|  |
| --- |
| **RECORRIENDO EUROPA** |

Desde COP 16.480.000

Desde USD 3.955

Precio por persona en acomodación Doble o Triple

Visitando: Madrid, París, Brujas, Ámsterdam, Crucero por el Rhin, Frankfurt, Heidelberg, Zúrich, Venecia, Florencia, Roma, Pisa, Niza, Barcelona, Zaragoza

20 DÍAS

Incluye: Tiquetes aéreos con impuestos – traslados – alojamiento – visitas – alimentación de acuerdo itinerario

FECHAS DE VIAJE 2026

21 de marzo al 09 de abril

28 de marzo al 16 de abril

INCLUYE

* Tiquete aéreo en la ruta Bogotá – Madrid – Bogotá.
* Impuestos del tiquete aéreo.
* Traslado aeropuerto – hotel – aeropuerto donde indique el itinerario.
* Transporte terrestre como lo indica el itinerario: Madrid – Burdeos – Valle del Loira – Blois – París – Brujas – Ámsterdam – Frankfurt – Heidelberg – Zúrich – Lucerna – Milán – Venecia – Florencia – Roma – Pisa – Niza – Barcelona – Zaragoza – Madrid.
* 3 noches de alojamiento en Madrid.
* 1 noche de alojamiento en Burdeos.
* 3 noches de alojamiento en París.
* 2 noches de alojamiento en Ámsterdam.
* 1 noche de alojamiento en Frankfurt.
* 1 noche de alojamiento en Zúrich.
* 1 noche de alojamiento en Venecia.
* 1 noche de alojamiento en Florencia.
* 3 noches de alojamiento en Roma.
* 1 noche de alojamiento en Niza.
* 1 noche de alojamiento en Barcelona.
* Desayuno diario.
* Transporte en autobús de turismo.
* Acompañamiento de un guía durante todo el recorrido del autobús.
* Visitas con guía local en: Madrid, París, Ámsterdam, Venecia, Florencia y Roma.
* Crucero por el Rhin.
* Tasas municipales en Francia, Italia y Barcelona.
* Seguro turístico durante el recorrido por Europa, este es ofrecido por el operador en destino.
* Impuestos hoteleros.

NO INCLUYE

* Servicios no descritos en el programa.
* Bebidas con las comidas.
* Tiquetes aéreos desde otras ciudades de Colombia.
* Excursiones o tours opcionales ofrecidos por el operador en lugares de destino\*
* Alimentación no estipulada en los itinerarios.
* Traslados donde no esté contemplado.
* Extras de ningún tipo en los hoteles.
* Excesos de equipaje.
* Gastos de índole personal.
* Propinas en hoteles, aeropuertos, guías, conductores, restaurantes.
* Tarjeta de asistencia con beneficio de cancelación.

**\***Los usuarios podrán contratar directamente servicios adicionales con el operador en destino bajo las condiciones establecidas para estos servicios, ALL REPS no asume ningún tipo de responsabilidad por estos opcionales.

|  |
| --- |
| **ITINERARIO** |

DÍA 1 SÁBADO BOGOTÁ – MADRID

*Hoy empieza la historia que siempre soñaste contar: tu gran viaje por Europa.*

Presentación en el Aeropuerto Internacional El Dorado 3 horas antes de la salida del vuelo con destino Madrid. Noche a bordo.

DÍA 2 DOMINGO MADRID

*Madrid te abre sus puertas con energía y estilo.*

A la llegada al aeropuerto internacional de Madrid-Barajas, recibimiento y traslado al hotel. Resto del día libre. Alojamiento.

DÍA 3 LUNES MADRID

*Cada rincón de Madrid es un retrato vivo de historia, cultura y sabor español.*

Desayuno en el hotel. Por la mañana, visita panorámica de la ciudad con amplio recorrido a través de sus más importantes avenidas, plazas y edificios. Resto del día libre para compras o actividades personales. Posibilidad de realizar una excursión **OPCIONAL** a la monumental ciudad de Toledo. Alojamiento en el hotel.

DÍA 4 MARTES MADRID – BURDEOS (693 KILÓMETROS)

*Del alma española al corazón vinícola francés.*

Desayuno en el hotel y salida con dirección al norte de España vía Burgos y San Sebastián hacia la frontera francesa y cruzando los Pirineos llegaremos a la ciudad de Burdeos, capital de Aquitania y Patrimonio de la Humanidad, importante región vinícola. Alojamiento en el hotel.

DÍA 5 MIÉRCOLES BURDEOS – VALLE DEL LOIRA – BLOIS – PARÍS (574 KILÓMETROS)

*Entre Castillos y la magia de París.*

Desayuno en el hotel y salida vía Poitiers y Tours, donde se inicia un breve recorrido panorámico por el fértil Valle del Loira. Parada en Blois, ciudad emblemática por su bello castillo, con la fachada renacentista más representativa del Valle. Posteriormente continuación hasta París. Alojamiento en el hotel. Esta primera noche se podrá realizar una visita **OPCIONAL** de París Iluminado para familiarizarse con la bella capital francesa, y un evocador crucero por el río Sena.

DÍA 6 JUEVES PARÍS

*Vive la Ciudad Luz como NUNCA*

Desayuno en el hotel. Por la mañana visita panorámica de la Ciudad Luz para conocer sus lugares más emblemáticos como la Place de la Concorde, Arco del Triunfo, Campos Elíseos, Isla de la Ciudad con la imponente Iglesia de Notre Dame, Palacio Nacional de los Inválidos donde se encuentra la tumba de Napoleón, con breve parada en los Campos de Marte para fotografiar la Torre Eiffel. Por la tarde se podrá realizar una excursión **OPCIONAL** visitando el barrio de Montmartre o barrio Latino. Alojamiento en el hotel.

DÍA 7 VIERNES PARÍS

*Un día libre para tu propia historia en París.*

Desayuno en el hotel. Día libre para actividades personales. Recomendamos, por la mañana, realizar la excursión **OPCIONAL,** al magnífico Palacio de Versalles, declarado Patrimonio de la Humanidad, para conocer su imponente arquitectura y sus bellos jardines. Asimismo, podrá continuar descubriendo otros rincones con encanto de esta ciudad cosmopolita. (En caso de no poder realizar las excursiones opcionales mencionadas, se ofrecerán otras alternativas durante el curso del tour). Alojamiento en el hotel.

DÍA 8 SÁBADO PARÍS – BRUJAS – ÁMSTERDAM (542 KILÓMETROS)

*Canales románticos rumbo a la vibrante Ámsterdam*

Desayuno en el hotel. Salida hacia Bélgica para llegar a la romántica y bella ciudad de Brujas. Breve parada para pasear por el casco antiguo y conocer el Lago del Amor, sus románticos canales, bellos edificios e iglesias.… Continuaremos hacia la frontera holandesa para llegar a su capital, Ámsterdam. Alojamiento en el hotel.

DÍA 9 DOMINGO ÁMSTERDAM

*Flores, canales y encanto holandés*

Desayuno en el hotel. Por la mañana visita panorámica de la ciudad para conocer sus rincones más pintorescos, la Plaza Dam, el Río Amstel, el tradicional Mercado de las Flores, la Estación Central, el Puerto y la Plaza de los Museos. También conoceremos la exclusiva labor en la talla de diamantes en la fábrica Coster. Tarde libre. Se podrá realizar una excursión **OPCIONAL** a los típicos pueblos pesqueros de Marken y Volendam, o dar un paseo en barco por sus canales contemplando la belleza de la arquitectura de sus edificios ribereños. (El recorrido podrá ser modificado dependiendo de las Normativas Municipales). Alojamiento en el hotel.

DÍA 10 LUNES ÁMSTERDAM – CRUCERO POR EL RHIN – FRANKFURT (655 KILÓMETROS)

*Flores, canales y encanto holandés*

Desayuno en el hotel. Salida hacia la frontera con Alemania. Llegada a Boppard, donde embarcaremos para efectuar un romántico crucero por el rio Rhin contemplando sus verdes riberas, castillos, viñedos…. hasta llegar a St. Goar, donde nos estará esperando nuestro autocar para continuar nuestro viaje, bordeando las orillas del rio y admirar los bellos paisajes pasando por la famosa Roca de Loreley, en dirección a Frankfurt am Maine (Fráncfort del Meno), ciudad industrial, comercial y capital financiera de Alemania. Alojamiento en el hotel.

DÍA 11 MARTES FRANKFURT – HEIDELBERG – ZÚRICH (544 KILÓMETROS)

*De la historia medieval a lagos de ensueño.*

Desayuno en el hotel. Salida hacia Heidelberg, antigua ciudad universitaria, con tiempo libre para pasear por sus calles y contemplar en lo alto los restos de su majestuoso castillo. Continuaremos hacia Friburgo, ciudad de entrada a la Selva Negra, una de las regiones más hermosas de Europa, donde efectuaremos una parada para admirar el lago Titisee. Proseguiremos hacia la frontera suiza para llegar a Zúrich, importante centro financiero del País. Alojamiento en el hotel.

DÍA 12 MIÉRCOLES ZÚRICH – LUCERNA – MILÁN – VENECIA (570 KILÓMETROS)

*Un día que une montañas, moda y canales*

Desayuno en el hotel. Salida hacia Lucerna, bella ciudad situada junto al Lago de los Cuatro Cantones, donde tendremos tiempo libre para admirar su puente medieval y la ciudad vieja. Continuaremos atravesando el túnel de San Gotardo, el más largo de Europa con casi 17 kilómetros, admirando el lago de Lugano para cruzar la frontera italiana y llegar a Milán, capital industrial y de la moda. Tiempo libre para visitar **OPCIONALMENTE** la Plaza del Duomo, con su famosa Catedral, la Galería de Vittorio Emmanuelle y el Teatro de la Scala. Continuación hacia Venecia. Llegada y alojamiento en el hotel.

DÍA 13 JUEVES VENECIA – FLORENCIA (256 KILÓMETROS)

*Poesía sobre el agua, arte en cada calle*

Desayuno en el hotel. Salida hacia el Tronchetto para embarcar hacia la Plaza de San Marcos, donde comenzaremos nuestra visita panorámica a pie de esta singular ciudad construida sobre 118 islas con románticos puentes y canales, admirando la magnífica fachada de la Basílica de San Marcos, su Campanario, Palacio Ducal, el famoso Puente de los Suspiros... Tiempo libre. Posibilidad de realizar un paseo **OPCIONAL** en Góndola por los canales y una exclusiva navegación por la Laguna Veneciana. Continuación hacia Florencia, capital de la Toscana y cuna del Renacimiento. Alojamiento en el hotel.

DÍA 14 VIERNES FLORENCIA – ROMA (275 KILÓMETROS)

*Del Renacimiento a la grandeza eterna*

Desayuno en el hotel. Visita panorámica a pie de esta ciudad rebosante de Arte, Historia y Cultura, por donde pasaron Miguel Ángel o Dante Alighieri. Conoceremos sus importantes joyas arquitectónicas: la Catedral de Santa María dei Fiori, con su bello Campanile y el Baptisterio con las famosas puertas del Paraíso de Ghiberti, la Plaza de la Signoria, Ponte Vecchio… Posteriormente salida hacia Roma. Alojamiento en el hotel.

DÍA 15 SÁBADO ROMA

*La historia vive en cada rincón de Roma*

Desayuno en el hotel. Visita panorámica de la Ciudad Imperial, Piazza Venecia, Foros Imperiales, Coliseo, Arco de Constantino, Circo Máximo, y la imponente Plaza de San Pedro en el Vaticano. Posibilidad de visitar, **OPCIONALMENTE**, los famosos Museos Vaticanos, Capilla Sixtina con los frescos de Miguel Ángel utilizando las reservas exclusivas, que le evitarán largas esperas en el ingreso. Por la tarde, podrá realizar una visita **OPCIONAL** para conocer la Roma Barroca, con sus famosas fuentes, plazas y palacios papales, desde los cuales se gobernaron los Estados Pontificios. Alojamiento en el hotel.

DÍA 16 DOMINGO ROMA

*Un día libre para seguir descubriendo la Roma que habita en tus sueños*

Desayuno en el hotel. Día libre para actividades personales, en el que se podrá efectuar, **OPCIONALMENTE,** la excursión a Nápoles, con breve recorrido panorámico. Capri, mítica isla que cautivó a los Emperadores Romanos, por sus bellezas naturales (de Abril a Octubre) o Pompeya, antigua ciudad romana sepultada por las cenizas del volcán Vesubio en el año 79, para conocer los mejores restos arqueológicos (de Noviembre a Marzo). Alojamiento en el hotel.

**DÍA 17 LUNES ROMA – PISA – COSTA AZUL (710 KILÓMETROS)**

***Maravillas entre la Torre Inclinada y la Riviera***

Desayuno en el hotel y salida hacia Pisa, con tiempo para conocer la Plaza de los Milagros, donde podremos contemplar el conjunto monumental compuesto por la Catedral, Baptisterio y el Campanile, la famosa Torre Inclinada. Continuación por la incomparable autopista de las flores hacia la Costa Azul. Alojamiento su capital, Niza, o en sus proximidades. Posibilidad de participar en una excursión **OPCIONAL** para conocer el Principado de Mónaco visitando la parte histórica, así como la colina de Montecarlo donde se encuentra su famoso casino.

DÍA 18 MARTES COSTA AZUL – BARCELONA (665 KILÓMETROS)

*De las aguas turquesa de la Riviera Francesa a la vitalidad mediterránea de Barcelona*

Desayuno en el hotel. Salida bordeando la Costa Azul y atravesando la región de la Provenza Francesa llegaremos, cruzando la frontera española, a la ciudad de Barcelona. Breve recorrido panorámico a través de sus famosas Avenidas, para admirar el contraste entre la parte medieval y el modernismo catalán, conociendo sus edificios más representativos, Casas Batlló, Amatller, Morera, Milá, Sagrada Familia… Alojamiento en el hotel.

DÍA 19 MIÉRCOLES BARCELONA – ZARAGOZA – MADRID (635 KILÓMETROS)

*De la Sagrada Familia al Pilar, hoy es un recorrido de fe, arte y tradición*

Desayuno en el hotel. Salida hacia Zaragoza. Breve parada para conocer la Catedral-Basílica de Nuestra Señora del Pilar, Patrona de la Hispanidad. Posteriormente continuación a Madrid. Alojamiento en el hotel.

DÍA 20 JUEVES MADRID – BOGOTÁ

*Vuelves con recuerdos que duran para siempre*

Desayuno en el hotel. A la hora convenida, traslado al aeropuerto para tomar el vuelo con destino Bogotá.

FIN DE NUESTROS SERVICIOS

PRECIOS POR PERSONA EN PESOS COLOMBIANOS

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Fecha de salida** | **Doble** | **Triple** | **Sencilla** |
| 21 de marzo al 09 de abril  28 de marzo al 16 de abril | 16.480.000 | 16.480.000 | 22.920.000 |

REAJUSTE DE PRECIOS POR CAMBIO EN LA TRM, POR PERSONA

La agencia realizará un reajuste en los precios de los paquetes turísticos anunciados, para corregir la devaluación de la moneda local frente al dólar estadounidense, cobrando el suplemento del precio fijado en la tabla siguiente, de acuerdo a las condiciones de cada paquete. Este reajuste solo se cobrará cuando la divisa alcance los rangos en la tasa de cambio debajo establecido, y aplicará para el pago total o final del paquete turístico, cuando se haya dado un depósito o anticipo y exista un saldo por pagar, o para las nuevas reservas que se realicen.

|  |  |
| --- | --- |
| **Rango de tasa de cambio (TRM)** | **Suplemento por persona** |
| 4.101 a 4.200 | 170.000 |
| 4.201 a 4.300 | 315.000 |
| 4.301 a 4.400 | 693.000 |
| 4.401 a 4.500 | 1.100.000 |
| 4.501 a 4.600 | 1.510.000 |
| 4.601 a 4.700 | 1.920.000 |
| 4.701 a 4.800 | 2.327.000 |
| 4.801 a 4.900 | 2.736.000 |
| 4.901 a 5.000 | 3.145.000 |
| 5.001 a 5.100 | 3.550.000 |

Si el aumento repentino y acelerado del dólar supera las proyecciones indicadas en la tabla de suplementos anunciados que se fijó en un máximo de 5.100, el precio final de ventas se calculará con base en la TRM del día de pago.

PRECIOS POR PERSONA EN USD

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Fecha de salida** | **Doble** | **Triple** | **Sencilla** |
| 21 de marzo al 09 de abril  28 de marzo al 16 de abril | 3.955 | 3.955 | 5.490 |

* Aplican gastos de cancelación según condiciones generales sin excepción.
* Las tarifas están sujetas a modificación en caso de presentarse incrementos en el costo de combustible establecidos por las aerolíneas o el operador turístico.
* El itinerario podrá ser modificado sin previo aviso; sin embargo, se garantizará la prestación de los servicios y actividades contratadas.
* El presente programa no asegura que este conformado exclusivamente de pasajeros colombianos durante todo el recorrido; algunos servicios podrán compartirse con viajeros de otras nacionalidades latinoamericanas.
* La disponibilidad de habitaciones triples es limitada y deberá ser confirmada en el momento de la reserva. (En esta acomodación, a la cama doble se adicionará una cama supletoria, la cual podrá corresponder a un catre o sofá cama).
* Para pagos en efectivo en moneda extranjera se cobrará un valor del 2% del precio total del programa, que equivale a la comisión bancaria por esta clase de transacciones, por lo que no será reembolsable en ninguna circunstancia.
* Los valores en moneda extranjera deben ser depositados en nuestras cuentas bancarias, conforme al procedimiento de consignación en moneda extranjera que se indique para el efecto.

ITINERARIO AÉREO

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Fecha** | **Ruta** | **Vuelo** | **Hora salida** | **Hora llegada** |
| Día 1 | Bogotá – Madrid | Iberia 152 | 18:10 | 09:45 +1 |
| Día 20 | Madrid – Bogotá | Iberia 153 | 16:25 | 20:00 |

* Estos itinerarios se publican con la información de vuelos proporcionada por las aerolíneas, la cual puede estar sujeta a cambios según sus disposiciones.
* En el caso de que su viaje se origine en una ciudad fuera de Bogotá, antes de reservar y emitir los tiquetes, por favor consultar si el itinerario del programa ofrecido por All Reps ha tenido algún ajuste o modificación. Por favor consultar 45 días antes de cada fecha de viaje. Si no se consulta la confirmación de los itinerarios aéreos, no nos hacemos responsables por cambios o modificaciones.

hoteles previstos o similares

De acuerdo con la ciudad de destino, los hoteles pueden estar ubicados en su zona céntrica o por fuera de esta, dentro del perímetro urbano o en ciudades circundantes, con acceso para desplazamientos en las ciudades. Recomendamos revisar la calidad de los hoteles en los sitios web de cada hotel.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Ciudad** | **Hoteles previstos** | **Categoría** |
| Madrid | Agumar | Turista Superior |
| Meliá Castilla | Primera |
| Rafael Hoteles Atocha | Primera |
| Burdeos | Mercure Bordeaux Chateau Chartrons | Turista Superior |
| París | Novotel Paris Est | Turista |
| The ReMIX | Turista Superior |
| Ámsterdam | Holiday Inn Express Amsterdam -North | Turista Superior |
| Riverside | Turista Superior |
| Frankfurt | Holiday Inn Frankfurt Airport-Neu | Turista Superior |
| Mercure Frankfurt Eschborn Ost | Turista Superior |
| Zúrich | Novotel Zúrich Airport Messe | Turista Superior |
| Intercity Zúrich Airport | Turista Superior |
| Venecia (Mestre) | LH Hotel Sirio Venecia (Mestre) | Turista Superior |
| Florencia | Raffaello | Primera |
| Roma | Grand Hotel Fleming | Primera |
| Costa Azul | Novotel Nice Centre | Primera |
| Novotel Suites Nice Aeroport Arenas | Primera |
| Barcelona | Catalonia Atenas | Primera |
| Madrid | Rafael Hoteles Atocha | Primera |
| Chamartin The One | Turista Superior |

NOTAS IMPORTANTES

* Las tarifas publicadas están sujetas a cambio por las fluctuaciones del dólar o cambios determinados por la línea aérea, combustible, seguros o impuestos gubernamentales obligatorios.
* El paquete turístico debe ser pagado en su totalidad antes del viaje, dentro de las fechas y plazos límites de pago informados.
* En caso de alza en las tasas y/o impuestos de la tarifa aérea, hoteleras y demás servicios ofrecidos en el paquete turístico, pueden tener una variación en cualquier momento por situaciones ajenas a nuestra voluntad, como puede ser: devaluaciones de monedas, guerras, políticas de los países, alzas de petróleo, para reservas pagas en su totalidad no aplica estos suplementos, únicamente para reservas con pagos parciales.
* Estos cambios serán notificados en el momento en que se presenten.
* Las tarifas mencionadas se respetarán únicamente para las reservas que ya estén pagadas en su totalidad.
* Si hay únicamente un depósito en la reserva, en caso de cambio en la tarifa por los motivos mencionados, la diferencia a pagar será informada y asumida por el pasajero.
* El transporte terrestre que se utilice en el destino, el viajero se somete expresamente a la legislación en materia de accidentes por carretera de la nación en que se haya matriculado el vehículo. Las indemnizaciones serán pagas a los interesados, beneficiarios o sus representantes legales en el país de matrícula del vehículo en la moneda legal del mismo. El pago de las posibles indemnizaciones en acaecimiento de accidente corresponde únicamente a las compañías prestadoras del servicio de transporte, o sus aseguradoras excluyéndose cualquier responsabilidad de terceros tales como compañías aéreas, marítimas, operadores o cualquier prestador de servicios.
* Teniendo en cuenta que estos servicios se han organizado para grupos de usuarios, no habrá lugar a reorganización individual del transporte u otros servicios cuando el usuario ha perdido vuelos o trayectos terrestres y necesita reincorporarse al grupo. En estas situaciones el usuario asumirá personalmente los gastos en que deba incurrir para su reintegro al grupo.
* Los voucher o documentos de viaje se entregarán 10 u 8 días antes de la fecha de viaje.

|  |
| --- |
| **CONDICIONES ESPECÍFICAS** |

INFORMACIÓN IMPORTANTE

* Tarifas sujetas a cambios y disponibilidad sin previo aviso.
* Se entiende por servicios: traslados, visitas y excursiones detalladas, asistencia de guías locales para las visitas.
* Las visitas incluidas son prestadas en servicio compartido no en privado, ni en vuelos fletados.
* Los hoteles mencionados como previstos al final están sujetos a variación, sin alterar en ningún momento su categoría.
* Las habitaciones que se ofrece son de categoría estándar.
* Las tarifas sobre las cuales está cotizado este programa obedecen a un número mínimo de pasajeros. En caso de no cumplirse con ese número mínimo o de presentarse cualquier otra variable que impida la salida del grupo, All Reps se reserva el derecho de cancelar el programa con un mínimo de 40 días antes de la fecha de inicio de viaje, sin que se genere el pago de indemnizaciones o penalidades, únicamente se devolverán los dineros recibidos.
* Si antes de iniciar el viaje o durante su ejecución, se presentaran situaciones de seguridad, afectación de la calidad de los servicios o factores externos, cancelación o retrasos de vuelos, que obligaran a la modificación de los itinerarios, fechas, servicios adicionales, tanto All Reps como el operador, podrán realizar las modificaciones que estimen necesarias, procurando ofrecer los servicios indicados en el itinerario, sin que se generen indemnizaciones o penalidades.
* La agencia de viajes, ni el operador asumen responsabilidad alguna frente al usuario o viajero por cancelaciones, retrasos o modificaciones del servicio de transporte aéreo, el cual será responsabilidad exclusiva de la aerolínea.
* La responsabilidad de la agencia estará regulada de conformidad con su cláusula general de responsabilidad disponible en su sitio web [www.allreps.com](http://www.allreps.com) .

CONDICIONES TARIFA AÉREA

* Los tiquetes son no endosables, no reembolsables, no permite cambio de nombre, fecha, ruta y no aplica certificados médicos por ser tarifas restrictivas.
* Impuestos de combustible (Q combustible), IVA, tasa Administrativa sujeto a cambio sin previo aviso y serán verificados antes de la emisión de los tiquetes. Si existe algún suplemento que sea informado por la aerolínea, este deberá ser asumido por el viajero.
* Después de la fecha de salida la aerolínea no permite cambio de ruta.
* Una vez iniciado el viaje y el pasajero por cuenta propia quiera cancelar o regresar antes, solo podrá hacerlo en los vuelos contratados con la aerolínea ofrecidos en este programa o de lo contrario tendrá que comprar un nuevo tiquete de ida o regreso según corresponda y debe ser asumido directamente por el viajero.
* De requerir un pasajero algún servicio especial como sillas de ruedas, comidas especiales u otros, la agencia deberá informar a All Reps con un mínimo de 15 días de anticipación para poder solicitar dicho requerimiento a la aerolínea.
* All Reps no se hace responsable por los cambios operacionales o daños que pueda sufrir el avión, esto es responsabilidad directa de la aerolínea.
* En caso de que los pasajeros cambien por cuenta propia los vuelos confirmados, es responsabilidad del pasajero todos los gastos que se generen en porción terrestre o cancelación de vuelos, una vez iniciado el viaje se debe tener claro que no son permitidos los cambios por ser tarifas restrictivas de la aerolínea.
* Una vez el tiquete sea expedido y el pasajero cancele su viaje por cuenta propia, no tendrá ningún reembolso por ser tarifas restrictivas de la aerolínea.
* Los cambios de nombre son permitidos hasta 50 días antes de la fecha de salida de Colombia, después de emitido la aerolínea no acepta cambios.
* La no presentación en el aeropuerto genera 100% de gastos de penalidad, no existe reembolso y no aplican certificados médicos, por regulación de la aerolínea por ser tarifas restrictivas.
* Equipaje permitido en bodega 1 pieza de 23 kg y 1 pieza de mano de 8 kg. Se recomienda llevar una sola maleta debido a que los autocares transportarán gratuitamente una maleta por persona, equipaje extra podría tener cargo adicional y estar sujeto a disponibilidad en el baúl de equipaje.
* Para la emisión de tiquetes solicitamos enviar copias de los pasaportes. En caso de no disponer de dicha copia, All Reps no asumirá responsabilidad por posibles errores que pudieran presentarse en el momento de la emisión.
* En caso de no recibir los pasaportes por correo electrónico, la emisión se realizará con los nombres suministrados por el cliente. Es responsabilidad exclusiva del cliente proporcionar correctamente esta información.
* Cualquier error u omisión en los nombres podría ocasionar que, los pasajeros no sean admitidos por la aerolínea al momento de realizar el check-in en el aeropuerto o en caso de ser necesario realizar cambios en los tiquetes por nombres errados, lo cual podría generar penalidades y costos adicionales que son responsabilidad del cliente.
* Cualquier error u omisión en los nombres podría ocasionar que, los pasajeros no sean admitidos por la aerolínea al momento de realizar el check-in en el aeropuerto o en caso de ser necesario realizar cambios en los tiquetes por nombres errados, lo cual podría generar penalidades y costos adicionales que se generen son responsabilidad del cliente.
* En salidas grupales, no es posible preasignar asientos ni garantizar que pasajeros que viajen juntos sean ubicados en asientos contiguos. La distribución final será determinada por la aerolínea según disponibilidad al momento del check-in.

DOCUMENTACIÓN REQUERIDA

* Pasaporte con una vigencia mínima de seis meses anteriores a la fecha de salida desde Colombia, con hojas disponibles para colocarle los sellos de ingreso y salida del país o países a visitar. El pasaporte físico es un documento indispensable que debe presentar todo pasajero para el abordaje de los vuelos y el ingreso a los países de destino.
* Para menores de edad, se debe adjuntar copia del Registro Civil.
* Los menores de edad que no viajen con alguno de sus padres deben presentar obligatoriamente permiso de salida del país, carta autenticada en notaria informando datos de la persona con quien viaja el menor, motivo del viaje, fecha de salida y regreso (se sugiere llevar fotocopias adicionales de este documento), registro civil de nacimiento y mayor de 7 años adicional tarjeta de identidad.
* Es responsabilidad de los viajeros tener toda su documentación de viaje al día para no tener contratiempos con autoridades migratorias y las aerolíneas que prestarán el servicio de transporte aéreo.

FORMAS DE PAGO ACEPTABLES Y COSTOS ADICIONALES

El pago del paquete turístico se puede realizar mediante consignación o transferencia a una de las cuentas bancarias a nombre de All Reps (indicadas en el adjunto llamado Pagos en dólares y pesos colombianos). Para pagos con tarjeta de crédito aceptamos Visa o Master Card, tenga en cuenta que, si el cliente elige esta forma de pago se aplicará un cargo adicional de 3.5%, por el uso de pasarelas de pago debido a los costos asociados que estas plataformas de procesamiento de pagos aplican. Este cargo adicional cubre los gastos en que incurre la empresa en la transacción electrónica, garantizando así la seguridad y eficiencia en el procesamiento del pago.

PAGOS Y CANCELACIONES

* Para garantizar la reserva se requiere un depósito por persona del 30% del valor total del paquete turístico, sin este no se garantiza el cupo aéreo ni terrestre.
* Una vez recibido el depósito, si hay cancelación, se genera un gasto administrativo, bancario y operativo de $ 200.000 por pasajero.
* 70 días antes de la fecha de salida debe estar pago el 60% del valor total del paquete turístico.
* 60 días antes de la fecha de salida debe estar pago el 100% del valor total del paquete turístico.
* Cancelaciones recibidas entre 60 y 50 días antes de la salida aplica una penalidad del 30% del valor total del paquete turístico
* Cancelaciones recibidas entre 49 y 35 días antes de la salida aplica una penalidad del 80% del valor total del paquete turístico
* Cancelaciones por cualquier motivo, entre 34 días a 0 horas antes de la fecha de salida, aplican cargos del 100% del valor del paquete turístico, por esto se recomienda tomar la tarjeta de asistencia con el beneficio de cancelación, consultar condiciones del beneficio.
* Al recibir All Reps el depósito que el pasajero entrega en la agencia de viajes, All Reps SAS, entiende que el pasajero se ha enterado y aceptado cada una de las condiciones, políticas de pago y cancelaciones. Así mismo la agencia de viajes está en la obligación de enterar y dar a conocer las condiciones del servicio al pasajero y firmar el documento de conocimiento y aceptación de las políticas de pagos y cancelaciones.
* La no presentación al inicio del programa, los cargos son del 100% del valor del paquete turístico.
* Cualquier inconveniente de índole personal como: pasaporte vencido o extraviado, llegar al aeropuerto sin pasaporte, permisos del país de menores sin cumplir los requisitos exigidos, homónimos, demandas de cualquier índole, llegadas al aeropuerto a la hora no indicada, negación de entrada por las autoridades de inmigración de los países a visitar o por cualquier otro motivo ajeno a nuestra responsabilidad, el pasajero no puede tomar el paquete turístico la penalidad será del 100% del valor total del paquete turístico.
* En caso de NO cumplirse los pagos en las fechas estipuladas aún con depósito no se garantiza el cupo del paquete turístico y se perderá el cupo reservado, aplicando las políticas de pagos y cancelaciones
* Para reserva de grupos mayores o iguales a 8 pasajeros las políticas de pagos y cancelaciones son diferentes y serán informadas en la solicitud.

TARJETA DE ASISTENCIA

* Para evitar sobre costos o pérdidas por cancelación, **RECOMENDAMOS** a los pasajeros que adquieran una **TARJETA DE ASISTENCIA CON BENEFICIO DE CANCELACIÓN,** para estar cubierto en caso de cualquier novedad que afecte el disfrute normal del viaje.
* Es de vital importancia que la agencia de viajes ofrezca al pasajero, para su viaje este seguro, se sugiere informar de carácter obligatorio, este servicio a su cliente con el fin que cuente con coberturas en caso de accidente, enfermedad, repatriación, extravío de equipaje, pérdida de documentos, entre otros. En el evento que la Agencia de Viajes no ofrezca, o el pasajero por voluntad propia no la adquiera, exime a All Reps de cualquier responsabilidad ante un evento ocurrido durante su viaje de conformidad con el Decreto 2438/2010 artículo 1º numerales 7º y 11º y Decreto 1480/2011 articulo 23.
* Es importante tener por escrito que el pasajero desiste de este servicio para evitar alguna futura inconformidad del pasajero
* La responsabilidad de la agencia estará regulada de conformidad con su cláusula general de responsabilidad disponible en su sitio web [www.allreps.com](http://www.allreps.com).

VISITAS Y EXCURSIONES OPCIONALES

Serán ofrecidos directamente por el operador en destino, y el pasajero podrá tomarlos si así lo desea, All Reps no presta servicios de opcionales y no es responsable por estos. información de opcionales por favor solicitarlos. En determinadas ciudades incluidas en este circuito, el pasajero dispondrá de tiempo libre para realizar actividades por cuenta propia; en consecuencia, el traslado de regreso al hotel no estará contemplado dentro de los servicios incluidos.

ITINERARIO

Todos los itinerarios publicados pueden estar sujetos a posibles cambios en el destino, ya sea por problemas climatológicos, operativos o de fuerza mayor. Las visitas detalladas pueden cambiar el orden o el día de operación.

VISITAS

En algunas ocasiones, debido al clima o a otros factores no previsibles, algunas visitas no se podrán efectuar. A cambio de ello se les podrá proporcionar alguna ruta o visita alternativa, siempre y cuando alguno de estos factores no previsibles lo permita.

TRASLADOS

Es muy importante que los pasajeros estén en el momento que suben y bajan su equipaje. En cualquier servicio de traslado, los extravíos y/u olvidos por parte de los pasajeros de objetos personales en el transporte no dará lugar a responsabilidad por parte del prestatario del mismo o de All Reps, es únicamente responsabilidad del pasajero.

AUTOCARES

Todos los circuitos tienen previsto realizar su recorrido en autocar con aire acondicionado. En caso de no reunir el número suficiente de pasajeros, el circuito se realizará en minibús o van. Igualmente se hará rotación de sillas durante el circuito, en caso que algún pasajero requiera una silla en especial por motivos de salud deberá ser informada con anticipación y enviar una prescripción médica, de lo contrario no se tomará en cuenta.

SALIDA DE LAS EXCURSIONES O RECORRIDO TERRESTRE

Para el inicio del tour en autobús, es imprescindible que a la hora indicada los pasajeros se encuentren listos en la recepción del hotel de salida, a fin de que el itinerario pueda ser cumplido sin alteraciones. Todo retraso o pérdida del servicio por incumplimiento de los pasajeros, no genera responsabilidad por parte del operador o de All Reps ni dará lugar a reembolsos.

Durante el recorrido, en determinadas ciudades únicamente se efectuará parada para pernoctar o como escala intermedia hacia el siguiente destino. Por razones de distancia y tiempo, no se contemplarán recorridos turísticos ni visitas en dichas ciudades.

EQUIPAJE

Durante el itinerario, los autocares transportarán gratuitamente una maleta por persona. El exceso de equipaje se aceptará de acuerdo al criterio de los guías y conductores acompañantes siempre y cuando la capacidad de carga del vehículo así lo permita. No se garantiza que se pueda acomodar más equipaje del autorizado, siendo de la exclusiva responsabilidad del pasajero, el manejo del equipaje que no se pueda embarcar.

GUÍAS

Cuando se habla de guía, nos referimos a guías locales del país que se visita para las excursiones o guía correo que le acompañaran durante el circuito terrestre. Nunca se refiere al guía acompañante desde Colombia. El guía es personal suministrado por el operador de destino y acompañará en las excursiones incluidas en este programa.

HOTELES

Las habitaciones publicadas disponen de 1 o 2 camas, independiente del número de pasajeros que ocupe la misma. Los servicios, actividades e instalaciones complementarias de los hoteles (minibar, gimnasio, parqueadero, piscina, caja fuerte, guardería, etc.) son publicados exclusivamente a título informativo y pueden tener cargos adicionales con pago directo a los hoteles por su utilización.

La asignación de habitaciones dobles matrimoniales o twin estará sujeta a la disponibilidad de los hoteles, por lo que no podrá ser garantizada con antelación.

ACOMODACIÓN EN HABITACIONES TRIPLES Y NIÑOS

Los hoteles no disponen de una gran oferta de habitaciones triples, por lo general es un catre, es muy importante que el pasajero tenga conocimiento para evitar problemas en el destino, se debe conocer el peso y la altura de la persona adicional para hacer una buena recomendación.

La disponibilidad de habitaciones triples es limitada y deberá ser confirmada en el momento de la reserva. (En esta acomodación, a la cama doble se adicionará una cama supletoria, la cual podrá corresponder a un catre o sofá cama).

POLÍTICA DE INGRESO Y SALIDA DE LOS HOTELES

El registro de llegada o Check in del hotel inicia a las 15 horas (3 pm) del día de llegada. Si un pasajero quiere ocupar la habitación del hotel antes del horario indicado, el hotel puede cobrar por un día adicional y lo considera como una estancia de un día anterior. Ahora bien, si el huésped desea entrar a la habitación (siempre que haya disponibilidad de habitaciones) puede pagar por ello. En estos casos, si hay disponibilidad, y con previo consentimiento del mismo, se acordará a cargar en la factura un concepto de Early Check-In fee, o suplemento por Check-In temprano. Por lo general son tarifas preestablecidas de acuerdo a las horas de adelanto con respecto a la hora publicada de registro del hotel.

El día de la salida o check-out el huésped dispone de un tiempo máximo para dejar la habitación, de lo contrario el hotel puede cargar una noche más. La hora tope usada internacionalmente es las 12 del mediodía. Es importante destacar que el late check out nunca se considerará como un derecho de los clientes, sino un privilegio que puede ser otorgado por el jefe de recepción sobre la disponibilidad de las habitaciones. Puede que sea de forma gratuita o pagar por el uso de la habitación con un late check out.

ATENCIONES ESPECIALES

Determinados establecimientos ofrecen valores agregados o atenciones especiales a los pasajeros. La NO utilización no tiene ningún tipo de reembolso, estas están sujetas a disponibilidad, no están incluidas en los precios publicados.

PROPINAS

La propina es parte de la cultura en casi todas las ciudades y países del mundo. En los precios no están incluidas las propinas en hoteles, aeropuertos, guías, conductores, restaurantes.

Recomendamos preguntar a los guías para una mayor seguridad de los valores que se sugieren pagar. Valores aproximados: restaurantes 10 a 15%, maleteros USD 1 o 2 dólares por maleta, guías USD 5 diarios por persona, conductores USD 2 diarios por persona, camareras USD 1 ó 2 dólares por noche.

DÍAS FESTIVOS

Durante la celebración de los días de fiesta propios de cada país y/o ciudad, es posible que los transportes, museos, comercio, medios de elevación, teatros, etc.; se vean afectados en sus horarios y funcionamiento, inclusive no operar o permanecer cerrados sin previo aviso.

INCONFORMIDADES EN EL DESTINO

En caso de anomalías o inconformidades en algunos de los servicios deberá informar inmediatamente al prestatario de los mismos, corresponsal local o bien directamente a All Reps. WhatsApp +57 312 4470822.

GARANTÍA CON TARJETA DE CRÉDITO

A la llegada a los hoteles en la recepción se solicita a los pasajeros dar como garantía la Tarjeta de Crédito para sus gastos extras.

Es muy importante que a su salida revise los cargos que se han efectuado a su tarjeta ya que son de absoluta responsabilidad de cada pasajero.

RESERVACIONES

Pueden ser solicitadas vía email, indicando destino, fecha de viaje, nombres completos de los pasajeros (como aparecen en el pasaporte), acomodación, nacionalidad y moneda en que realizaran el pago del paquete turístico a los siguientes correos electrónicos:

* [jefaturaseries@allreps.com](mailto:jefaturaseries@allreps.com)
* [asesor6@allreps.com](mailto:asesor6@allreps.com)

POLÍTICA DE RESERVAS

* Para mayor seguridad solicitamos que todo sea enviado vía correo electrónico. No aceptamos solicitudes de reserva vía WhatsApp.
* Enviar nombres de los pasajeros y copia del pasaporte.
* A partir del 1° de junio de 2019 entró en vigor la nueva Resolución 830d de IATA (Asociación Internacional de Transporte Aéreo) que persigue ofrecer un mejor servicio al viajero a través de notificaciones a los clientes en los casos de alteraciones en los vuelos. De acuerdo con la Resolución 830d y con los procedimientos de emisión de billetes y reservas de las aerolíneas, los agentes deberían proporcionar el número de teléfono móvil y la dirección de correo electrónico del pasajero en el PNR.

**TRATAMIENTO DE DATOS**

Al realizar el depósito con nuestra agencia, autoriza a All Reps para el uso y suministro de los datos personales de todos los pasajeros requeridos para las gestiones que se adelanten con esta reserva en los servicios turísticos solicitados (como, aerolíneas, hoteles, operadores turísticos, entre otros). Los datos serán tratados conforme a los requerimientos de la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios.

Así mismo, teniendo en cuenta la normativa de la IATA la agencia solicitará obligatoriamente el número de móvil y la dirección de correo electrónico del pasajero para brindarlo a la línea aérea, para que estas puedan contactar al pasajero en caso de interrupción o una novedad operativa.

La responsabilidad de la agencia estará regulada de conformidad con su cláusula general de responsabilidad disponible en su sitio web [www.allreps.com](http://www.allreps.com).

NUEVA NORMATIVA IATA – RESOLUCIÓN 830D

La IATA ha reestructurado la resolución 830d que define los procedimientos que deben seguir todas las agencias de viajes acreditadas al crear reservas de tiquetes.

Esta resolución que regirá a partir del 1 de junio de 2019 indica que los agentes están en la obligación de registrar en las reservas los datos completos de los pasajeros para informarles cualquier novedad en la reserva de su vuelo.

Estos son los procedimientos que empezarán a ser obligatorios.

* La agencia debe preguntar a los pasajeros si están dispuestos a compartir su información de contacto con las aerolíneas.
* Si los pasajeros están de acuerdo en compartir su información de contacto con la aerolínea relacionada, el agente debe registrar la información de contacto del pasajero en la reserva.
* Si los pasajeros no aceptan compartir su información de contacto, la agencia de viajes debe informar a los pasajeros que no recibirán ninguna información de las aerolíneas en caso de cambios o cancelaciones en el horario de los vuelos.

Por este motivo, a partir del 1 de junio será necesario conocer y proporcionar el número de móvil y/o la dirección de correo electrónico del pasajero a la Compañía Aérea para que las aerolíneas puedan contactar en caso de interrupción operativa.

En caso de que el pasajero no desee facilitar esta información, deberá comunicarse por escrito para así poder notificarlo a IATA de acuerdo a la normativa establecida. En el caso de ejercer esta opción los pasajeros no recibirán notificaciones relativas a cancelaciones o cambios en el horario de los vuelos.

COMUNICADO IMPORTANTE PARA GARANTIZAR UNA BUENA ASESORÍA A LOS PASAJEROS

En los circuitos y/o programas, los trayectos entre ciudades se realizan en vehículos de turismo adecuados, dependiendo el número de pasajeros. La duración de los recorridos es de 4 a 12 horas como máximo al día.

Pensando en el bienestar de los pasajeros y que el plan turístico cumpla con las expectativas y necesidades de su cliente, le agradecemos informarnos de manera previa a la compra, si el cliente padece de alguna discapacidad, enfermedad o cuidado especial. Es importante que los clientes evalúen las condiciones específicas del plan turístico y en caso de tener alguna condición médica que les impida disfrutar de los servicios ofrecidos, All Reps podrá generar recomendaciones en el evento en que dichas condiciones no se ajusten a la situación particular del cliente.

Para garantizar la calidad y el cumplimiento de los servicios, los horarios de cada uno de los circuitos son muy estrictos y All Reps no asume ninguna responsabilidad en caso de retrasos generados por los pasajeros. All Reps no asume ninguna responsabilidad en el caso en que la omisión de cualquier información relevante para el viaje, por parte del pasajero, genere retrasos o inconvenientes en el normal desarrollo del circuito.

Para poderle asesorar correctamente, All Reps requiere de esa información. Por tratarse de datos personales sensibles, daremos aplicación a nuestra Política de tratamiento de datos personales que podrá consultar en nuestro sitio web: [www.allreps.com](http://www.allreps.com). La información aquí solicitada únicamente será utilizada para evaluar la conveniencia del plan turístico respecto a las necesidades de sus clientes y en ningún momento será suministrada a terceros.

All Reps no asume ninguna responsabilidad, en el caso de que la información del cliente no sea suministrada, no sea cierta o se omitan circunstancias reales.

CLÁUSULA DE RESPONSABILIDAD

**ALL REPS,** con Registro Nacional de Turismo 2434 Agencia de Viajes y Turismo, 30445 Agencia de Viajes Operativa y 72976 Agencia de Viajes Mayorista, expedidas por el Ministerio de Comercio Industria y Turismo, está regulada por el régimen de responsabilidad que establece la ley 300/96, modificada por la Ley 1558 de 2012, Decreto 2438 de 2010, ley 1480 de 2011 referente al Estatuto del Consumidor y demás decretos reglamentarios, así como por las normas que las modifiquen o reemplacen. De igual manera, su responsabilidad está definida por las determinaciones propias que adopte al respecto, las cuales se enmarcan dentro de los límites y autorizaciones establecidas por la legislación vigente. Manifestamos que actuamos únicamente como intermediarios entre el viajero y las entidades o personas que prestan u operan los servicios de turismo anunciados que se indican en itinerarios, folletos o cualquier medio impreso, correspondiente a empresas de transporte, hoteles, restaurantes, etc. Por tanto, no tenemos injerencia en las decisiones o políticas de los mismos. Cualquier información adicional relativa a impuestos, condiciones, vigencias, tasas, cargos y demás pagos obligatorios deben ser consultados con el asesor de viajes, sitio web [www.allreps.com](http://www.allreps.com) o sitio web [www.allrepsreceptivo.com](http://www.allrepsreceptivo.com).

Nuestra responsabilidad como organizador del plan o paquete turístico se limita a los términos y condiciones definidos en cada programa en relación con la prestación y calidad de los servicios.

En las condiciones específicas de cada plan reservado se definirá la forma de pago, plazo y demás condiciones de contratación. 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. La Agencia de Viajes le informará al pasajero las restricciones que establezcan las aerolíneas siempre y cuando sean previamente publicadas por estas, en cuanto a prohibiciones, peso máximo y número de piezas por pasajero, 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.

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 o en el sitio web de la Agencia de Viajes en el momento de realizar la reserva, así mismo serán informados al pasajero en los documentos de viaje, según las características que apliquen a cada uno.

Todos los precios, tarifas, impuestos, tasas o contribuciones, que cotice o anuncie nuestra empresa 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, solicitamos revisar las condiciones particulares establecidos para cada plan.

Las tarifas hoteleras dependen de la acomodación seleccionada. Las políticas de cancelación, penalidades, restricciones y condiciones particulares del paquete serán debidamente informadas al cliente al momento de solicitar el servicio. 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.

De ser permitido por la legislación vigente, **ALL REPS** no será responsable frente al pasajero por el servicio de transporte aéreo, salvo que se trate de vuelos fletados, según las condiciones del contrato de transporte aéreo. Tampoco será responsable de la decisión que tome el viajero en la categoría de hoteles y servicios escogidos, teniendo en cuenta que ha sido una decisión voluntaria.

**ALL REPS** no es responsable solidario por los valores solicitados en reembolso por el usuario, quien estará sujeto a las deducciones que realice el prestador del servicio en los siguientes eventos; a) Por fuerza mayor o caso fortuito: sobreviniente antes o durante el viaje (huelgas, asonadas, terremotos, accidentes, huracanes, avalanchas, factores políticos, negación de ingreso, asuntos de salubridad, o cualquier tipo de desastre natural), en este caso, el prestador del servicio podrá modificar, reemplazar o cancelar itinerarios, fechas, horas, vuelos, hoteles, servicios opcionales a fin de garantizar el éxito del tour o viaje. Los reembolsos que lograran presentarse por los servicios no utilizados y descritos anteriormente son definidos por cada prestador de servicio y será informado en el momento de ocurrir cualquier suceso, y b) Por razones de índole personal: cuando el viajero no pueda salir del país por motivos como; presentar documentos incompletos o falsos, omitir requisitos exigidos para la salida del país, o prohibición de salida por las autoridades competentes, o homónimos, no será responsabilidad de **ALL REPS**, el no cumplimiento de los requisitos exigidos para el desarrollo del itinerario previamente pago. Los reembolsos que se pudiesen presentar por servicios no prestados en estas situaciones son definidos por cada prestador de servicio y serán informados en caso de ocurrir en cualquiera de las situaciones descritas.

Si el pasajero no se presenta al abordaje de los servicios o si durante la prestación de los servicios previamente adquiridos por el usuario, este debe retirarse por motivos de índole personal o de salud previamente comprobados, aplicarán las políticas de reembolso definidas por el operador o prestador del servicio, debido a que son condiciones económicas especiales de contratación o el tipo de servicio contratado como (cruceros, ferias, eventos especiales, congresos, grupos, fechas de temporada alta, etc.), en las cuales **ALL REPS** no tiene ningún tipo de control o injerencia.

Por regla general, **ALL REPS** conservará el 100% del anticipo entregado por el cliente y/o el 100% del valor pagado, salvo que se pacte de otra manera en las condiciones especiales de cada programa o contrato, cuando el cliente no se presente a disfrutar el servicio, o la solicitud de cancelación se realice por fuera de los términos establecidos en cada programa, o, las razones invocadas por el cliente para cancelar no estén definidas como un evento de cancelación, o cuando el pasajero decida retirarse del tour. De presentarse alguna de estas circunstancias, **ALL REPS** gestionará ante los operadores del programa una solicitud de reembolso, lo cual no implica que **ALL REPS** se comprometa a obtener de su parte una respuesta positiva y un monto determinado. En caso tal que los operadores accedan a realizar un reembolso al cliente, **ALL REPS** tendrá derecho a retener los valores que correspondan a costos administrativos, financieros y márgenes de ganancia estimada.

**ALL REPS** y/o las compañías prestadoras de servicios se reservan el derecho de alterar el itinerario de viaje y servicios si fuese imprescindible para una mejor organización del mismo o alguna circunstancia de fuerza mayor que lo obligara a ello, en el evento que el viajero por deseo expreso accediera a introducir alguna modificación en el itinerario o cambio de hotel para mejorar su categoría deberá pagar la diferencia de gastos ocasionados por los cambios solicitados, quedando claro que la decisión sobre variación es por voluntad propia del viajero. Los cambios solicitados están sujetos a disponibilidad.

Los reembolsos que tuviera lugar por algún motivo, y previamente comprobado se realizarán dentro de los 30 días siguientes a solicitud o el máximo establecido legalmente, si el trámite toma más tiempo por causas ajenas a **ALL REPS**, ésta no reconocerá ningún interés sobre las sumas a reembolsar.

En el hecho de requerir visa para alguno de los itinerarios, **ALL REPS** informará y prestará asesoría al cliente, pero no será responsable del trámite que hagan directamente las agencias de viajes, siendo de exclusiva autonomía de las autoridades consulares todo lo relativo al trámite, documentos, tiempo, costos, estudio y aprobación o rechazo del mismo. En el efecto de negación de la Visa no habrá lugar a reembolso por las sumas pagas por el viajero. Si la Visa otorgada, y las autoridades aeroportuarias del país de destino no le permiten el ingreso al pasajero, no existirá responsabilidad por esas decisiones. Las políticas de reembolso por los servicios no tomados en el hecho que existan, serán únicamente definidas por el prestador de servicio, debido a que están establecidas a condiciones económicas especiales de contratación o el tipo de servicio contratado.

Será responsabilidad exclusiva de cada pasajero cumplir los requisitos exigidos por cada aerolínea para el embarque, así como los requisitos exigidos por las autoridades migratorias de cada país para la salida, ingreso y estadía. Más allá de las obligaciones de información y asesoría al pasajero, **ALL REPS** no asume ningún tipo de responsabilidad con el pasajero por el embarque, ni por la salida del país o el ingreso a países extranjeros ya que su autorización depende de las autoridades migratorias. Advertimos que el ingreso y estadía en países extranjeros es completamente discrecional por parte de las autoridades migratorias, en consecuencia, en caso de denegaciones de ingreso o deportaciones, no seremos responsables frente al pasajero.

En relación con los perjuicios, de ser permitido por la legislación vigente y salvo que se establezca de otra manera en las condiciones especiales de cada programa, **ALL REPS** únicamente responderá por el daño emergente derivado de las acciones u omisiones que le sean directamente imputables. En ningún evento responderá por lucro cesante, daños indirectos, consecuenciales, y/o perdida de oportunidad. En todo caso, su responsabilidad por los perjuicios, en ningún evento excederá el cien por ciento (100%) del valor del contrato, orden de compra, o paquete turístico adquirido. De igual manera, **ALL REPS** no será responsable de los daños o perjuicios que sufran los usuarios cuando exista culpa directa de estos, o desatiendan las instrucciones y recomendaciones impartidas por los operadores para el disfrute del servicio, o sea producto de un comportamiento negligente.

Para garantizar los derechos que como consumidor le asisten a los clientes o usuarios, las agencias que adquieran nuestros productos se comprometen a brindar información clara, oportuna y suficiente a los usuarios sobre los programas turísticos que ofrezcan, incluyendo todos aquellos aspectos necesarios que le permitan a los usuarios definir su decisión de compra, como las calidades del servicio, los términos de la garantía, los términos de cancelaciones y penalidades, forma de pago, responsabilidad de los operadores y demás.

**DERECHO AL RETRACTO. ALL REPS** respetará el derecho al retracto consagrado en favor del pasajero, y dará aplicación de acuerdo a los lineamientos establecidos por la Aeronáutica Civil en su resolución 1375 de 2015, en cuanto a los demás servicios de turismo diferentes al transporte aéreo, en los que opere el derecho de retracto por corresponder a ventas no tradicionales, se dará cumplimiento a lo establecido por el estatuto de protección al consumidor.

**CONDICIONES Y FORMA DE PAGO** El valor y forma de pago de depósitos, anticipos y saldos para garantizar la participación de los viajeros en las excursiones, eventos especiales, Cruceros, Ferias, Congresos, salidas de alta temporada, eventos deportivos, culturales o similares son atinentes a condiciones y políticas del organizador y/o las empresas prestadoras de estos servicios, éstas serán informadas a través de nuestro material impreso o sitio web [www.allreps.com](http://www.allreps.com) - [www.allrepsreceptivo.com](http://www.allrepsreceptivo.com) o asesor comercial o confirmación de servicios.

El valor de los itinerarios ha sido calculado con base en la diversidad de cambio de monedas (Dólar, Euros, Yuan, etc.), tarifas de transporte, costo de carburante y tasas e impuestos aplicables a la fecha de la impresión de nuestros manuales o de elaboración de cotizaciones. Por tal motivo, estos pueden sufrir variación en cualquier momento por comportamientos de las diferentes monedas, con el fin de evitar que la pérdida de valor de la moneda local genere un desequilibrio económico. Estas variaciones en precios serán notificadas al viajero o agencia de viajes por escrito o por cualquier medio, debido a que estas diferencias deben ser asumidas por el viajero.

Los impuestos, tasas y contribuciones que afecten las tarifas aéreas, hoteleras y demás servicios ofrecidos por **ALL REPS** pueden sufrir variación en cualquier momento por decisión de los prestadores de servicios involucrados en los itinerarios o en los servicios ofrecidos. Los valores y tarifas presentadas en las cotizaciones, manuales o sitio web [www.allreps.com](http://www.allreps.com) - [www.allrepsreceptivo.com](http://www.allrepsreceptivo.com) están sujetos a cambio, disponibilidad y realización de grandes eventos en los destinos. Los precios o valores hoteleros están sujetos a su ubicación, categoría, servicios y ofertas en el momento de realizar la reserva.

El transporte terrestre que se utilice hacia el destino, el viajero se somete expresamente a la legislación en materia de accidentes por carretera de la nación en que se halla matriculado el vehículo. Las indemnizaciones serán pagas a los interesados, beneficiarios o sus representantes legales en el país de matrícula del vehículo en la moneda legal del mismo. El pago de las posibles indemnizaciones en acaecimiento de accidente corresponde únicamente a las compañías de seguros excluyéndose cualquier responsabilidad de terceros tales como compañías aéreas, marítimas, operadores, etc. De ser permitido por la legislación vigente, **ALL REPS** no asume responsabilidad alguna por los daños y perjuicios sufridos por el pasajero por la prestación del servicio de transporte terrestre utilizado por los operadores locales.

**ALL REPS** hará entrega de la lista de prestadores de servicios, hoteles y demás operadores que se utilizarán en cada paquete, junto con un documento de recomendaciones al usuario. En el evento en que el viajero desee realizar por su cuenta algún cambio o modificación en su viaje, **ALL REPS** no será responsable por las modificaciones realizadas, ni por reembolso alguno de servicios no tomados. **ALL REPS** no será responsable solidario por los valores solicitados en reembolso por el usuario, quien estará sujeto a las deducciones que realice el prestador del servicio. Será prerrogativa del operador o del organizador del tour, el retiro de quien, por causa grave de carácter moral o disciplinario debidamente comprobada, atente contra el éxito del mismo. Si faltaren servicios por prestar al momento del retiro del viajero, se dará estricta aplicación a las normas establecidas por el prestador del servicio en lo relativo a reembolsos.

**ALL REPS**, no será responsable por gastos adicionales en que incurra el viajero, por asuntos Judiciales o de otra índole en que se vea involucrado a causa de su retiro. Con relación a los servicios no prestados al momento del retiro del viajero, se aplicarán las políticas de reembolso del operador, si hubiere lugar a ello.

El pasajero será el exclusivo responsable de la custodia de su equipaje y documentos de viaje. Bajo ninguna circunstancia **ALL REPS** responderá por el extravío, daño, deterioro o pérdida de elementos del pasajero.

**ALL REPS** informará al pasajero las restricciones que establecen las aerolíneas en cuanto a prohibiciones, peso, cupo máximo y número de piezas por pasajero, siempre y cuando estos sean organizados por **ALL REPS**. No obstante, será de exclusiva responsabilidad del usuario el cumplimiento de dichas políticas, las que podrán variar por autonomía de las aerolíneas sin previo aviso. El usuario podrá solicitar a la compañía de Seguros de su elección la adquisición de póliza que cubra aspectos como; pérdida, sustracción, deterioro o daño de sus pertenencias.

Las políticas de restricción, cancelación, penalidades y condiciones particulares de los servicios a prestar serán debidamente informadas al viajero al momento de solicitar nuestros servicios, por la agencia de viaje que atienda directamente al cliente, nuestros asesores, o en nuestros manuales, material impreso o sitio web [www.allreps.com](http://www.allreps.com) - [www.allrepsreceptivo.com](http://www.allrepsreceptivo.com). Una vez recibidos los dineros por depósitos o pagos totales, se entiende que el viajero conoce y acepta todas las políticas de pagos y cancelaciones del itinerario o servicios que está adquiriendo.

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

De conformidad con lo previsto en el decreto 2438 de 2010, el suscrito comprador declara haber sido informado y haber recibido, entendido y aceptado la totalidad de las condiciones y restricciones de los servicios y productos propios y demás proveedores, prestadores de servicios turísticos, de asistencia, de transportes y otros que ha adquirido en **ALL REPS**.

Con el fin de contrarrestar la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes en viajes y turismo, **ALL REPS**, da estricta aplicación a la Ley 679 de 2001, con el fin de hacer efectivas las obligaciones contempladas en los artículos 16 y 17 de la presente Ley, así como a prevenir las conductas tipificadas en el artículo 19 de la misma ley, en concordancia con la resolución 3480 de 2009.

**ALL REPS** está comprometida a un ambiente sano y a un desarrollo sostenible, como así lo establece nuestra C.N. en sus artículos 79 y 80 en concordancia con la Ley 99 del 1993 y 1549 de 2012, en el entendido al crecimiento económico, elevación de calidad de vida y al bienestar social, sin agotar la base de recursos naturales renovables en que se sustenta, ni deteriorar el medio ambiente o el derecho de las generaciones futuras a utilizarlo para la satisfacción de sus propias necesidades. **ALL REPS** precisa lo anterior en la siguiente frase “Cuidar el planeta es tarea de todos.”

Con el fin de mitigar los riesgos asociados a lavado de activos, financiación del terrorismo**, ALL REPS** implementará mecanismo de debida diligencia para un conocimiento adecuado de los clientes. De igual manera, las agencias de viajes que adquieran los paquetes de **ALL REPS** deberán implementar procesos de conocimiento del cliente adecuados, que permitan el análisis de estos riesgos frente a cada cliente, a manera de ejemplo, consulta en listas OFAC, ONU. En caso de advertir cualquier riesgo, la agencia deberá hacer la valoración jurídica respectiva y abstenerse de hacerla la venta al cliente. **ALL REPS** podrá requerir a las agencias el análisis de cada cliente para soportar su sistema de gestión de riesgos de LA/FT.

En materia de datos personales, Las Agencias que adquieran nuestros servicios deberán solicitar autorización previa y expresa a los usuarios para el tratamiento de sus datos personales, conforme a los requerimientos de la ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, incluyendo las finalidades necesarias para la prestación efectiva del servicio, indicando que los datos serán compartidos con **ALL REPS** y demás operadores. En caso de requerirlo, **ALL REPS** podrá solicitar a las Agencias copia de la autorización concedida por el usuario.

**Actualización:**

**06-01-23**

**Revisada parte legal.**

DERECHOS DE AUTOR

**ALL REPS SAS.** es propietario exclusivo de los derechos de autor de este material, cualquier reproducción, copia, venta, publicación o difusión sin su consentimiento, dará lugar al inicio de las acciones judiciales o administrativas que correspondan.