

**CLAUSULA DE RESPONSABILIDAD
ANATO - CAPITULO MAYORISTAS**

1. UNIVERSAL GROUP LTDA como organizador de servicios turísticos, se hace responsable ante los usuarios por la total prestación y calidad de los servicios descritos en nuestros programas.
2. El organizador de este servicio turístico, sus operadores y agentes, declaran que actúan como intermediarios entre las empresas de transporte (aéreo, terrestre y/o marítimo) y establecimientos hoteleros y otros, declinando por lo tanto toda responsabilidad por accidentes, huelgas, asonadas, terremotos, huracanes, sobreventas aéreas, terrestres y hoteleras y cualquier otro caso debidamente comprobado que pudiera ocurrir durante el viaje.
3. En el evento de que alguna de las circunstancias descritas en el párrafo anterior ocurriera durante el viaje, el organizador se reserva el derecho de hacer los cambios necesarios en itinerarios, fechas de viaje, establecimientos hoteleros, transportadores y otros servicios para garantizar el éxito en la prestación de los servicios turísticos, acogiéndose siempre a las cláusulas de responsabilidad de cada país y proveedor. Si por alguna de las razones anteriores fuere necesaria la cancelación de un viaje total o parcialmente la responsabilidad de los organizadores se limita a reintegrar el importe de la parte cancelada, descontando los gastos a que hubiere lugar.
4. En caso de que el organizador se viere obligado a cancelar los servicios turísticos con anterioridad a su inicio, reintegrara al usuario los valores recibidos en un plazo máximo de 15 días. En caso de que los servicios turísticos se vieren interrumpidos en razón a eventos de fuerza mayor se reintegrara al usuario el valor de los servicios no disfrutados por este descontando los gastos a que hubiere lugar.
5. El Organizador del viaje tiene la prerrogativa de modificar el itinerario o los hoteles confirmados y demás servicios, por otros de igual o superior categoría cuando dichos cambios redunden en beneficio de la calidad del viaje.
6. En el evento que el usuario por enfermedad o fuerza mayor se vea obligado a suspender los servicios turísticos contratados, tendrá derecho al reintegro de los servicios no disfrutados, exceptuándose los gastos que efectivamente se hayan causado o se causaren posteriormente por razones de su cancelación. El derecho del usuario al pasaje aéreo de regreso estará sujeto a las regulaciones de la tarifa aérea adquirida.
7. La agencia de viajes informará al viajero la documentación requerida para realizar el viaje, pero es responsabilidad del usuario, el cumplimiento de los requisitos informados por la agencia. El organizador de este servicio turístico, sus operadores y agentes no asumen responsabilidad alguna en el evento que le sean negados al usuario los visados requeridos para realizar el viaje o, en el caso, que no se le permita el ingreso a algún país. Serán por cuenta del usuario los gastos que esta situación le origine.
8. Los organizadores de los servicios turísticos se reservan el derecho de retirar de estos a quien por causa grave, debidamente comprobada, ya sea de carácter moral o disciplinario, atente contra el éxito de la misma, en este evento el usuario únicamente tendrá derecho al pasaje aéreo de regreso estando esto sujeto a las regulaciones de la tarifa aérea adquirida.
9. El organizador de los servicios turísticos y la agencia de viajes no asumen responsabilidad alguna frente a los asuntos legales u otros inconvenientes en que pueda verse involucrado el usuario, en caso de que el usuario se vea obligado a retirarse de la excursión por tales motivos y así mismo, frente a los gastos personales en que el pasajero incurra.
10. El organizador, sus operadores y agentes, no asumen responsabilidad alguna por pérdida o daños que sufra el equipaje o los efectos personales del Usuario durante el viaje. El equipaje y cualquier otro objeto que los usuarios lleven consigo están bajo su custodia y responsabilidad.

11. Con el objeto de asegurar la participación del usuario en los servicios turísticos el organizador deberá exigir como anticipo hasta un 0 a 30% del valor de la porción terrestre, 30 días antes de la iniciación de estos servicios, suma que será abonada al costo total de los mismos. Tratándose de organizaciones turísticas especiales, cruceros, eventos, congresos, ferias, exposiciones y otros, se aplicaran los anticipos dispuestos por la empresa naviera o los organizadores. En los vuelos charter y tiquetes aéreos o ferroviarios incluidos en los servicios turísticos se aplicaran las condiciones especiales dispuestas por el organizador. (Se debe informar al usuario donde puede conocer las normas del operador de tren, barco, charter etc.)
12. Si el usuario desiste de viajar se le reintegrarán las sumas abonadas al precio del programa debitando el porcentaje que a continuación se indica, calculado sobre el precio total del servicio turístico:

30 días antes de la salida.....	20%
20 días antes de la salida.....	25%
15 días antes de la salida.....	30%
5 días antes de la salida.....	100%

Nota: Para servicios turísticos, destinos y eventos especiales aplicaran las condiciones de cada caso que serán informadas a la confirmación de los servicios.

**MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO
DECRETO NÚMERO 2438 DE 2010**

Por el cual se dictan unas disposiciones relacionadas con la responsabilidad de las Agencias de Viajes en la prestación de servicios turísticos

EI PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA

En ejercicio de las atribuciones que le confieren los artículos 189 numeral 11 de la Constitución Política y los artículos 2º, 84 Y85 de la Ley 300 de 1996

CONSIDERANDO

Que mediante Decreto 053 de 2002, el Gobierno Nacional reglamentó la prestación de los servicios turísticos de las agencias de viajes, con el objetivo de proteger los derechos de los usuarios.

Que se hace necesario actualizar las reglas que rigen las relaciones entre las agencias de viajes y los usuarios, así como regular algunos aspectos no previstos en el Decreto 053 de 2002, para efectos de las facultades de control que sobre tales prestadores de servicios turísticos asignó la Ley al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

DECRETA

ARTICULO 1º: Las Agencias de Viajes en la prestación de sus servicios, deberán observar las siguientes reglas:

1. Extender a los usuarios un comprobante que especifique los servicios contratados.
2. Suministrar en forma completa la información sobre los servicios solicitados por los usuarios, indicando al viajero con precisión la hora estimada de llegada y de salida del destino y la duración de la estadía.
3. Informar al usuario la facultad del organizador del viaje de efectuar modificaciones al plan o servicio turístico contratado en eventos de fuerza mayor o caso fortuito, sin que se requiera aceptación del usuario.

4. Llevar un archivo con todos los soportes, eventualidades y circunstancias en las que se desarrolló el plan o servicio turístico.
5. Cuando las agencias requieran la intermediación de otros prestadores de servicios turísticos, deberán celebrar convenios escritos o contar con ofertas o cotizaciones escritas en los que conste o compruebe tal calidad y los servicios que dicha intermediación comprende, los derechos y obligaciones de las partes, las condiciones de su operación y su responsabilidad frente al viajero.
6. Informar y asesorar a los usuarios sobre las condiciones de sus reservas y en general, sobre sus obligaciones para la utilización de los servicios turísticos contratados.
7. Informar y asesorar a los usuarios en el momento de solicitar las reservas, sobre las medidas de salud preventivas conocidas, que deban observar para el desplazamiento.
8. Orientar al usuario en los eventos de extravío de documentos e informar que el cuidado de los efectos personales le corresponde exclusivamente al viajero, siempre y cuando su custodia no esté a cargo de los operadores turísticos o de las empresas de transporte.
9. Contratar o intermediar la prestación de servicios turísticos en Colombia sólo con empresas que cumplan sus obligaciones frente al Registro Nacional de Turismo.
10. Advertir al usuario sobre las restricciones a las que puede verse sometido el plan o servicio turístico o uno de sus componentes, como es el caso de las cargas máximas o personas permitidas en los atractivos o sitios turísticos, e informarle si es del caso, que el acceso a tales sitios puede verse impedido o limitado por regulaciones que afecten el cupo máximo de turistas.
11. Informar a los usuarios sobre los servicios de asistencia al viajero.
12. Velar por el cabal cumplimiento de los servicios contratados.

ARTICULO 2º: Toda publicidad o información escrita sobre los planes o servicios turísticos ofrecidos por las Agencias de Viajes, deberá contener como mínimo lo siguiente: clase de alojamiento; categoría del establecimiento si se encontrare categorizado; tarifas; duración del plan turístico; medios de transporte; servicios complementarios; nombre y dirección del prestador y el correspondiente número de inscripción en el Registro Nacional de Turismo. Así mismo, deberá especificar claramente los servicios que no incluye.

El material publicitario utilizado en la promoción de los servicios de las agencias de viajes deberá ser claro, evitando el uso de términos que por su ambigüedad, pudieran inducir en los usuarios expectativas sobre el servicio, superiores a las que realmente presta.

PARÁGRAFO: Para todos los efectos, se adoptan las siguientes definiciones:

Plan o paquete Turístico: Es la combinación previa de, por lo menos, dos o más servicios de carácter turístico, vendida u ofrecida como un solo producto y por un precio global. La facturación por separado de algunos de los servicios del plan o paquete turístico, no exime a la Agencia de Viajes del cumplimiento de las obligaciones del presente Decreto.

Servicios complementarios: Servicios turísticos adicionales a los básicos de alojamiento y de transporte, que pueden o no estar incluidos en el plan turístico.

ARTICULO 3º: La agencia de viajes no asume responsabilidad alguna frente al usuario o viajero por el servicio de transporte aéreo, salvo que se trate de vuelos fletados y de acuerdo con lo especificado en el contrato de transporte. La prestación de tal servicio se rige por las normas legales aplicables al servicio de transporte aéreo. Los eventos tales como retrasos o modificaciones imprevistas en los horarios de los vuelos dispuestos por las aerolíneas, los derechos del usuario y los procedimientos para hacer efectivas las devoluciones de dinero a que estos hechos den lugar, se regirán por las disposiciones legales pertinentes y en particular por las contenidas en el Reglamento Aeronáutico Colombiano (RAC).

Cuando en razón a la tarifa o por cualquier otro motivo existan restricciones para efectuar modificaciones a la reserva aérea, endosos o reembolsos; tales limitaciones deberán ser informadas al usuario.

ARTÍCULO 4°: Los servicios, planes o paquetes turísticos deberán consignar una cláusula de responsabilidad que contemple como mínimo, los siguientes aspectos:

1. Responsabilidad del organizador del plan o paquete turístico ante los usuarios por la prestación y calidad de los servicios descritos de conformidad con los términos y condiciones establecidos en el programa, indicando claramente la responsabilidad en el caso del transporte, de acuerdo con lo previsto en el artículo 3° del presente Decreto.

2. Los términos y las condiciones en que se efectuará el reintegro de los servicios turísticos no utilizados y que puedan ser objeto de devolución, cuando el viaje o la participación del usuario en el mismo se cancele con anterioridad a su inicio o cuando una vez iniciado el viaje deba interrumpirse, por razones tales como, caso fortuito o fuerza mayor, enfermedad del viajero, negación de visados o permisos de ingreso, decisión del país de destino de impedir el ingreso del viajero, retiro del viajero por conductas que atenten contra la realización del viaje, problemas legales y otras causas no atribuibles a las agencias de viajes. Para este efecto, se tendrán en cuenta las deducciones o penalidades previamente establecidas que los proveedores efectúen, cuando los servicios no son utilizados. El derecho al pasaje aéreo de regreso estará sujeto a las regulaciones de la tarifa aérea adquirida.

3. Salvo manifestación expresa en contrario en las condiciones del plan turístico, el organizador, sus operadores y agentes no asumen responsabilidad por eventos tales como accidentes, huelgas, asonadas, terremotos, fenómenos climáticos o naturales, condiciones de seguridad, factores políticos, negación de permisos de ingreso, asuntos de salubridad y cualquier otro caso de fuerza mayor que pudiere ocurrir durante el viaje y solo se comprometerán prestar los servicios y a hacer las devoluciones de que trata este Decreto, según el caso.

4. Circunstancias en las cuales la agencia de viajes se reserva el derecho de hacer cambios en el itinerario, fechas de viaje, hoteles de similar o superior categoría, transporte y los demás que sean necesarios para garantizar el éxito del viaje.

5. La obligación a cargo de la agencia de viajes de informar al viajero sobre la documentación requerida para facilitar su desplazamiento en los destinos nacionales e internacionales, siendo obligación del usuario el cumplimiento de los requisitos informados.

6. Cuantía del anticipo y plazo para el pago de esta suma por parte del usuario, con el objeto de asegurar su participación en el viaje. Este valor será abonado al 'costo total del plan turístico. Las reservaciones y boletas para la participación en cruceros, eventos deportivos y culturales, congresos, ferias, exposiciones y similares se sujetarán a las condiciones que señalen las empresas organizadoras de tales eventos, las cuales deben ser claramente informadas al usuario.

Parágrafo: La devoluciones del dinero a los usuarios en los casos previstos en los artículos 63, 64 Y 65 de la Ley 300 de 1996 y en el artículo 4° de este Decreto, deberán efectuarse a más tardar en los treinta (30) días calendario siguientes a la fecha en que se efectuó la reclamación ante la agencia o a la fecha la ejecutoria de la decisión proferida por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo en la que imponga dicha obligación al prestador.

En el evento previsto en el artículo 65 de la Ley 300 de 1996, la devolución establecida en este parágrafo, procederá cuando el usuario haya pagado total o parcialmente al prestador de servicios turísticos los servicios contratados.

ARTICULO 5°: La información que suministre el agente de viajes en la promoción y venta de cruceros, será la establecida y proporcionada por cada compañía naviera, para lo cual deberá indicarle al usuario adicionalmente, la página web en la cual puede consultar los términos y condiciones de realización del crucero.

ARTICULO 6°: De acuerdo con lo previsto en el artículo 65 de la Ley 300 de 1996, cuando el usuario de los servicios turísticos, incumpla por no presentarse o no utilizar los servicios pactados. Cualquiera

que sea la causa, el prestador de servicios turísticos podrá exigir a su elección el pago del 20% de la totalidad del precio o tarifa establecida o retener el depósito o anticipo que previamente hubiere recibido del usuario, si así se hubiere convenido y constare por escrito.

ARTÍCULO 7º: En eventos tales como la venta del establecimiento de comercio, cambio de propietario, o cesación temporal o definitiva en la prestación de 105servicios turísticos y estando en curso la operación de planes o servicios turísticos, se garantizará la continuidad y el cumplimiento de los mismos en 105términos ofrecidos.

ARTÍCULO 8º: Cualquier persona natural o jurídica que organice, promocióne y comercialice servicios, planes o paquetes turísticos, deberá cumplir las disposiciones del presente Decreto previo el cumplimiento de 105requisitos establecidos para operar legalmente.

ARTICULO 9º: En los eventos en que las agencias de viajes pretendan desempeñar adicionalmente las funciones de otro prestador de servicios turísticos, deberán realizar la inscripción en el Registro Nacional de Turismo con el cumplimiento de los requisitos establecidos para tales prestadores.

ARTICULO 10º: El presente Decreto rige a partir de su publicación y deroga las disposiciones que le sean contrarias, en especial el Decreto 053 de 2002.

**PUBLIQUESE y CÚMPLASE
09 JULIO DE 2010**