegal o prohibida en los términos, condiciones y requerimientos arriba mencionados.

PRODUCTOS Y/O SERVICIOS DE TURISMO.

El Cliente podrá redimir en línea sus DAVIPUNTOS por tiquetes aéreos a destinos domésticos e internacionales, reservaciones hoteleras nacionales e internacionales, renta de vehículos, semanas vacacionales, Salas VIP o cualquier producto que se incorpore dentro de la plataforma en un futuro.

Para realizar estas redenciones el Cliente debe contar con al menos con el 30% del valor del premio seleccionado. Si el Cliente cuenta con menos de los DAVIPUNTOS indicados, podrá realizar la compra pagando el excedente en suma de dinero con el producto del banco.

El operador logístico responsable de la redención de los DAVIPUNTOS en estos productos de turismo es Avia Marketing S.A.S que cuenta con certificación PCI-DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) así como la plataforma segura.

Aerolíneas – Términos y Condiciones

Todas las líneas aéreas son participantes, siempre y cuando el vuelo aparezca registrado en el GDS (Sistema de distribución global) de las tarifas de las aerolíneas que alimentan la plataforma.

Los pasajes aéreos en clase turista podrían requerir un máximo y un mínimo de días de estadía, podrían estar limitados a ciertos días y vuelos, pueden permitir o no equipaje en bodega o se podría requerir un cierto número de días de anticipación para la reserva, y podrían estar sujetos a otras restricciones impuestas por la línea aérea.

En caso de requerir la intervención de un agente para un cambio o manejo especial se hará un cobro administrativo, no reembolsable de una tarifa por expedición de tiquetes o "tarifa administrativa",

aplicable en las ventas de servicios de transporte aéreo nacional e internacional de pasajeros (boletos aéreos, órdenes de pasajes, o lo que hagan las veces de boletos aéreos), la cual le será cotizada e informada por el agente dentro del cambio solicitado.

El Operador logístico del programa se reserva el derecho de cobrar, disminuirla o no cobrar cuando las ventas son realizadas en su totalidad por Internet. Los puntos de los pasajes aéreos adquiridos a través del programa no son reembolsables. Los pasajes aéreos no son endosables ni transferibles, y no se permiten cambios de nombre. Los pasajes aéreos no se pueden anular después de haber sido expedidos. En caso de no presentarse el pasajero para tomar su vuelo ("No show"), el pasaje no es reembolsable. Todos los pasajes aéreos internacionales obtenidos como recompensa podrían estar sujetos a impuestos por concepto de salida u otros, dependiendo del país de origen del vuelo.

Se requiere reservar los vuelos en el momento de redimir los puntos y dichas reservas no incluyen la asignación de asientos o plazas en los aviones. El cliente debe comunicarse directamente con la aerolínea para hacer la reserva de su silla cuando la tarifa y la aerolínea lo permitan.

No es posible aceptar reservas previamente hechas por el Cliente, a través de otro Agente de Viajes, una aerolínea, o por Internet.

Dependiendo de la tarifa emitida la aerolínea aplica una penalidad por cada cambio realizado, el Cliente asumiría el costo adicional respectivo.

Los pasajes aéreos tienen validez por un año para ser utilizarlos a partir de la fecha de expedición del boleto y con sujeción al pago de las penalidades/o cambios de tarifa para la nueva fecha de viaje.

Actualmente algunas aerolíneas han incluido el modelo "Branded Fares" es decir tarifas personalizadas, dando la opción al pasajero de reducir el valor de su tiquete si lleva solamente equipaje de mano (transportable en la cabina de pasajeros) o equipaje en bodega (transportable en la bodega del avión) que influye en el costo del tiquete, el valor de la maleta dependerá de la anticipación con la que se compre, a mayor anticipación menor precio y de la cantidad de piezas transportadas mientras más maletas transportadas mayor el precio de la maleta adicional. Al momento de comprar este tipo de tarifas el pasajero debe revisar las condiciones de estas puesto que las tarifas más económicas no permiten cambios ni reembolsos ni preselección de asientos. El Cliente debe proporcionar un número telefónico al cual se le pueda contactar durante el viaje para el caso de que la aerolínea requiera esta información para notificar al Cliente cualquier cambio operativo. Las aerolíneas no informan al Programa sobre cambios operativos una vez comenzado el viaje del Cliente.

Las aerolíneas no garantizan tarifas o asientos en los aviones hasta que se expide el boleto y este solo es expedido cuando la redención de puntos haya sido exitosa y si hubo pago adicional hasta que la plataforma confirme que el cobro fue acreditado.

- Reservas duplicadas: El operador Logístico no es responsable por la cancelación de la reserva debido a duplicación generada por el Cliente en caso de que se haga otra reserva a su nombre para el mismo viaje. "Duplicidad": Se considera mala práctica la realización de una nueva reserva estando vigente la primera (Mismo destino-pasajero-fecha-hora –aerolínea)
- El cliente debe tramitar directamente ante la aerolínea el abono de sus millas, en caso de estar vinculado a algún programa de viajero frecuente.
- Malas prácticas"Churning": Se considera mala práctica la realización de varias reservas consecutivas para el mismo destino- pasajero- fecha - hora - aerolínea. Razón por la cual le solicitamos abstenerse de realizar dicha actividad.
- Debido a lo anterior solicitamos no efectuar más de una solicitud de reserva, para la misma persona y en la misma ruta, por cuanto se generarían inconvenientes con la aerolínea que podrían conllevar la cancelación automática de vuelos por duplicidad de reservas, así como el cobro de una penalidad impuesta por la Aerolínea.
- Nuestro sitio web no está habilitado para hacer reserva ni compra de tiquetes para infantes o

niños viajando sin un adulto mayor de 18 años (tanto adultos como niños deben estar en la misma reserva)

- Las reservaciones y compras de pago electrónico de tiquetes aéreos se deben hacer por lo menos 72 horas antes de la fecha de salida del viaje.
- Las aerolíneas permitidas para realizar pago electrónico de tiquetes aéreos son aquellas que operan en Colombia y estén en el sistema de distribución. Se exceptúan las que no están incluidas como Easy-Fly, Satena, Ada, Spirit y Viva Colombia o cualquiera que no figure en nuestro sistema de reservas.
- 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. Recuerde que todas las tarifas promocionales no son reembolsables.
- Aplican restricciones y penalidades por modificaciones establecidas por las Aerolíneas.
- El trámite del reembolso de un tiquete lo realiza la aerolínea y el tiempo estimado de reintegro depende de esta, siempre y cuando el tiquete aéreo sea reembolsable. En caso de reembolso se aplicarán las normas y penalidades establecidas por cada aerolínea con base en el tipo de tarifa y sus restricciones.
- Debe aceptar que ha leído y está de acuerdo con todos los términos de compra del tiquete aéreo. Una vez terminado el proceso usted recibirá dos correos electrónicos: uno de confirmación automática de la plataforma de pago y otro de la confirmación de su tiquete aéreo.
- Todas las tarifas informadas en nuestro sitio web, son para pago únicamente a través de este medio (pago en línea).
- La respuesta a su búsqueda puede no arrojar resultados, la causa podrá ser que las aerolíneas que hacen el trayecto en la ruta que está consultando no se han afiliado aún al sistema de reserva que utilizamos (SABRE).
- En algunos casos los vuelos que confirma este buscador no pueden ser vendidos desde Colombia; Para las transacciones realizadas a través de pago electrónico en nuestro sitio web se aplicará una tasa administrativa diferencial de internet la cual será calculada teniendo en cuenta la aerolínea y la ruta seleccionada
- Churning": Se considera mala práctica la realización de varias reservas consecutivas para el mismo destino- pasajero- fecha - hora - aerolínea. Razón por la cual le solicitamos abstenerse de realizar dicha actividad. "Duplicidad": Se considera mala práctica la realización de una nueva reserva estando vigente la primera (Mismo destino-pasajero-fecha-hora –aerolínea).
- Debido a lo anterior solicitamos no efectuar más de una solicitud de reserva, para la misma persona y en la misma ruta, por cuanto se generarían inconvenientes con la aerolínea que podrían conllevar la cancelación automática de vuelos por duplicidad de reservas, así como el cobro de una penalidad impuesta por la Aerolínea.

Políticas de Cancelación y Retracto

Serán informados en la consulta específica del servicio. El Derecho de retracto y desistimiento de pasajes aéreos se rige por la Resolución 1375 de 2015."

Desistimiento.

En aplicación del artículo 1878 del Código de Comercio de Colombia, el pasajero podrá desistir del viaje antes de su iniciación, dando aviso al transportador o a la agencia de viajes con al menos veinticuatro (24) horas de antelación a la realización del vuelo.

En estos casos, el transportador o agencia de viajes, podrá retener una suma de dinero, de acuerdo con lo regulado de la siguiente manera.

La agencia de viajes, de acuerdo con las condiciones de la tarifa, podrá retener el porcentaje pactado, el cual no podrá ser superior al 10% del valor recibido por concepto de tarifa, excluyendo tasas, impuestos y tarifa administrativa. La retención que se hace al pasajero se efectuará a favor del transportador.

La aerolínea deberá reembolsar el dinero en un plazo máximo de treinta (30) días calendario a partir de la comunicación del desistimiento.

Si el pasajero desiste del viaje avisando a la agencia de viajes que realizó la venta del tiquete como intermediario, esta procederá al reembolso del dinero al pasajero una vez la aerolínea ponga a su disposición el monto correspondiente, sin perjuicio del plazo de treinta (30) días previsto en el inciso anterior para que el reembolso del dinero al pasajero se haga efectivo.

El desistimiento aplica para cualquier tipo de venta y debe ejercerse dentro de las 24 horas anteriores al inicio del vuelo.

En caso de desistimiento, la aerolínea o agencia que haya efectuado la venta del tiquete dará orden a la entidad financiera de la devolución correspondiente en un término no mayor a cinco (5) días hábiles siguientes a la solicitud del pasajero. El abono final dependerá de la entidad financiera emisora de la tarjeta de crédito o donde el cliente posee su cuenta.

En estos casos, la aerolínea o la agencia podrán retener un valor no superior al 10% de la tarifa neta y este valor será para el transportador.

Las sumas establecidas serán reajustadas el primero de febrero de cada año de acuerdo con el aumento en el Índice de Precios al Consumidor (IPC) del año inmediatamente anterior.

El pasajero en el caso de los tiquetes nacionales tendrá derecho a la devolución de la tasa aeroportuaria. Se excluyen aquellas tasas, impuestos y o contribuciones que por regulación no sean reembolsables, como es el caso de la tasa administrativa fijada en la resolución 03596 de septiembre 1 de 2006 art 3.

Retracto:

Aplica solo en caso de ventas efectuadas a través de métodos no tradicionales o a distancia como internet y Centro de atención telefónica. El ejercicio del derecho estará sujeto a las siguientes reglas:

El retracto deberá ser ejercido, a través de cualquier canal de atención del vendedor, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas corrientes siguientes a la operación de compra.

El retracto solo podrá ser ejercido con una anterioridad igual o mayor a ocho (8) días calendario entre el momento de su ejercicio oportuno y la fecha prevista para el inicio de la prestación del servicio para operaciones nacionales. En caso de operaciones internacionales, el término será igual o mayor a quince (15) días calendario. La retención que se hace al pasajero se efectuará a favor de la aerolínea y será equivalente a sesenta mil pesos (\$60.000) para tiquetes nacionales o a cincuenta dólares estadounidenses (US\$50) para tiquetes internacionales, aplicando la tasa de cambio oficial aprobada por el Banco de la República para el día en que el pasajero comunique al transportador o agente de viajes su decisión de retractarse. En todo caso, el valor retenido no podrá ser superior al diez por ciento (10%) del valor recibido por concepto de tarifa, excluyendo tasas, impuestos y tarifa administrativa. La aerolínea o agente de viajes que vendió el tiquete deberá reembolsar el dinero al pasajero en un plazo máximo de treinta (30) días calendario a partir de la comunicación del retracto. Si el pasajero ejerce su derecho de retracto ante la agencia de viajes que realizó la venta del tiquete como intermediario, esta procederá al reembolso del dinero a que haya lugar, una vez la aerolínea ponga a su disposición el monto correspondiente, sin perjuicio del plazo de treinta (30) días previsto en el inciso anterior para que el reembolso del dinero al pasajero se haga efectivo.

Reservas Hotelera Términos y Condiciones

- Se requiere reservar con un mínimo de tres días hábiles de anticipación.
- Todos los hoteles son participantes, siempre y cuando el hotel aparezca registrado en los

sistemas principales de reservas del sitio web.

- Las reservas incluyen solamente el valor del alojamiento en la habitación y algunos impuestos. El Cliente será responsable de pagar los impuestos locales en el caso de los hoteles nacionales y/o cualquier cargo adicional por comidas, bebidas, llamadas telefónicas y otros cargos en que incurra, para los cuales el hotel solicitará como garantía una tarjeta de crédito.
- Se aplican penalidades en caso de no presentarse el huésped (“No Show”). El hotel determina el monto de la penalidad.
- Los hoteles del programa no permiten reembolso de puntos una vez expedidos.
- El operador Logístico no es responsable por reservas duplicadas realizadas por el Cliente, las cuales pueden traer como resultado la cancelación de ambas reservas por parte del hotel.
- El Cliente podrá registrarse en el hotel a la hora establecida por el mismo. El Cliente debe cumplir con las horas de llegada (“check-in”) y salida (“Check-Out”) establecidas por el hotel, ya que de otro modo el hotel podría cobrarle una diferencia de tarifa.
- El operador logístico no puede aceptar reservas previas realizadas por el Cliente o reservas a través de Internet.
- Es responsabilidad del (de los) hotel(es) proporcionar el (los) servicio(s) publicado(s).
- EL operador logístico del programa sólo puede hacer reservas con hoteles que acepten prepago.
- **La reserva solo es efectiva cuando la tarifa e impuestos en caso de que apliquen esté pagada en su totalidad por el cliente con puntos o puntos más dinero.**

Alquiler de Autos – Términos y Condiciones

Se requiere reservar con un mínimo de tres días hábiles de anticipación.

- La persona que alquile el vehículo deberá cumplir con todos los requisitos de capacidad y licencia para conducir un vehículo que normalmente exigen las arrendadoras y deberá tener, como mínimo, 25 años. Dicha persona debe cumplir, igualmente, con todos los requisitos de crédito y devolver el vehículo en el mismo lugar y hora estipulada en el certificado de la recompensa.
- Las solicitudes sólo son válidas para la clase de vehículo y el número de días especificados en el voucher emitido; no se puede garantizar la marca del auto.
- Si hay un cargo por cada conductor adicional autorizado por vehículo alquilado, el Cliente deberá pagar dicho cargo directamente a la compañía arrendadora utilizando su tarjeta.
- Se requiere que el Cliente entregue el voucher de confirmación en el momento de alquilar el vehículo y antes de firmar el contrato de alquiler.
- Se requiere presentar una copia del contrato de alquiler para cualquier reclamo.
- El voucher emitido puede estar sujetos a cargos o impuestos, y el Cliente es responsable de pagar estos cargos en el momento de tomar posesión del vehículo.
- El cliente es responsable del pago de los peajes automáticos que cobran las entidades rentadoras de autos cuando disponen de este servicio.
- Si al momento de alquilar el vehículo el Cliente adquiere algún producto adicional como una mejora (“upgrade”), combustible, conductor adicional, silla para bebé, peajes automáticos u otros productos, el Cliente es responsable de pagar este cargo diario adicional con su tarjeta de crédito.
- Otros términos y condiciones se indican en el certificado.
- No podemos garantizar la marca del vehículo, ya que la misma está sujeta a la disponibilidad de la arrendadora en el momento de recoger el vehículo.
- El Cliente debe presentar su tarjeta de crédito, así como el voucher, antes de firmar el contrato de alquiler con la arrendadora.
- El operador Logístico sólo hará reservas con compañías arrendadoras de autos que acepten prepago.
- no puede aceptar reservas previas realizadas por el Cliente ni reservas a través de Internet.
- Los puntos de la renta una vez emitido el voucher no pueden ser reembolsados
- La plataforma tiene una tarifa Promo donde es la más baja que encuentra dentro de las rentadoras participantes. Esta tarifa es no reembolsable y solo se conoce la rentadora en el momento de comprar. El cliente acepta que esta es una condición de la tarifa y que no será reembolsable.

Semanas Vacacionales – Términos y Condiciones Generales

- **Se requiere reservar con un mínimo de 3 días hábiles de anticipación.**
- Outlet de Semanas Vacacionales, donde podrá reservar sus vacaciones a bajo costo en complejos hoteleros y varios países alrededor del mundo. Alojamiento durante 8 días y 7 noches desde dos hasta para 8 personas en una misma reserva siempre que el establecimiento elegido lo permita.
- **El Cliente debe informarse antes de comprar y/o redimir porque estas semanas una vez expedidas no son reembolsables, ni se puede cambiar de fecha o nombre y perderán su valor si no se usan.**
- Se le puede llegar a solicitar un depósito de seguridad a la llegada al complejo.
- Se deben respetar los límites de ocupación sin excepción. El no hacerlo podría resultar en la expulsión de la unidad alquilada u otras penalizaciones.
- Una vez emitido el certificado, no se aceptan cambios de fechas, nombres, ni cancelaciones.
- La unidad vacacional puede aplicar fee de servicio o impuestos locales los cuales deben ser consultados antes de la compra.
- Solo podrán reservar mayores de edad
- Quien figura en la reserva debe identificarse a la llegada, no se permiten reservas a nombre de terceros o menores de edad.

Salas VIP – Términos y Condiciones Generales

- **Se requiere reservar con un mínimo de 3 días hábiles de anticipación y 24 horas antes de inicio de vuelo, teniendo en cuenta la hora actual en la ciudad de destino.**
- Tenemos una excelente opción de acceso único a salas VIP en los aeropuertos de las principales ciudades del mundo.
- La plataforma permite reserva de horas limitadas y algunas salas tiene restricciones las cuales deben ser consultadas en el detalle de la sala.
- Los puntos del programa una vez emitida la reserva de la sala vip no son reembolsables.
- La mayoría de sus contenidos el proveedor los suministra en inglés, pero la compañía sin responsabilidad de su parte suministra para mayor comprensión un traductor automático. El operador logístico no se hace responsable de la traducción la cual ha sido suministrada con el único fin de facilitar su comprensión de lectura.
- Los servicios son provistos según disponibilidad de cada país, y aeropuerto de destino.

Manejo y Transmisión Internacional y Nacional de Datos a Encargados

Conscientes de la importancia que tiene la protección y el buen manejo de la información personal suministrada por sus clientes y proveedores, EL operador logístico del programa, han diseñado políticas y procedimientos que en conjunto con la presente autorización nos permiten hacer un uso adecuado de sus datos personales de conformidad al Régimen General local de Protección de Datos Personales, reglamentado por la Constitución Política Nacional, la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, que desarrolla los derechos constitucionales que tienen las personas de conocer, actualizar y rectificar todo tipo de información que de ellas sea objeto de tratamiento en bases de datos de entidades públicas y/o privadas, y siendo primordial contar con su consentimiento previo, expreso y escrito, en el que nos faculte a recolectar, recaudar, almacenar, usar, circular, suprimir, procesar, compilar, intercambiar, dar tratamiento, actualizar y disponer de los datos que han sido suministrados y que se han incorporado en distintas bases o bancos de datos, o en repositorios electrónicos de todo tipo con que cuentan el Operador logística. Los datos recolectados solo serán usados para los tramites de la operación y sustentación de la relación contractual en su caso establecida con los operadores turísticos para la prestación del servicio adquirido por el cliente. Comunicarle sobre cambios de los servicios. Procesamiento de sus solicitudes, administración de actividades, aclaraciones, investigación y estadísticas de mercado. La realización de cualquier actividad complementaria o auxiliar necesaria para la prestación de los servicios. Para el afinamiento

de los filtros de seguridad y las reglas de negocio en las transacciones comerciales. Realizar evaluaciones periódicas de nuestros productos y servicios a efecto de mejorar la calidad de los mismos. Evaluar la calidad del servicio que brindamos, y en general, para dar cumplimiento a las obligaciones que hemos contraído con usted. El envío, por medios tradicionales y electrónicos, de información técnica, operativa y comercial acerca de productos y servicios ofrecidos por el operador logístico sus asociados o proveedores, actualmente y en el futuro.

Si usted nos suministra información de personas distintas a usted, certifica con la aceptación del presente documento que cuenta con la autorización expresa de esa o esas personas para entregar sus datos personales. Por lo tanto, no realizaremos ningún tipo de verificación y damos por hecho la veracidad, vigencia y autenticidad de cada uno de ellos. En virtud de lo anterior, no asumimos responsabilidad por daños y/o perjuicios de toda naturaleza que pudiera tener origen en la falta de veracidad, homonimia o a la suplantación de la información de la identidad.

El manejo de esta información se realizará de conformidad con la Política de Privacidad y Tratamiento de los Datos Personales.

Condiciones y restricciones para el pago electrónico.

Para garantizar su reserva y tarifa, debe realizar el pago en línea de manera inmediata. 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 en nuestro sitio web no son reembolsables en ningún caso. Con la presente aceptación, el cliente reconoce que los datos antes mencionados han sido completados en forma correcta.

El cliente autoriza a Avia Marketing a través de Place to Pay a debitar de su tarjeta de crédito los valores en la forma antes mencionada. En caso que los valores mencionados no pudieran ser debitados de la tarjeta de crédito la transacción se rechazará y no se expedirá el tiquete o servicio, Esta Agencia de Viajes se reserva el derecho de solicitar información adicional al cliente con el fin de verificar su compra.

En el caso de que no fuera posible realizar el cargo en la tarjeta de crédito (transacción rechazada), el cliente debe saber que al no haber pago la reserva o solicitud podrá ser cancelada por esta Agencia de Viajes y/o el proveedor del servicio. El pago del / los tiquetes aéreos se realizan mediante tarjeta de crédito antes de la emisión del / los tiquetes aéreos. La plataforma de Pagos le indicará las tarjetas de crédito que recibe este sitio. Si el estado de la transacción no fue aprobado por Place to Pay, nuestro cliente recibirá una notificación por escrito al correo electrónico que dejo en nuestro sitio web en el proceso de la reserva. Si el estado de la transacción es aprobado, nuestro cliente recibirá una notificación por escrito al correo electrónico que dejo en nuestro sitio web en el proceso de la reserva, con el record de la reserva y el comprobante de pago correspondiente a la compra realizada. En caso de compra de tiquetes aéreos le llegara un cargo por el operador logístico Avia Marketing S.A.S.

Destinos de Viajes

Al ser una transacción sin intervención de un agente el programa no suministra información sobre el destino elegido por el viajero, se recomienda verificar las advertencias que tiene el lugar escogido para el viaje. La plataforma no permite destino de Países sancionados por la OFAC lista elaborada por el Departamento del Tesoro de los Estados Unidos que identifica países, terroristas y narcotraficantes sancionables de acuerdo con las leyes de EE. UU.

La Agencia de Viajes no representa ni garantiza que viajar a determinado destino sea recomendable o sin riesgo y no es responsable por daños o pérdidas, que puedan resultar de viajar a algunos lugares.

Documentación: Todos los pasajeros deberán llevar consigo la documentación requerida para abordar la aerolínea o las visas o documentos requeridos para su ingreso según su país de destino. El Operador declina toda responsabilidad por la información, retiro y por rechazo de las visas. Así mismo es responsable de consultar y cumplir los protocolos de Bioseguridad antes de comprar, dado que algunos destinos pueden exigir cuarentenas, pruebas PCR, toques de queda o estar en confinamiento total.

Equipaje: En el transporte terrestre, el Operador niega expresamente toda responsabilidad en caso de extravío, daños o hurtos por cualquier circunstancia. Recomendamos a los pasajeros que presencien el manejo, carga y descarga del equipaje. En el transporte aéreo será aplicado el reglamento IATA (International Air Transport Association). Aclaraciones: 1. El servicio de maletero, cuando es incluido en el programa, es prestado en los aeropuertos y en otros lugares de embarque. Los hoteles disponen de personal propio para este fin. 2. Las propinas representan el agradecimiento por la eficiencia de un servicio recibido, y como tal, siempre son voluntarias. Presentación en los aeropuertos La presentación para embarque en los Aeropuertos debe obedecer al margen establecido por las Compañías Aéreas.

Reclamaciones: Deberán ser hechas por escrito o, vía e-mail. La información la encontrará en nuestra sección de contáctenos.

Concordancia: Al solicitar la inscripción en cualquier programa de viaje comercializado por esta Agencia de Viajes el cliente y/o pasajero declara que conoce y aprueba todos los términos de estas "Condiciones Generales", las cuales se encuentran disponibles para ser impresas, bien como las condiciones especiales descritas en el programa de viaje o en el proyecto de viaje específico.

Conexiones y enlaces con terceros portales

Este sitio puede contener enlaces (vínculos) que comuniquen con portales operados por terceros independientes del sitio web de la Agencia de Viajes. La Agencia de Viajes no tiene ningún control sobre los mismos y no se responsabiliza de sus contenidos. La inclusión de estos sitios en el sitio web de la Agencia de Viajes, no implica ningún tipo de asociación con dichas terceras partes ni sus operadores. Este Sitio Web tiene conexiones con otros sitios web, por favor tenga en cuenta que cuando usted entra en uno de estos enlaces, usted está entrando en un portal ajeno al sitio en internet de esta Agencia de Viajes y éste, no tiene, por tanto, ninguna responsabilidad. Se aconseja que lea las instrucciones de dichos sitios sobre la privacidad de los mismos, ya que estas pueden ser diferentes de las ofrecidas por esta Agencia de Viajes. Por supuesto, usted es el único responsable de mantener el secreto de sus contraseñas y de la información contenida en su cuenta de usuario. Por favor sea muy cuidadoso con esta información.

Sistemas de Distribución Global

La información suministrada en nuestro sitio web referente a los horarios, disponibilidad y reservas en línea de autos, hoteles y vuelos son propiedad de los Sistemas de Distribución Global. Este sitio web se ha creado con datos obtenidos de varias fuentes. No se garantiza la disponibilidad, acceso, veracidad, puntualidad ni ningún otro aspecto de la información en él contenida.

Uso de tecnología cookie

Esta Agencia de Viajes se reserva el derecho de utilización de las denominadas "cookies", en cualquier tipo de utilización del Portal. Las cookies son pequeños ficheros de datos que se generan en el ordenador del usuario y que nos permiten conocer la siguiente información:

- La fecha y la hora de la última vez que el usuario visitó nuestro Web.
- El diseño de contenidos que el usuario escogió en su primera vista a nuestro Web.
- Elementos de seguridad que intervienen en el control de acceso a las áreas restringidas.

No obstante, se informa a los Usuarios de la posibilidad de desechar esa utilización en su terminal informático. A través de estas "cookies" el resto de los usuarios una vez estas registrado pueden ver si estás o no conectado y de este modo contactarlo a usted con mayor fluidez y rapidez.

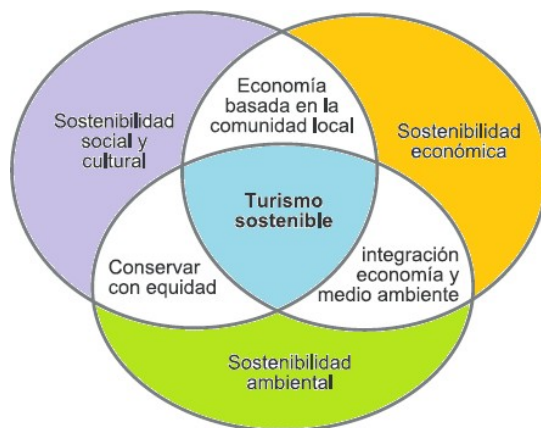
NUESTRO SISTEMA DE SOSTENIBILIDAD DE TURISMO SOSTENIBLE

Antecedentes:

A finales de los 80 con la creación de la OMT (Organización Mundial del Turismo), y formalmente vinculado a las Naciones Unidas, se crea un comité para tratar la problemática ambiental mundial. Para los años 90 ya se hablaba de Turismo Ambientalmente Responsable y entre los años 2000 y 2011 se une al plan de desarrollo sostenible para formalmente tratar los temas y conceptos de Turismo Sostenible.

¿Qué es el Turismo Sostenible?

El turismo es uno de los sectores con mayor crecimiento en todo el mundo, es así como en muchos países se ha convertido en uno de los principales motores de desarrollo. Este crecimiento puede generar impactos positivos y negativos, dependiendo del manejo adecuado que se pueda ejercer en los destinos que se opera.



El turismo sostenible es una industria comprometida a hacer actividades turísticas respetuosas con el medio ambiente, de inclusión de las comunidades locales, de generación de empleo en condiciones justas y equitativas y, por supuesto, de crecimiento económico para el destino donde se desarrollan las actividades de turismo.

¿Qué protege el Turismo Sostenible? Patrimonio natural

El conjunto de elementos que conforman un paisaje; los monumentos físicos y biológicos, las formaciones geológicas, fisiográficas, las zonas que constituyan el hábitat de especies animales y vegetales y los lugares o zonas estrictamente delimitadas que tengan un valor universal excepcional desde el punto de vista de la ciencia, de la conservación de la belleza natural.

Patrimonio cultural

El conjunto de las obras de los artistas, arquitectos, músicos, escritores y sabios, así como las creaciones anónimas de origen popular, las obras materiales y no materiales que expresan la creatividad de un pueblo; también la lengua, los ritos, las creencias, los lugares, los monumentos

históricos, la literatura, las obras de arte y los archivos y bibliotecas locales.

Medio Ambiente

Es un sistema formado por elementos naturales y artificiales que están interrelacionados y que son modificados por la acción humana. Se trata del entorno que condiciona la forma de vida de la sociedad y que incluye valores naturales, sociales y culturales que existen en un lugar y momento determinado.

POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD

Avia Marketing organiza sus actividades bajo un compromiso de respeto por el medio ambiente, tenemos en cuenta los aspectos culturales y sociales en los productos y servicios que ofrecemos, procurando siempre la satisfacción de nuestros clientes.

Realizamos nuestras actividades dentro del marco legal que nos rige, contamos con colaboradores capacitados y competentes, generando conciencia para conservar el medio ambiente.

Contamos con un sistema de gestión y el objetivo de mejorar nuestro comportamiento hacia el entorno, el mejoramiento continuo y proveedores idóneos para la prestación del servicio. La organización también cuenta con las Políticas Ambiental Corporativa, de Responsabilidad Social y Contra el Cambio Climático que aporta para este objetivo.

NUESTROS COMPROMISOS DE SOSTENIBILIDAD

- Servicio al cliente
- Protección tráfico ilícito de flora y fauna, y bienes culturales.
- Recomendaciones al viajero.
- Buenas prácticas de Sostenibilidad.
- Aspectos sociales y culturales

ESCNNA (Explotación Sexual y comercial de niños, niñas y adolescentes) contra la pornografía infantil de acuerdo con el código de ética mundial para el turismo, el turismo es asociado como una actividad generalmente asociada al descanso, a la diversión, al deporte y al acceso a la cultura y la naturaleza, por lo tanto, la ESCNNA (Explotación Sexual y Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes), asociadas a viajes y turismo, afecta de manera negativa sus actividades. De acuerdo con la Ley 679 del 3 de agosto de 2001 expedida por El Congreso de la República, con la cual se dictan disposiciones para prevenir y contrarrestar la explotación, la pornografía y el turismo sexual con menores de edad. De acuerdo con lo establecido en dicha Ley, todas las personas deben prevenir, bloquear, combatir y denunciar la explotación, alojamiento, uso, publicación, difusión de imágenes, textos, documentos, archivos audiovisuales, uso indebido de redes globales de información, o el establecimiento de vínculos telemáticos de cualquier clase relacionados con material pornográfico o alusivo a actividades sexuales de menores de edad.

En desarrollo de lo dispuesto en el artículo 17 de la Ley 679 de 2001, la agencia advierte al turista que la explotación y el abuso sexual de menores de edad en el país son sancionados penal y administrativamente, conforme a las leyes vigentes. Así mismo y con el fin de dar cumplimiento a la Resolución 3840 del 24 de diciembre de 2009 y según el Artículo 1 de la Ley 1336 del 21 de julio de 2009, Aviatur S.A. adoptó un modelo de Código de Conducta, con el fin de prevenir e impedir la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes en la actividad turística.

CÓDIGO DE CONDUCTA

Para dar cumplimiento a lo establecido en la Resolución No. 3840 del 24 de diciembre de 2009 por la cual establece el Código de Conducta contemplado en el artículo 1º de la Ley 1336 del 21 de julio de 2009 “por medio de la cual se adiciona y robustece la Ley 679 de 2001, de lucha contra la

explotación, la pornografía y el turismo sexual con niños, niñas y adolescentes”, establece la obligación para los prestadores de servicios turísticos de adoptar un modelo de Código de Conducta, que promueva políticas de prevención y evite la utilización y explotación sexual de niños, niñas y adolescentes en la actividad turística.

Por lo anterior, todos los funcionarios de las Empresas de la Organización Aviatur deben cumplir sin excepción los siguientes compromisos:

1. Abstenerse de ofrecer en los programas de promoción turística y en los planes turísticos, expresa o subrepticamente (sigilosamente), planes de explotación sexual de niños, niñas y adolescentes.
2. Abstenerse de dar información a los turistas, directamente o por interpuesta persona acerca de lugares desde donde se coordinen o donde practique explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes.
3. Abstenerse de conducir a los turistas directamente o a través de terceros a establecimientos o lugares donde se practique la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes, así como conducir a éstos a los sitios donde se encuentran hospedados los turistas, incluso si se trata de barcos localizados en Altamar, con fines de explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes.
4. Abstenerse de facilitar vehículos en rutas turísticas con fines de explotación o de abuso sexual con niños, niñas y adolescentes.
5. Impedir el ingreso de niños, niñas y adolescentes a los hoteles o lugares de alojamiento y hospedaje, bares, negocios similares y demás establecimientos en los que se presten servicios turísticos, con fines de explotación o de abuso sexual.
6. Adoptar las medidas tendientes a impedir que el personal vinculado a cualquier título con la empresa ofrezca servicios turísticos que permitan actividad sexual con niños, niñas y adolescentes.
7. Denunciar ante el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, Dirección de Turismo y demás autoridades competentes, los hechos de que hubiere tenido conocimiento por cualquier medio, así como la existencia de lugares, relacionados con explotación sexual de niños, niñas y adolescentes y asegurar que al interior de la empresa existan canales para la denuncia correspondiente ante las autoridades competentes.
8. Diseñar y divulgar al interior de la empresa y con los proveedores de bienes y servicios, una política en la que el prestador establezca medidas para prevenir y contrarrestar toda forma de explotación sexual de niños, niñas y adolescentes en viajes y turismo.
9. Capacitar a todo el personal vinculado a la empresa, frente al tema de prevención de la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes.
10. Informar a sus usuarios sobre las consecuencias legales en Colombia de explotación y el abuso sexual de niños, niñas y adolescentes.
11. Fijar en lugar visible para los empleados del establecimiento o establecimientos de comercio el presente Código de Conducta y los demás compromisos y medidas que el prestador desee asumir con el fin de proteger a los niños, niñas y adolescentes.

CONTRATACIÓN DE PROVEEDORES

Entre los criterios de selección de proveedores, se establece que el proveedor debe certificar que realiza prácticas sostenibles en los destinos que opera.

APOYO A COMUNIDADES LOCALES

- Se promueve la comercialización de productos (artesanías y gastronomía), propios de la región.
- Se promueve la visita de destinos nacionales.

ASPECTO NATURAL Y CULTURAL CUIDADO DEL PATRIMONIO

Recuerda que contamos con los siguientes patrimonios naturales y culturales declarados por la UNESCO, que debemos respetar y ayudar a preservar:

- Músicas de marimba y cantos tradicionales del Pacífico Sur de Colombia-Nariño, Cauca y Valle del Cauca
- Espacio cultural de Palenque de San Basilio-Bolívar
- El carnaval de Barranquilla-Atlántico
- Las procesiones de Semana Santa de Popayán-Cauca
- Carnaval de Blancos y Negros-Nariño
- Sistema Normativo de los Wayuu aplicado por el pütchipü'ü ("palabrero")-Guajira
- Conocimientos tradicionales de los chamanes jaguares de Yuruparí-Vaupés
- Fiesta de San Francisco de Asís-Quibdó
- Centro histórico de Santa Cruz de Mompox-Bolívar
- Paisaje cultural del café de Colombia-Risaralda, Caldas, Quindío y Valle del Cauca
- Parque Arqueológico de San Agustín-Huila
- Parque Nacional de Tierradentro
- Parque nacional de los Katios- Choco, Antioquia
- Puerto, fortalezas y conjunto monumental de Cartagena- Bolívar

Para más información de los pueblos patrimonio de Colombia [clic aquí](#).

Para más información sobre los diferentes patrimonios puedes [Consultarlo aquí](#).

ASPECTOS AMBIENTALES

Programa de ahorro y uso racional de agua y energía. Programa de ahorro y uso racional de papel. Programa de manejo integral de residuos. Plan de gestión ambiental.

una prueba válida de ciudadanía o naturalización, así como los certificados de vacuna y/o las visas que se exigen para viajar o ingresar a otro país.

Es de exclusiva responsabilidad del pasajero averiguar con los consulados o embajadas los requisitos para entrar al país de destino siendo de la exclusiva autonomía de la autoridad consular, todo lo relativo al trámite, los documentos solicitados, el estudio, costos, duración del trámite y la aprobación o rechazo. En caso de negativa de visa, no habrá lugar a reembolso de las sumas pagadas por el solicitante. En todo caso será de la exclusiva responsabilidad del pasajero, el trámite, asumir los costos y cumplimiento de los requisitos que le sean exigidos para entrar al país de destino.

En las condiciones específicas de cada plan se definirá la forma de pago y plazo. El valor y forma de pago de los depósitos o anticipos, boletas, reservaciones de eventos deportivos y culturales, ferias, exposiciones y similares, se sujetarán a las condiciones del organizador de tales eventos, los cuales se informarán al momento de la compra.

El pasajero será el exclusivo responsable de la custodia de su equipaje y documentos de viaje. En ninguna circunstancia la Agencia de Viajes, responderá por el extravío, daño, deterioro o pérdida de dichos elementos. La Agencia de Viajes le informará al pasajero las restricciones que establezcan las aerolíneas en cuanto a prohibiciones, peso máximo y número de piezas por pasajero, personas permitidas en los atractivos o sitios turísticos, limitaciones o impedimentos de acceso por cupo máximo. No obstante, será de la exclusiva responsabilidad del pasajero el cumplimiento de dichas políticas, las cuales podrán variar por disposición de las empresas de transporte o del prestador de los servicios y deben ser consultadas con la aerolínea en fecha cercana al viaje en caso de cambio de políticas.

Toda la información adicional relativa a vigencias, condiciones, impuestos de salida de Colombia y en el exterior, tasas, cargos y demás pagos obligatorios, medidas de salud preventivas del destino,

servicios de asistencia deben ser consultados con un asesor de viajes, así mismo serán informadas al pasajero en los documentos de viaje las condiciones básicas del servicio adquirido, según las características que apliquen a cada uno.

COMPORTAMIENTOS Y COMPROMISOS RESPONSABLES CON LOS DESTINOS

Recomendaciones a los clientes:

1. No extraiga de su hábitat natural especies de flora y/o fauna. Esto es un delito ambiental.
2. No introduzca especies exóticas de fauna y flora. Esto causa serias alteraciones en el hábitat natural de especies de flora y fauna y en sus cadenas tróficas.
3. No alimente directamente a los animales silvestres. La alimentación debe ser controlada y asesorada por expertos en manejo de fauna.
4. No emita ruidos excesivos ya que pueden alterar el entorno natural de la fauna local.
5. No haga quemadas ni fogatas. Ya que los gases producidos durante la pueden ser tóxicos y pueden ocasionar afectaciones graves en los ecosistemas y comunidades en donde se realizan.
6. No dispongan de manera inadecuada los residuos sólidos generados.
7. Tenga en cuenta las recomendaciones de ingreso, comportamiento, permanencia, respeto y conservación específica de estos destinos turísticos.

Agencia de Viajes y Turismo Avia Marketing SAS., está comprometida con la Ley 679 de 2001 (Prevención ESCNNA), Ley 63 de 1986 (Protección de Bienes Culturales), Ley 1185 de 2008 (Protección Patrimonio Cultural), Ley 17 de 1981 (Protección Fauna y Flora Silvestre), Ley 1333 de 2009 (Sanciones Ambientales) y Ley 376 de 2009 (Prevención consumo de tabaco, alcohol y otras sustancias psicoactivas en menores de edad).

Adicionalmente, contamos con un código de ética para evitar la explotación sexual y comercial de niños de acuerdo con la Resolución 3840 del 24 de diciembre de 2009 y según el Artículo 1 de la Ley 1336 del 21 de julio de 2019.

Todos los precios, tarifas, impuestos, tasas o contribuciones, presentados en este boletín o cotización están sujetos a cambio, disponibilidad y vigencia sin previo aviso, los cuales deben ser asumidos por el pasajero al momento de la expedición de los documentos de viaje. Aplican restricciones y condiciones para cada tarifa publicada según su vigencia. ninguna responsabilidad frente al usuario por el servicio de transporte aéreo, salvo que se trate de vuelo fletado y de acuerdo con las condiciones del contrato de transporte.

Las políticas de reembolso de los servicios no prestados en razón a situaciones de fuerza mayor o caso fortuito, acción u omisión de terceros o del pasajero, no atribuibles a la agencia de viajes, antes o durante el viaje, que puedan ser objeto de devolución, serán definidas por cada operador y las mismas serán confirmadas al usuario una vez se reserven y expidan los documentos de viaje, así como los porcentajes de penalidades o deducciones a que hubiere lugar. La Agencia de Viajes no es responsable solidario por las sumas solicitadas en reembolso. Los reembolsos a que hubiere lugares atribuibles a su servicio se realizarán dentro de los 30 días calendario siguiente a la solicitud. No obstante en caso que el trámite tome más tiempo por causas ajenas a la Agencia de Viajes teniendo en cuenta que depende del proveedor prestador del servicio, La AGENCIA no reconocerá ningún interés sobre las sumas a reembolsar. El porcentaje de reembolso dependerá de las condiciones del proveedor y de los gastos de administración de la agencia.

La agencia no asume responsabilidad frente al usuario o viajero por eventos tales como accidentes, huelgas, asonadas, terremotos, fenómenos climáticos o naturales, condiciones de seguridad, factores políticos, negación de permisos de ingreso o visados, asuntos legales del viajero, asuntos de salubridad y cualquier otro caso de fuerza mayor o caso fortuito que pudiese ocurrir antes o durante el viaje.

En caso de fuerza mayor o caso fortuito antes o durante el viaje (accidentes, huelgas, asonadas, terremotos, factores climáticos, condiciones de seguridad, factores políticos, negación de permisos de ingreso, asuntos de salubridad, entre otros), o simplemente con el fin de garantizar el éxito del plan, el operador y/o la agencia podrán modificar, reemplazar o cancelar itinerarios, fechas, vuelos, hoteles, servicios opcionales, lo cual es desde ahora aceptado por el pasajero al momento de adquirir los servicios.

El pasajero es exclusivamente responsable de obtener la documentación adecuada, las visas, los documentos de inmigración o cualquier tipo de servicio para completar y presentar los formularios exigidos por las autoridades de cada país. El pasajero es exclusivamente responsable de obtener y mantener en su posesión.