CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS
CAMINATAS AIRE LIBRE S.A.S.
NIT. 901789609-1

Nosotros, **CAMINATAS AIRE LIBRE S.A.S.**, entidad de derecho privado debidamente constituida conforme a las leyes de la República de Colombia, identificada con NIT 901789609-1 y representada legalmente por la persona que figura en el certificado vigente expedido por la Cámara de Comercio, en adelante **"la agencia"**; y, por la otra parte, la persona natural que suscribe el presente contrato al final del documento, en adelante **"el usuario"**, hemos convenido en celebrar el presente **Contrato de Prestación de Servicios Turísticos**, el cual se regirá por las siguientes cláusulas:

1. CONDICIONES GENERALES DE PARTICIPACIÓN

Al realizar el pago del depósito inicial, el usuario declara haber leído y aceptado los términos y condiciones previamente informados por la agencia. Toda cancelación estará sujeta a las políticas de penalidad informadas en el presente contrato.

2. CANCELACIONES Y DEVOLUCIONES SEGÚN LAS FECHAS DE AVISO

En caso de cancelación voluntaria por parte del participante, se aplicarán los siguientes porcentajes de reembolso según la fecha en la que se notifique la cancelación:

1. **Cancelaciones hasta el 17 de noviembre de 2025:** Se reembolsará el 90% del valor total abonado. Se retiene un 10% correspondiente a gastos administrativos y reservas anticipadas.

2. **Cancelaciones entre el 18 de noviembre y el 16 de diciembre de 2025:** Se reembolsará el 70% del valor total abonado. Se retiene un 30%, en este periodo ya se han iniciado pagos a proveedores.

3. **Cancelaciones entre el 17 de diciembre de 2025 y el 16 de enero de 2026:** Se reembolsará el 50% del valor total abonado. Se retiene un 50%, debido a que parte de los servicios ya han sido contratados y no son reembolsables.

4. **Cancelaciones entre el 17 de enero al 14 de febrero de 2026:** Se reembolsará el 25% del valor total abonado. Se retiene un 75%, ya que la mayoría de los gastos se encuentran comprometidos con terceros.

5. **Cancelaciones a partir del 15 de febrero de 2026:** No se realizará ningún tipo de reembolso, dado que el cupo está completamente comprometido con terceros y todos los gastos han sido ejecutados.

3. ACTIVIDADES NO COMPLETADAS DURANTE LA EXCURSIÓN

No se realizarán devoluciones ni compensaciones por actividades que el participante decida no realizar, no pueda completar, o que se suspendan por motivos de fuerza mayor que representen un riesgo para la integridad del grupo o del individuo. En estos casos, la organización podrá modificar el itinerario en función del bienestar y la seguridad colectiva.

4. INASISTENCIA JUSTIFICADA POR CAUSA DE FUERZA MAYOR

En caso de inasistencia al viaje por causas de fuerza mayor debidamente justificadas, la agencia aplicará un reembolso del valor pagado, **con una retención** del cuarenta por ciento (40%) sobre el valor pagado y/o abonado, correspondiente a gastos administrativos, reservas no reembolsables y costos ya ejecutados al momento de la notificación.

Esta política aplica **únicamente** en los siguientes casos:

- Incapacidad médica certificada por una entidad prestadora de salud legalmente reconocida.
- Fallecimiento de un familiar en primer grado de consanguinidad (padres, hijos o cónyuge).
- Fallecimiento del titular de la reserva (en cuyo caso el reembolso se entregará a un familiar en primer grado de consanguinidad, como esposo(a), padres o hijos).

El participante o su familiar deberá notificar el caso por escrito al correo **CaminatasAireLibre@gmail.com**,adjuntando los documentos correspondientes (certificado médico o acta de defunción, según aplique), junto con los datos completos de la reserva.

5. TRANSFERENCIA DE CUPO

El usuario podrá ceder su cupo a otra persona mayor de edad, sin penalidad, siempre que:

- Lo notifique por escrito con al menos 21 días de antelación al viaje
- Proporcione los datos completos del nuevo participante.
- La agencia valide la documentación correspondiente.

Nota: Si la persona que se retira tenía alguno de los planes que incluye vuelos internos, se **cobrará la penalidad** por cambio de nombre del nuevo pasajero.

6. RETRACTO

De conformidad con el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, el usuario podrá ejercer su derecho de retracto dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la compra o 1° Abono realizado, siempre que la prestación del servicio no haya iniciado. En tal caso, la agencia deberá reembolsar la totalidad del dinero pagado por el consumidor, sin aplicar descuentos ni retenciones, dentro de un plazo máximo de treinta (30) días calendario.

Para ejercer este derecho, el usuario deberá notificarlo por escrito al correo electrónico **CaminatasAireLibre@gmail.com**, indicando sus datos de contacto y la información de la reserva.

7. FORMAS DE REEMBOLSO

El reembolso, según el tipo que corresponda, se realizará dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la recepción y validación de la documentación requerida.

La forma de reembolsar el dinero será la siguiente:

- Si los abonos se realizaron en efectivo en dólares (USD), la devolución se efectuará en la misma moneda y en efectivo.

- Si los abonos se realizaron por transferencia electrónica, el reembolso se hará en pesos colombianos (COP), aplicando la Tasa Representativa del Mercado (TRM) vigente en la fecha en que se realizó el abono inicial del monto correspondiente.

8. CLÁUSULA DE RESPONSABILIDAD

Caminatas Aire Libre actúa como intermediario entre el usuario y los prestadores de servicios turísticos (hoteles, aerolíneas, operadores locales, etc.), en cumplimiento de lo establecido por la Ley 300 de 1996, el Decreto 1074 de 2015 y normas complementarias. La agencia se responsabiliza únicamente por los servicios ofrecidos dentro del plan contratado, conforme a lo indicado por cada proveedor.

La agencia **no es responsable por la prestación del servicio de transporte aéreo**, ni por retrasos, cancelaciones o reprogramaciones imputables a las aerolíneas. En estos casos aplicará el Reglamento Aeronáutico Colombiano (RAC 3).

La custodia de objetos personales es responsabilidad exclusiva del usuario. Si porta objetos de valor, deberá informar a la agencia para asegurar las medidas adecuadas de cuidado. La agencia no responderá por pérdidas, daños o averías durante la excursión.

Tampoco será responsable por eventos de **caso fortuito, fuerza mayor o hechos de terceros**, tales como desastres naturales, decisiones gubernamentales, restricciones sanitarias, conflictos políticos, fallecimiento, enfermedades, accidentes o cualquier situación que impida la ejecución del viaje. En estos casos, los reembolsos se realizan conforme a las políticas de cada proveedor.

El usuario será responsable de los gastos personales no incluidos en el plan contratado, así como de cualquier daño o perjuicio causado por su conducta. La agencia se reserva el derecho de modificar o suspender itinerarios si se considera necesario, sin obligación de reembolso.

El comportamiento inapropiado del usuario que afecte la tranquilidad del grupo o viole normas de convivencia podrá conllevar a su exclusión del viaje, sin derecho a reembolso y con asunción total de los gastos derivados por parte del usuario.

9. PRECIO Y DISPONIBILIDAD

Los precios de la excursión son los establecidos en la presentación comercial y corresponden a los valores que deben ser pagados por el participante. Dichos precios se mantendrán vigentes hasta el inicio de la prestación del servicio, en las fechas previamente establecidas.

Los precios en moneda extranjera serán convertidos a pesos colombianos según la Tasa Representativa del Mercado (TRM) vigente el día del pago, **más un ajuste de $40 COP**. Cualquier cargo bancario o financiero derivado de la operación será asumido por el usuario.

Cualquier cambio solicitado por el usuario podrá generar costos adicionales y estará sujeto a disponibilidad. En caso de requerir ajustes, se procederá a recotizar el servicio.

10. DOCUMENTACIÓN Y MIGRACIÓN

Es responsabilidad exclusiva del usuario contar con los documentos requeridos (pasaporte, visado, permisos de salida o ingreso, carné de vacunación, etc.) para ingresar, salir o permanecer en el país o países de destino.

Caminatas Aire Libre no se hace responsable por negaciones de entrada o salida por parte de autoridades migratorias. En caso de adquirir tiquetes solo de ida, el usuario deberá justificar el motivo ante dichas autoridades.

11. PÓLIZA DE ASISTENCIA MÉDICA (OBLIGATORIA)

Todos los participantes deberán contar con una póliza de asistencia médica con cobertura mínima en:

- Gastos médicos por enfermedad o accidente.
- Emergencias hospitalarias.
- Repatriación médica y funeraria.

El documento debe ser presentado previo a la salida. Su no presentación puede impedir la participación sin derecho a reembolso.

12. COMPORTAMIENTO Y SOSTENIBILIDAD

La agencia promueve la sostenibilidad ambiental, cultural y social. Se exhorta al usuario a:

- No extraer flora o fauna.
- No introducir especies exóticas.
- No alimentar animales silvestres.
- Evitar fogatas o quemas.
- Disponer adecuadamente los residuos sólidos.

Además, el usuario se compromete a respetar las normas locales y a actuar de forma responsable en todos los destinos.

13. PROTECCIÓN DE MENORES Y TURISMO RESPONSABLE

De acuerdo con la Ley 679 de 2001, se prohíbe la explotación sexual infantil. Caminatas Aire Libre adopta el Código de Conducta para prevenir la explotación sexual comercial de menores en contextos turísticos. Cualquier infracción será reportada ante las autoridades.

14. POLÍTICA DE DIVERSIDAD, EQUIDAD E INCLUSIÓN

La agencia promueve un entorno libre de discriminación, garantizando el respeto por la diversidad e inclusión de todos sus usuarios, colaboradores y proveedores.

15. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

El usuario autoriza de manera previa, expresa e informada a **CAMINATAS AIRE LIBRE**, identificada con NIT 901789609-1, para recolectar, almacenar, usar, circular y suprimir sus datos personales, conforme a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, con la finalidad de:

- Gestionar el proceso de inscripción y participación en las actividades turísticas ofrecidas.
- Contactar al titular por medios físicos o digitales para brindar información relacionada con el servicio contratado.
- Emitir pólizas de seguro, gestionar reservas y coordinar servicios con terceros proveedores.
- Cumplir con obligaciones legales y contractuales.
- Enviar comunicaciones informativas o promocionales relacionadas con futuras experiencias organizadas por la agencia, salvo que el titular manifieste lo contrario.

El usuario podrá ejercer en cualquier momento sus derechos de conocer, actualizar, rectificar o suprimir sus datos personales, mediante solicitud escrita al correo electrónico **CaminatasAireLibre@gmail.com** y/o al WhatsApp 312-534128.

La agencia garantiza que el tratamiento de la información se realizará bajo estrictas medidas de seguridad y confidencialidad, y que no se compartirá con terceros no autorizados sin el consentimiento del titular, salvo obligación legal.

16. FORMAS DE PAGO

El participante podrá realizar abonos parciales conforme a un calendario previamente acordado o efectuar el pago en una sola cuota. Sin embargo, es obligatorio haber **completado al menos el 80% del valor total antes del 30 de diciembre de 2025.**

El usuario podrá realizar el pago del plan turístico a través de las siguientes modalidades:

Transferencia bancaria, únicamente a las cuentas indicadas por la agencia. En los pagos realizados por transferencia o consignación en pesos Colombianos (COP) en cuenta bancaria, se aplicará la Tasa Representativa del Mercado (TRM) emitida por el Banco de la República más un ajuste de $40 COP, correspondiente al día en que el abono se vea reflejado en la cuenta de la agencia. **Ejemplo:** si la TRM es de $3.960, el valor de cambio aplicable será de $4.000.

Pago con tarjeta de crédito o débito, se podrá realizar mediante un enlace de pago enviado por la agencia. Esta modalidad incluye un recargo del 7% correspondiente a la comisión cobrada por la plataforma bancaria.

Pago en efectivo en dólares, se podrá realizar según las condiciones de entrega física previamente acordadas entre las partes.

En caso de que el participante desee realizar pagos en efectivo, la agencia se reserva el derecho de aceptar o no los billetes entregados, según su estado y autenticidad. Por motivos de seguridad y trazabilidad, se tomará una fotografía de cada billete recibido, con el fin de identificar a la persona que realizó la entrega en caso de detectar billetes falsificados o no aceptados por el sistema bancario.

Cualquier billete que no se encuentre en condiciones adecuadas (deteriorado, roto, en mal estado o sospechoso de falsificación) será devuelto inmediatamente al participante y no se considerará como parte del pago.

17. CONDICIONES DE PAGO

Para asegurar la participación en la excursión, el participante deberá haber cancelado al menos el **80% del valor total del plan elegido antes del 30 de diciembre de 2025**, y deberá enviar copia del pasaje aéreo Bogotá – La Paz – Bogotá.

- Plan A: USD$1.080 (Corresponde al 80% del total de USD$1.350)
- Plan B: USD$1.200 (Corresponde al 80% del total de USD$1.500)
- Plan C: USD$1.400 (Corresponde al 80% del total de USD$1.750)

En caso de no cumplir con este requisito, la organización no garantiza la reserva del cupo.

En caso de que el participante haya realizado abonos parciales y comunique su no participación en el viaje antes del 30 de diciembre, por causas no justificadas y que no se encuentren contempladas en la Cláusula 4 del presente contrato, se reembolsará de acuerdo a los porcentajes descritos en la Cláusula 2 del presente documento

18. PLAZOS Y CONDICIONES PARA EL PAGO TOTAL

El valor total del viaje deberá estar completamente saldado a más tardar el 1 de marzo de 2026. En caso de que se haya pactado de manera escrita —entendiéndose como medio escrito un mensaje de texto o un correo electrónico— la posibilidad de realizar un pago parcial después de esta fecha, el saldo restante deberá ser cancelado como mínimo ocho (8) días antes de la fecha de salida.

En cualquiera de los casos, el incumplimiento en los pagos y/o la falta de comunicación formal por parte del participante sobre su intención de asistir al viaje facultan a la agencia para liberar el cupo y cancelar su participación, sin que exista obligación de reembolso.

19. MEDIO AUTORIZADO PARA COMUNICACIONES

Reporte de pagos: Todos los pagos realizados por el participante deberán ser reportados exclusivamente a través de alguno de los siguientes medios oficiales de la agencia:

- **WhatsApp:** +57 312 534 1281
- **Correo electrónico:** CaminatasAireLibre@gmail.com

Solo se considerarán válidas las comunicaciones y notificaciones enviadas por estos canales. La agencia no se hace responsable por mensajes enviados a otros medios no autorizados.

20. ACEPTACIÓN DE TÉRMINOS

El presente contrato se considerará aceptado por el participante desde el momento en que realice el primer pago, abono o haga uso de los servicios contratados, aun si no ha firmado físicamente y/o digitalmente el documento. Esta disposición está respaldada por la legislación colombiana, conforme a lo establecido en el Código Civil (Art. 1602), el Código de Comercio (Art. 824), la Ley 527 de 1999 y la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor).

Con la firma y/o envío del formulario de inscripción, el usuario declara haber leído, comprendido y aceptado en su totalidad los términos y condiciones establecidos en este contrato, incluyendo las políticas de cancelación, inasistencia, sostenibilidad, tratamiento de datos personales y requisitos obligatorios del viaje.

Asimismo, el participante exonera expresamente a Caminatas Aire Libre, sus representantes, aliados y prestadores de servicios, de toda responsabilidad por incidentes que no se deriven de una negligencia comprobada por parte de la organización.

_____

Firma del cliente (usuario)

Nombre Completo:

Fecha firma de documento:

Angela María Gómez Serrano
CC: 52.890.426 de Bogotá
Representante Legal
Caminatas Aire Libre SAS
Nit: 901.789.609-1