

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS CAMINATAS AIRE LIBRE S.A.S.

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 "Caminatas Aire Libre"; y, por la otra parte, la persona natural que suscribe el presente contrato, en adelante "el usuario", hemos convenido en celebrar el presente Contrato de Prestación de Servicios Turísticos, el cual se regirá por las siguientes cláusulas:

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 Camintat Aire Libre. Toda cancelación estará sujeta a las políticas de penalidad informadas en el presente documento

POLÍTICA DE REEMBOLSO EN CASO DE CANCELACIÓN POR PARTE DEL CLIENTE

En caso de que el usuario (cliente) no pueda participar en la excursión, después de haber confirmado su cupo mediante el pago de los abonos o depósitos requeridos, las devoluciones se realizarán de acuerdo con la fecha en que se notifique la cancelación. Los porcentajes de reembolso aplicables serán los establecidos en la siguiente tabla, teniendo en cuenta los compromisos adquiridos con proveedores, reservas efectuadas y gastos administrativos generados.

Etapas	Fecha de Cancelación	% Reembolso	Días antes del viaje (26 de febrero de 2027)	Observaciones
Etapas 1	Hasta el 22 de Octubre de 2026	90%	127 días calendario	Se aplicará un cargo del 10% del valor total de la excursión, o del 100% de los pagos realizados, lo que sea mayor.
Etapas 2	Del 23 de octubre al 20 de noviembre de 2026	70%	98 a 126 días calendario	Se aplicará un cargo del 30% del valor total de la excursión, o del 100% de los pagos realizados, lo que sea mayor.
Etapas 3	Del 21 de noviembre al 20 de diciembre de 2026	50%	68 a 97 días calendario	Se aplicará un cargo del 50% del valor total de la excursión, o del 100% de los pagos realizados, lo que sea mayor.
Etapas 4	Del 21 de diciembre de 2026 al 19 de enero de 2027	25%	38 a 67 días calendario	Se aplicará un cargo del 75% del valor total de la excursión, o del 100% de los pagos realizados, lo que sea mayor.
Etapas 5	A partir del 20 de enero de 2027	0%	Menos de 37 días calendario	Se aplicará un cargo del 100% del valor total de la excursión, o del 100% de los pagos realizados, lo que sea mayor.

INASISTENCIA JUSTIFICADA POR CAUSA DE FUERZA MAYOR

En caso de inasistencia al viaje por causas de fuerza mayor debidamente justificadas, Caminatas Aire Libre aplicará un reembolso del valor pagado, con una retención del treinta por ciento (30%) del valor total de la excursión, 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 1° grado de consanguinidad (padres, hijos o cónyuge).
- Fallecimiento del titular de la reserva (en cuyo caso el reembolso se entregará a un familiar en 1° 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).

TRANSFERENCIA DE CUPO

El usuario podrá ceder su cupo a otra persona, 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.
- El Usuario asuma los gastos correspondientes a penalidades por cambios de nombre para los servicios que lo exijan (tiquetes aéreos, hoteles, ingresos, polizas, etc.)

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, Caminatas Aire Libre 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.

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.

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.

RESPONSABILIDAD SERVICIOS OFRECIDOS

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. Caminatas Aire Libre se responsabilizará únicamente por los servicios ofrecidos dentro del plan contratado, conforme a lo indicado por cada proveedor.

RESPONSABILIDAD EN TRANSPORTE AÉREO

Caminatas Aire Libre 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).

RESPONSABILIDAD EVENTOS DE TERCEROS O NATURALES

Caminatas Aire Libre no se hará 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, en caso de presentarse reembolsos, estos se realizarán conforme a las políticas de cada proveedor.

CUSTODIA DE OBJETOS DEL USUARIO

La custodia de objetos personales es responsabilidad exclusiva del usuario. Sin importar objetos de valor, se deberá informar a Caminatas Aire Libre para asegurar las medidas adecuadas de cuidado. Caminatas Aire Libre no responderá por pérdidas, daños o averías de objetos personales durante la excursión.

COMPORTAMIENTO DEL USUARIO

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.

PRECIOS

Los precios de la excursión son los establecidos en la presentación comercial y corresponden a los valores que deben ser pagados por el usuario. 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 mas \$150 COP por gastos financieros y variaciones del TRM, los cuales aunque son ajenos a la organización, pueden afectar administrativamente a Caminatas Aire Libre. Cualquier cargo bancario o financiero derivado de la operación será asumido por el usuario.

CAMBIO DE PRECIOS

El costo de la excursión será el acordado y establecido previamente entre el usuario y Caminatas Aire Libre. Cualquier cambio solicitado por el usuario podrá generar costos adicionales y estará sujeto a disponibilidad. En caso de requerir ajustes, se procederá a recotar el servicio.

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.

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 entregado previo a la salida. Su no presentación puede impedir la participación sin derecho a reembolso.

FORMAS DE PAGO

El usuario 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 2026**

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

Transferencia bancaria, únicamente a las cuentas indicadas por Caminatas Aire Libre. En los pagos realizados por transferencia o consignación en pesos Colombianos (COP) en cuenta bancaria, se aplicará Tasa Representativa del Mercado (TRM) vigente el día del pago más \$150 COP por gastos financieros y variaciones del TRM, los cuales aunque son ajenos a la organización, pueden afectar administrativamente a Caminatas Aire Libre. Cualquier cargo bancario o financiero adicional derivado de la operación será asumido por el usuario.

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% sobre el valor a cancelar y corresponde 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 usuario desee realizar pagos en efectivo, Caminatas Aire Libre 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 usuario y no se considerará como parte del pago.

CONDICIONES DE PAGO

Para asegurar la participación en la excursión, el usuario deberá haber cancelado al menos el 80% del valor total del plan elegido antes del 30 de diciembre de 2026, y deberá enviar copia del pasaje aéreo **Bogotá – Ciudad de Guatemala – Bogotá**.

• **Plan A:** USD\$1.000 (Corresponde al 80% del total de USD\$1.250)

• **Plan B:** USD\$1.224 (Corresponde al 80% del total de USD\$1.530)

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

En caso de que el usuario haya realizado abonos parciales y comunique su **no participación** en el viaje antes del **30 de diciembre de 2026**, por causas no justificadas y que no se encuentren contempladas en el apartado **INASISTENCIA JUSTIFICADA POR CAUSA DE FUERZA MAYOR** del presente documento, se reembolsará únicamente el veinticinco por ciento (25%) del valor abonado hasta la fecha, conforme a lo establecido en el apartado **POLÍTICA DE REEMBOLSO EN CASO DE CANCELACIÓN POR PARTE DEL CLIENTE**.

PLAZOS Y CONDICIONES PARA EL PAGO TOTAL

El valor total del viaje deberá estar completamente saldado a más tardar el **5 de febrero 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 máximo ocho (8) días antes de la fecha de salida.

INCUMPLIMIENTO DEL PAGO

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

COMPORTAMIENTO Y SOSTENIBILIDAD

Caminatas Aire Libre 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.

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.

RESPONSABILIDADES DEL USUARIO

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. Caminatas Aire Libre se reserva el derecho de modificar o suspender itinerarios si se considera necesario, sin obligación de reembolso.

POLÍTICA DE DIVERSIDAD, EQUIDAD E INCLUSIÓN

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

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.

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. Caminatas Aire Libre no se hace responsable por mensajes enviados a otros medios no autorizados.

ACEPTACIÓN DE TÉRMINOS

El presente contrato se considerará aceptado por el usuario desde el momento en que realice el primer pago y/o abono, y/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 documento, incluyendo las políticas de cancelación, inasistencia, sostenibilidad, tratamiento de datos personales y requisitos obligatorios del viaje, así mismo, 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.