



CONDICIONES GENERALES

El uso de este portal web www.agmtravel.co, avala su acuerdo con los términos y condiciones expuestos a continuación. Por favor lea cuidadosamente todas las condiciones generales antes de hacer uso del sitio. Si no está de acuerdo con alguna sección del contenido, por favor envíe un email agerencia@agmtravel.co antes de utilizar este sitio web.

ORGANIZACIÓN Y RESPONSABILIDADES

Nuestro portal Web www.agmtravel.co el cual pertenece a **REPRESENTACIONES TURISTICAS AGM TRAVEL S.A.S.**, y que en adelante se denominará Agente Operador, declara que actúa como empresa intermediaria entre los usuarios (pasajeros) y las entidades, empresas o personas encargadas de proporcionar los servicios de transporte aéreo, marítimo y/o terrestre, alojamiento, alimentación, toures o cualquier otro servicio contratado a través (itinerarios, folletos, cotizaciones, promociones digitales y/o aplicaciones electrónicas, medios de comunicación o cualquier medio normalmente utilizado para anunciar lo concerniente de viajes y productos para viajeros y turistas en general), o de nuestro portal de Internet. En este sentido **AGM TRAVEL** se compromete a cumplir con los servicios de intermediación ofrecidos y mencionados, con la salvedad especificada en estas Condiciones Generales y no se responsabiliza por el incumplimiento de dichas entidades (prestadoras del servicio) en la ejecución de sus obligaciones, ni por imprevistos ocasionados por huelgas, condiciones climáticas, retrasos, 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 **AGM TRAVEL** colaborará al pasajero en cuanto le sea posible. Las presentes "Condiciones Generales" son regidas por las normas del ordenamiento civil mercantil y demás leyes aplicables.

Este portal Web www.agmtravel.co en su calidad de agencia de representación turística está sujeto al régimen de responsabilidad, que establece la ley 300/96 el D.R. 1075/97 y demás decretos reglamentarios.

CLAUSULA DE RESPONSABILIDAD

REPRESENTACIONES TURISTICAS AGM TRAVEL S.A.S con registro Nacional de Turismo número **43108** expedido por el Ministerio de Comercio Industria y Turismo, y está amparada por el régimen de responsabilidades que se establecen en la ley 300/96 y D.R. 1075/97, Decreto 053 de 2002 y demás decretos reglamentarios y las normas que los modifiquen, adicionen o reformen. Manifestamos que actuamos únicamente como intermediarios entre los usuarios* (pasajero, turistas y/o viajeros) y las empresas o personas llamadas a facilitar los servicios que se indican en (planes turísticos, itinerarios, folletos o cualquier medio impreso o vía internet), correspondiente a empresas de transporte terrestre, férreo; hoteles, restaurantes, aéreos salvo que se trate de vuelo contratado (chartes o fleteado) y de acuerdo con las condiciones del contrato de transporte, entre otros; por lo tanto declinamos toda responsabilidad por inconveniente en cualquiera de los servicios prestados. Igualmente no posemos facultades en las decisiones o políticas de los mismos. Cualquier información adicional concerniente a impuestos, vigencias, condiciones, impuestos de salida de Colombia y/o en el exterior, tasas o sobrecargos, y demás pagos obligatorios deben ser consultados con el asesor de viajes y/o usuario*, en nuestra página Web o folletos impresos.



AGM TRAVEL S.A.S. informa que cualquier referencia que se realice a precios, tarifas, fechas y penalidades en la cotización o programas, está sujeta a cambios, disponibilidad y confirmación por parte del proveedor en el momento de realizar la reserva en firme. Es importante que el usuario* entienda que esta información es un dato preliminar para su toma de decisión y que está sujeto al pago del producto y/o servicio requerido y la confirmación por escrito por parte de **AGM TRAVEL**. Los proveedores seleccionados por **AGM TRAVEL** cumplirán a cabalidad con los productos y servicios que fueron contratados, a su vez propenderán por el bienestar del pasajero y/o turista, lo asesorarán y resolverán las dudas que se le presenten sobre los posibles tours y sitios de interés, así como también la solución de los inconvenientes o problemas que se puedan suscitar durante la estadía en el destino y/o servicio tomado con nosotros. 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 mismo, no son atribuibles a **AGM TRAVEL**, antes o durante el viaje, que puedan ser objeto de devolución de dinero, serán definidas por cada operador o prestador de servicio y serán confirmados al viajero una vez se reserven y expidan los documentos de viaje (voucher), así como los porcentajes de penalidades o deducibles a que hubiere efecto. **AGM TRAVEL** no es responsable solidario por las sumas solicitadas en reembolso. Los reembolsos a que haya lugar, 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 **AGM TRAVEL**, ésta no reconocerá ningún interés sobre las sumas de dinero a devolución. El porcentaje de reembolso dependerá de las condiciones del proveedor y prestador de servicio y de los gastos de administración de la agencia misma.

AGM TRAVEL no asume responsabilidad frente al usuario (viajero o turista) por eventos como accidentes, huelgas, asonadas, terremotos, fenómenos climáticos o naturales, Tsunamis, condiciones de seguridad, factores políticos, negación de permisos de ingreso a los países o visados, asuntos legales del viajero, asuntos de salud 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, Tsunamis, condiciones de seguridad, factores políticos, negación de permisos de ingreso a los países, asuntos de salud, u otros), o con el fin de garantizar el total éxito del paquete turístico, el operador o prestador de servicio y/o la agencia podrán modificar, reemplazar o cancelar itinerarios, fechas, vuelos, hoteles, servicios opcionales, lo cual es desde ahora aceptado por el pasajero (viajero) al momento de tomar los servicios.

En caso de requerirse visa o permisos especiales para ingresar a los países a visitar, **AGM TRAVEL** no prestará dicha asesoría y lo encaminará hacia una empresa tramitadora de este servicio, siendo de la exclusiva autonomía de la autoridad consular o embajada, todo lo relativo al trámite, los documentos solicitados, el estudio, costos, duración del trámite y la aprobación o rechazo de esta. En caso de negativa de visa, no habrá lugar a reembolso de las sumas pagadas por el solicitante.

En las condiciones intrínsecas de cada programa se definirá la forma de pago, franquicia y plazo. El valor y forma de pago de los depósitos o anticipos, 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 usuario (pasajero o turista) será el exclusivo responsable de la custodia de su equipaje, pasaporte y documentos de viaje. **AGM TRAVEL**, podrá orientar al usuario en los eventos de extravío de su equipaje o documentos de viaje, sin embargo en ninguna circunstancia, responderá estos, o por daño, o por deterioro o pérdida de dichos elementos. **AGM TRAVEL** le informará al usuario las restricciones que establezcan las



aerolíneas en cuanto a prohibiciones, peso máximo y número de maletas dentro de cabina y bodega por pasajero, personas permitidas en los atractivos o sitios turísticos, limitaciones o impedimentos de acceso. No obstante será de responsabilidad única del pasajero el cumplimiento de dichas políticas, las cuales podrán variar por disposición de las empresas de transporte o del prestador de los servicios.

Las tarifas hoteleras dependen de la acomodación elegida. Las políticas de cancelación, penalidades, restricciones y condiciones particulares del paquete o programa serán informadas al usuario al momento de la expedición de los documentos de viaje y se entiende que el usuario así lo entiende.

El usuario declara que conoce y acepta en su integridad todas 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.

MARCA REGISTRADA

REPRESENTACIONES TURISTICAS AGM TRAVEL S.A.S. Tiene todos los permisos y licencias necesarias para actividades propias como agencia de viajes y turismo y está registrada en el Registro Nacional de Turismo con permiso números **43108** en cumplimiento con la Ley 1558 de 2012 que modifico la Ley 300 de 1996, en concordancia con el Decreto 2438 de 2010 y el estatuto del Consumidor Decreto 1480 de 2011.

AGM TRAVEL es propietaria de este portal web www.agmtravel.co y posee las autorizaciones correspondientes para el uso de las imágenes, gráficas, iconos, textos, software, videos y otros contenidos del sitio web.

Mediante la aceptación de estas condiciones, el usuario que genere información, reseñas, imágenes, videos o comentarios en este Portal web, acepta ceder a **AGM TRAVEL** el derecho no exclusivo, exento de derechos de autor, perpetuo, irrevocable y totalmente transferible a terceros, a utilizar, reproducir, modificar, adaptar, publicar, traducir, crear productos derivados, distribuir y exhibir dicha información en todo el mundo y en cualquier medio de comunicación. También concederá a **AGM TRAVEL** el derecho a usar el nombre que acompañe a dicha reseña o comentario, en caso de haberlo, en relación con dicha información.

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 quede lugar la situación particular.

POLITICAS DE CANCELACION Y DERECHO DE RETRACTO

Con cada servicio será informada en la consulta específica del servicio.

Derecho de retracto:

Se trata de una facultad concebida en el estatuto del consumidor en el artículo 47 de la Ley 1480 del 2011 en la que usted, como comprador, puede “echarse para atrás” después de una compra de bienes o servicios. Sin embargo debe tener en cuenta que este derecho **NO APLICA** en todas las relaciones del consumo. El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de (cinco) 5 días hábiles, contados a partir de la entrega del bien o la celebración del contrato. En todo caso la devolución del dinero al cliente no podrá exceder de treinta (30) días calendario desde el momento en que ejerció el derecho. Por su parte, el cliente



deberá devolver el producto a la Agencia por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió. Estas son algunas de las excepciones:

1. Aplica para ventas por Internet (48 horas máximo después de la compra).
2. En caso de retracto se adelantará el trámite de reembolso ante la Aerolínea o proveedor.
3. Se aplican las penalidades y descuentos establecidos por la Aerolínea o proveedor.
4. La Tasa administrativa y los cargos por gestión cobrados en nuestro sitio web no son reembolsables en ningún caso.

RESERVAS EFECTIVAS O CONFIRMADAS

Las solicitudes de reservas o reservas que el usuario (viajero o pasajero) realice a través de nuestro portal www.agmtravel.co se tomarán por efectivas o confirmadas a través de un correo electrónico por nuestra parte. Estas se deben realizar dentro de los plazos establecidos en cada programa y a menos que existan errores en direcciones de correo electrónico, datos personales de los usuarios (viajeros o pasajeros) suministradas por los mismos no serán responsabilidad estricta de **AGM TRAVEL** y mucho menos de los prestadores de los servicios en cada destino. Para dicho fin nuestro departamento de reserva podrá solicitar información adicional para verificar dichos datos.

ENLACES CON OTROS SITIOS WEB (Marcas de agua) - VINCULOS

Nuestro portal web www.agmtravel.co contiene enlaces (VINCULOS) con otros recursos externos o empresas GDS (Global Distribution system) operados por terceros, en caso de realizar alguna reserva ONLINE (tiempo real) deberá dirigirse al proveedor de dicho servicio en particular. **AGM TRAVEL** solo es un intermediario y presta este servicio para agilizar y promover dichos sistemas, pero no realiza seguimiento, ni control diario con estos sitios web enlazados, ni mucho menos asigna un funcionario para validar la exactitud, fiabilidad o disponibilidad de los contenidos e información allí cargados. Si el usuario toma la decisión de acceder a estos sitios web (marca de agua) de los GDS (terceros) lo hace bajo su propio riesgo. **AGM TRAVEL** aconseja que lea muy bien las instrucciones de dichos sitios sobre la privacidad de los mismos, ya que estas pueden ser diferentes de las ofrecidas por nuestro portal **AGM TRAVEL**. Queda claro que, usted es el único responsable de mantener el secreto de sus contraseñas, password y de la información contenida en su cuenta de usuario. Por favor sea muy cauteloso con esta información.

ELIJA SU VIAJE (DESTINO)

AGM TRAVEL recomienda que verifique todas las advertencias que tienen el lugar o destino elegido para su viaje. Así como también la documentación requerida, vacunas y tipo de moneda. **AGM TRAVEL** no garantiza que viajar a dichos destinos elegidos por el usuario (viajero o turista) es recomendable o sin riesgo y no es responsable por daños o pérdidas o perjuicios, que puedan resultar de viajar a estos lugares.

DOCUMENTACION:

AGM TRAVEL no realiza ningún trámite de documentación o visado. Además informa que llegado el caso podría poner en contacto al usuario con una empresa tramitadora de estos o a través de las embajadas o consulados, exonerando a **AGM TRAVEL** de cualquier error por dicho motivo. Todos los pasajeros deberán llevar consigo la documentación personal necesaria. **AGM TRAVEL** y sus empresas prestadoras de servicio en el destino declinan toda responsabilidad por la información, retiro y por rechazo de las visas, o por el ingreso



o no de los países a visitar. Es responsabilidad del usuario los documentos que le fueron entregados por el Operador.

RECLAMACIONES

Toda reclamación deberá ser realizada por escrito o, vía e-mail a gerencia@agmtravel.co

CONCORDANCIA

Al solicitar la reserva en cualquier programa o paquete turístico de viaje comercializado por **AGM TRAVEL** el usuario 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 o paquete turístico de viaje o en el proyecto de viaje específico o individual.

ERRORES EN PRECIOS

AGM TRAVEL y su portal www.agmtravel.co es un intermediario entre el proveedor de los servicios turísticos y el usuario (viajero o turista). Nuestros proveedores de servicios nos proporcionan los programas y precios con la información y descriptivo de cada uno de ellos, además de la información relativa a cada servicio. Si alguno de ellos viniera con un precio incorrecto o errado o con errores tipográficos, nos reservamos el derecho de modificar dicho programa en todos los medios publicados ya sea por el portal o medio escrito, también de cancelar o rechazar alguna reserva así vaya a iniciar su proceso de confirmación o pago.

RESERVAS E INFORMACION EN GENERAL

RESERVAS DUPLICADAS

Tanto las aerolíneas como los mismos hoteles manejan las reservas por medio de sistemas muy estrictos y están muy enfocados a que no se realicen "Malas Prácticas". Estas se consideran como la realización de una nueva reserva o varias reservas en estado vigente a la primera (Mismo nombre, fecha de entrada, fecha salida, hora, destino). En razón a lo anterior solicitamos no efectuar o realizar más de una reserva para la misma persona ya sea con nosotros o con varias empresas, por cuanto se generaría inconvenientes con la aerolínea, hotel u otro servicio y podría conllevar a cancelación automática de dichas reservas (duplicidad), así como el cobro de penalidad impuesta por alguna de estas empresas. En el caso más grave se ha presentado que algunos usuarios después de reservar, cerrar y comprar su reserva y con duplicidad pierde todas las reservas anteriores. **AGM TRAVEL** no se hace responsable en estos casos.

HOTELES

Todo titular de reserva de hotel deberá tener 18 años cumplidos y tener su cedula de ciudadanía Colombiana, aunque en algunos países podrán exigir que para dicho fin se tenga más de 20 años de edad. Po



ningún motivo se realizara reserva a menores de edad. Al usuario registrarse en el hotel destino, el huésped debe presentar identificación válida (pasaporte) y tarjeta de crédito o, según a criterio del hotel (deposito en USD o moneda del país visitado), o la tarjeta de crédito conforme a los datos de la transacción proporcionada.

El usuario (viajero) podrá pagar su reserva con tarjeta de crédito la cual será verificada directamente por un sistema de pago en línea; en caso de encontrar alguna inconsistencia en la misma, la reserva puede ser cancelada.

El valor total del alojamiento será liquidado y cargado a la tarjeta de crédito en el momento de cerrar la reserva.

Existen algunos servicios adicionales como impuestos y seguro hotelero serán liquidados y deberán ser pagados directamente en el hotel cuando haga check IN o el check Out. (Pago en destino).

Cada hotel maneja el tipo de acomodación y tipo de habitación con un máximo permitido, Por favor verifique esta y servicios que incluye la tarifa antes de cerrar la reserva.

Después de cerrar la reserva y usted aprobar tanto acomodación, tarifa y servicios le será enviado un voucher (bono de servicios) de confirmación al correo electrónico.

No olvide verificar las políticas de cancelación y condiciones de la tarifa del hotel que está reservando.

Todos los extranjeros están exentos de los impuestos en Colombia y solo tendrán que pagar el seguro hotelero directamente en su hotel. Los pasajeros colombianos deben pagar en su hotel directamente las tasas y el seguro hotelero. Aunque cada hotel maneja sus propios criterios.

RESERVAS AEREAS

Por ningún motivo se hará 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 y demostrar su parentesco o patria potestad de este) ya sea por reserva realizada por nuestra parte o a través de los "vínculos" marcas de agua que nuestro portal **AGM TRAVEL** posee.

Toda reservación y compra de pago electrónico de tiquetes aéreos se deben realizar por lo menos 24 horas antes de la fecha de salida del viaje.

Todo colombiano que desee salir del país deberá tener los trayectos de vuelo que origine y llegue a Colombia.

Verifique las condiciones de compra de su tiquete aéreo, si este es reembolsable o no, en caso de desistir de su viaje después de haber realizado la compra.

Recuerde que todas las tarifas promocionales son NO reembolsables.

Toda tarifa aérea genera restricciones y penalidades por modificaciones establecidas por cada Aerolínea.

El trámite del reembolso de un tiquete lo realiza la aerolínea a través de sus oficinas principales o vis página web 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 todas las normas y 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 (número de tiquete aéreo).

Si al realizar el pago de su reserva y la transacción de su tarjeta de crédito sale (transacción rechazada), el cliente debe saber que al no haber pago la reserva, esta podrá ser cancelada y el proveedor del servicio. El pago de los tiquetes aéreos se realiza mediante tarjeta de crédito o efectivo antes de la emisión de los tiquetes aéreos.

No todos los precios informados en el portal **AGM TRAVEL**, tienen incluidas las tasas de aeropuerto y otros cargos. En algunos de los casos No se incluyen los gastos de visados, ni las tasas de salida de un país, que pueden ser abonados en moneda local o en dólares americanos en el aeropuerto de dicho territorio.

Si la transacción de su tarjeta de crédito es aprobada, recibirá una notificación por escrito al correo electrónico que usted informo a través de nuestro portal web en el proceso de la reserva, con el código (record de la reserva) y el comprobante de pago correspondiente a la compra realizada. En caso de compra de tiquetes aéreos le llegarán 2 transacciones de cobro: uno a nombre de la aerolínea y el otro a nombre de la agencia de viajes.

CONTRA LA EXPLOTACION Y PORNOGRAFIAL INFANTIL.

Por lo dispuestos en la Ley 679 del 3 de Agosto de 2001 expedida por El Congreso de la República de Colombia, con la cual se dictan disposiciones para prevenir y contrarrestar la explotación, el tráfico, 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 índole relacionados con material pornográfico o alusivo a actividades sexuales de menores de edad.

Acatando lo dispuesto en el artículo 17 de la Ley 679 de 2001, **AGM TRAVEL** 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, **AGM TRAVEL** acoge un modelo estricto de Conducta, con el fin de prevenir e impedir la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes en la actividad turística.