CLAUSULAS EXCLUSION DE RESPONSABILIDAD

LA COOPERATIVA SANTANDEREANA DE TRANSPORTADORES LTDA - COPETRAN TOURS, con Registro Nacional de Turismo No. 9028 expedido por el Ministerio de Comercio Industria y Turismo, está amparada por el régimen de responsabilidad que establece la ley 300/96 modificada por la Ley 1558 de 2012 y Ley 2068 de 2020, D.R. 1075/97, Decreto 2438 de 2010 y demás decretos reglamentarios, así como por las normas que las modifiquen o reemplacen. Manifestamos que actuamos únicamente como intermediarios entre los viajeros y aerolíneas, mayoristas, operadores y las entidades o personas naturales, debidamente registradas y llamadas a facilitar los servicios que se indican en (tiquetes, itinerarios, folletos o cualquier medio impreso), correspondiente a empresas de transporte, hoteles, restaurantes y prestadores de servicios en general, etc., en los diferentes itinerarios y destinos, así las cosas es importante que sea de su conocimiento:

- **COPETRAN TOURS**, no es responsable de: CANCELACIONES, retrasos o deficiencias en cualquiera de los servicios prestados. Igualmente no poseemos facultades en las decisiones o políticas de los mismos. Cualquier información adicional relativa a impuestos, condiciones, vigencias, impuestos de salida de Colombia y en el exterior, tasas, cargos y demás pagos obligatorios deben ser consultados con el asesor de viajes, en nuestra página Web o folletos impresos.
- **COPETRAN TOURS**, en su calidad de Intermediario, no se responsabiliza ante los viajeros por la total prestación y calidad de los servicios descritos en nuestros itinerarios en el entendido que éstos son prestados por terceros, como es el caso de las AEROLINEAS donde **COPETRAN TOURS** no es responsable por la deficiente prestación y retrasos en los vuelos, igualmente no es responsable por la decisión que tome el viajero en la categoría de hoteles y servicios escogidos, teniendo en cuenta que ha sido una decisión voluntaria.
- **COPETRAN TOURS**, en su calidad de Intermediario no es responsable de los Términos y condiciones en que se efectué el reintegro de los servicios turísticos no utilizados por el viajero, es responsabilidad de las empresas prestadores de estos servicios, quienes manejan sus propias políticas de cancelación por retraso en los pagos, parciales o totales y fuerza mayor (considérese fuerza mayor hechos originados por, enfermedades fallecimientos del titular o familiar en primer grado de consanguinidad o eventos de la naturaleza que motiven la cancelación de los servicios contratados).
- **COPETRAN TOURS** no es responsable solidario por las sumas solicitadas en reembolso por el usuario, quien estará sujeto a las deducciones que realice el prestador del servicio. En caso de fuerza mayor o caso fortuito sobreviniente antes o durante el viaje (huelgas, asonadas, terremotos, accidentes, huracanes, avalanchas, asuntos de salubridad o cualquier tipo de desastre natural), el prestador del servicio podrá modificar, reemplazar o cancelar itinerarios, fechas, horas, vuelos, hoteles, servicios opcionales con el fin de garantizar el éxito del tour o viaje. Los reembolsos que pudieran presentarse por los servicios no utilizados en caso de fuerza mayor son definidos por cada prestador

de servicio y serán informadas en el momento de ocurrir cualquier suceso de fuerza mayor.

- **COPETRAN TOURS** no es responsable solidario por las sumas solicitadas en reembolso por el usuario, quien estará sujeto a las deducciones que realice el prestador del servicio. Lo anterior, sin perjuicio de las condiciones y reglamentaciones propias de cada una de las empresas prestadores de servicios tanto en destinos nacionales e internacionales. En caso que el viajero a pesar de haber sido informado no pudiera salir del país por motivos como: presentar pasaporte vencido, permiso de salida del país de menores no tramitados o incompletos, no contar con las vacunas exigidas por cada estado, demandas por alimentos u otro tipo de demandas, homónimos con antecedentes penales ante la justicia Colombiana; no será responsabilidad de **COPETRAN TOURS**, presentar documento incompletos o falsos, omitir requisitos exigidos para la salida del país o prohibición de salida por las autoridades competentes; el no cumplimiento del itinerario previamente pagado. Los reembolsos que se pudiesen presentar por los servicios no prestados en estos casos son definidos por cada prestador de servicio y serán informados en caso de ocurrir cualquiera de los sucesos descritos.
- **COPETRAN TOURS** no es responsable solidario por las sumas solicitadas en reembolso por el usuario, quien estará sujeto a las deducciones que realice el prestador del servicio. Si durante la prestación de los servicios previamente adquiridos por el viajero, éste debe retirarse por motivos de índole personal o de salud previamente comprobados, las políticas de reembolso por los servicios no tomados en caso que existan será únicamente definidas por el prestador del servicio, debido a que éstas están sujetas a 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 Copetran Tours no tiene ningún tipo de injerencia.

- **COPETRAN TOURS** no es responsable solidario por las sumas solicitadas en reembolso por el usuario, quien estará sujeto a las deducciones que realice el prestador del servicio. **COPETRAN TOURS** y/o las compañías prestadoras de los servicios se reservan el derecho de alterar el itinerario de viaje y los servicios si fuese imprescindible para una mejor organización del mismo o alguna circunstancia de fuerza mayor que lo obligara a ello, en caso 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 los gastos ocasionados por los cambios solicitados, quedando claro que la decisión sobre dichas variaciones son por voluntad propia del viajero, los cambios solicitados están sujetos a disponibilidad. Los reembolsos a que hubiere lugar por algún motivo previamente comprobado se realizaran dentro de los 60 días siguientes a la solicitud, si el tramite toma más tiempo por causas ajenas a **COPETRAN TOURS**, ésta no reconocerá ningún interés sobre las sumas a reembolsar. En caso de requerir visa para alguno de los itinerarios, **COPETRAN TOURS** informará y prestará asesoría al cliente, siendo de la exclusiva autonomía de las autoridades consulares todo lo relativo al

trámite, los documentos solicitados, estudio, costos, duración del trámite y la aprobación o rechazo del mismo. En caso 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, no existirá responsabilidad por esas decisiones. Las políticas de reembolso por los servicios no tomados en caso que existan serán únicamente definidas por el prestador de servicio, debido a que estas están sujetas a condiciones económicas especiales de contratación o el tipo de servicio contratado.

- Todos los pasajeros, sin excepción (niños e infantes incluidos), deberán llevar en regla su Documentación personal y familiar correspondiente, según las leyes del país o países que se visiten. **COPETRAN TOURS** no es responsable solidario por las sumas solicitadas en reembolso por el usuario, quien estará sujeto a las deducciones que realice el prestador del servicio. Así mismo en las condiciones específicas de cada plan se definirá la forma de pago y plazo. El valor y forma de pago de los 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 sujetas a condiciones y políticas del organizador y/o las empresas prestadoras de estos servicios, éstas serán informadas a través de nuestro material impreso, pagina Web, asesor comercial o confirmación de servicios.
- El valor de los itinerarios ha sido calculado con base a los tipos de cambio de las 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 la elaboración de las cotizaciones, por tanto estos pueden sufrir variación en cualquier momento por comportamientos de las diferentes monedas, estas variaciones en precios serán notificadas al cliente por escrito o 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 COPETRAN TOURS 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 o manuales o página Web, 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 valor del tiquete aéreo se pagara en pesos colombianos a la tasa de cambio IATA del día en que se expide el tiquete. El valor de la porción terrestre (servicio diferente al aéreo, alojamiento, alimentación etc) se debe cancelar en pesos. Todas las tarifas se encuentran sujetas a cambio sin previo aviso. El precio estará garantizado una vez se realice el pago total de la reserva, aplicando las políticas de las tarifas aplicadas.
- **COPETRAN TOURS** no se hace responsable de los gastos ocasionados a causa de cierres temporales de aeropuerto, imprevistos aeronáuticos, perdidas hoteleras y de traslados, si la aerolínea cambia de aeropuerto los desplazamientos son por cuenta del pasajero. Cualquier pérdida del vuelo por demoras en inmigración y problemas de

documentación del Cliente, pérdida de conexiones nacionales, pasaportes o visas vencidas son responsabilidad única y exclusivamente del pasajero.

- No olvide que para salir requiere de pasaporte con vigencia mínima de 6 meses, y dependiendo del país al que viaje el ciudadano colombiano requiere visa.
- Durante el transporte 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 halla matriculado el vehículo renunciando taxativamente a cualquier derecho que pudiera corresponderle, en virtud de lo cual las indemnizaciones serán pagadas a los interesados, beneficiarios o sus representantes legales en el país de matrícula del vehículo y precisamente en la moneda legal del mismo.

El pago de las posibles indemnizaciones en caso de accidente corresponde únicamente a las compañías de seguros excluyéndose cualquier responsabilidad de terceros tales como compañías aéreas, marítimas, operadores, etc.

- **COPETRAN TOURS** hace entrega de la lista de los prestadores de servicios, los hoteles y las recomendaciones que deben tener en caso que el viajero quiera realizar por cuenta propia algún cambio o modificación en su viaje sin que **COPETRAN TOURS** sea responsable por esto ni por ningún reembolso de servicios no tomados.
- **COPETRAN TOURS** no es responsable solidario por las sumas solicitadas 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, en el evento que faltare servicios por prestar al momento de retiro del viajero, se dará estricta aplicación a las normas establecidas por el prestador del servicio en lo relativo a reembolsos.
- **COPETRAN TOURS**, No será responsable si por asuntos Judiciales o de otra índole en que se vea involucrado el viajero en el tour y éste deba retirarse del itinerario en el tour, y mucho menos será responsable por los gastos adicionales en que éste incurra en razón a esas circunstancias. Con relación a los servicios no prestados al momento del retiro del viajero, se aplicarán las políticas de reembolso del operador, si hubiere lugar **COPETRAN TOURS** no es responsable solidario por las sumas solicitadas en reembolso por el usuario, quien estará sujeto a las deducciones que realice el prestador del servicio.
- El viajero será exclusivo responsable de la custodia de su equipaje y documentos de viaje tanto en destinos nacionales e internacionales. En su calidad de Intermediario, en ninguna circunstancia, COPETRAN TOURS responderá por el equipaje o su contenido que lleve el viajero, salvo que el equipaje se encuentre bajo el cuidado de la empresa **COPETRAN LTDA**, teniendo en cuenta que el pasajero tendrá derecho a transportar por el valor de su tiquete y sin recargo hasta 25 kilos de equipaje; de este peso en adelante pagará excedente por cada kilo, de acuerdo con las tarifas establecidas por la empresa, de conformidad contrato de transporte de pasajeros el cual se encuentra publicado en la página web www.copetran.com. Copetran no responderá por equipajes que lleven dinero, valores, joyas, artículos de lujo o cualquier otra mercancía distinta de

prendas de vestir y artículos de uso personal. Por ningún motivo, la empresa, el propietario del vehículo o el conductor responderán por objetos de mano que sean olvidados dentro del bus.

- **COPETRAN TOURS** le informará al pasajero las restricciones que establecen las aerolíneas en cuanto a prohibiciones, peso máximo y número de piezas por pasajero. No obstante será de la exclusiva responsabilidad del usuario el cumplimiento de dichas políticas, las cuales podrán variar por autonomía de las aerolíneas sin previo aviso o del prestador de los servicios. El usuario podrá solicitarle a la compañía de Seguros de su elección la adquisición de una póliza que cubra aspectos tales como pérdida, sustracción, deterioro o daño de sus pertenencias.
- **COPETRAN TOURS**, recomienda adquirir a los pasajeros una tarjeta de asistencia al viajero de acuerdo a las necesidades de cobertura. El monto de estas coberturas dependen del plan que escoja y de la tarjeta de asistencia que adquiera el viajero. Las políticas de restricción, cancelación, penalidades y condiciones particulares de los servicios a prestar serán informadas al viajero en nuestra documentacion o página web, una vez recibidos los dineros de 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.

- **COPETRAN TOURS**. Está comprometida con el Código de Conducta contra la EXPLOTACION Y VIOLENCIA SEXUAL INFANTIL y en cumplimiento de los artículos 16 y 17, de la ley 679 del 2001 advierte sobre las consecuencias legales de la explotación y abuso sexual de menores de edad.

- En materia de datos personales, los usuarios que adquieran nuestros servicios autorizan previa y expresa 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, teniendo en cuenta que los datos serán compartidos con los mayoristas y demás operadores de conformidad a nuestra política de protección de datos.

- Con la firma, el titular de la reserva declara que conoce y acepta en su integridad estas condiciones, así mismo se compromete a comunicar a los demás usuarios que integran el grupo de viaje, 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 conformidad con las leyes anteriormente enunciadas en concordancia con el Código Civil y Código de Comercio Colombiano.

TITULAR DE LA RESERVA

Nombre: _____
CC: _____
Fecha Viaje: _____
Destino: _____
Firma: _____
Fecha Firma: _____