

POLÍTICA DE TURISMO COLVEN TRAVEL S.A.S. (nombre comercial NewClass Travel)

1. Generalidades Política de Turismo

COLVEN TRAVEL S.A.S., pone en conocimiento las siguientes condiciones generales de los servicios turísticos que son ofertados a través de nuestros canales oficiales de venta.

COLVEN TRAVEL S.A.S. (en adelante "NEWCLASS TRAVEL") es una sociedad legalmente constituida en Colombia, identificada con NIT 901.339.742 - 1, que desarrolla las actividades de Agencia de Viajes y Turismo conforme al Registro Nacional de Turismo Número 78.174 y 162.682. Por su parte, el Cliente (en adelante el "Cliente") será entendido como la persona natural o jurídica interesada en la adquisición de los servicios turísticos o quien disfrute directamente de los mismos.

2. Cláusula de Responsabilidad

Conforme a lo contenido en el artículo 4º del Decreto 2438 de 2010 (compilado en el Decreto 1074 de 2015), a continuación, nos permitimos exponer nuestra **CLÁUSULA DE RESPONSABILIDAD**:

- NEWCLASS TRAVEL declara que es un intermediario de servicios turísticos, razón por la cual, la responsabilidad como organizador del servicio, plan o paquete turístico, (especialmente en lo que corresponde a los términos de prestación del servicio y calidad de estos), se limita a los términos y condiciones que son indicados para cada viaje. NEWCLASS TRAVEL no asume responsabilidad alguna frente al transporte aéreo, salvo que se trate de vuelos fletados, caso en el cual se aplicarán las condiciones indicadas en el contrato de transporte. Todo lo anterior, bajo los términos de esta política.
- La política de reembolsos de los servicios no utilizados y que puedan ser objeto de devolución, cuando el viaje o la participación del Cliente 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 Cliente, negación de visados o permisos de ingreso, decisión del país de destino de impedir el ingreso del Cliente, retiro del Cliente por conductas que atenten contra la realización del viaje, problemas legales y otras causas **no** atribuibles a la agencia de viajes, será la indicada en la política de cambios, cancelaciones y reembolsos, que se encuentra en este escrito. Desde ya se destaca que la política indicada corresponde únicamente a NEWCLASS TRAVEL y que siempre se debe observar las condiciones de reintegros, deducciones, penalidades y devoluciones que apliquen los distintos proveedores de servicios turísticos y que son confirmadas al Cliente una vez se reserve el servicio. El derecho al pasaje aéreo de regreso estará sujeto a las regulaciones de la tarifa aérea adquirida.
- Ni NEWCLASS TRAVEL, ni los organizadores, operadores o agentes, asume responsabilidad alguna frente al Cliente, su núcleo cercano o familiar ni demás Clientes, 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, pandemias y cualquier otro caso o situación de fuerza mayor que pudiese ocurrir antes o durante el viaje. Frente a las anteriores situaciones, NEWCLASS TRAVEL solo se compromete a prestar los servicios y a hacer las devoluciones a que haya lugar, en caso de que aplique. Lo anterior no imposibilita las gestiones que pueda realizar NEWCLASS TRAVEL, sin que esto conlleve a que la agencia asuma la responsabilidad en los eventuales casos mencionados.
- En caso de presentarse situaciones como las indicadas a continuación (listado meramente enunciativo): condiciones de seguridad, cierre de destinos, confinamiento, mantenimiento de hoteles, mantenimiento de los demás proveedores de servicios, disponibilidad de vuelos, cambios de vuelos u hoteles por ocupación, por cancelación de vuelos y reservas de hoteles, situaciones climáticas, cierre de hoteles y cierre de los demás proveedores de servicios por sanidad o por cualquier otra causa o simplemente con el fin de garantizar el éxito del plan, NEWCLASS TRAVEL y los demás operadores de servicios podrán modificar, reemplazar o cambiar los itinerarios, fechas, vuelos, hoteles, servicios opcionales, transporte, lo cual es desde ahora aceptado por el Cliente al momento de adquirir los servicios.
- NEWCLASS TRAVEL siempre informa la documentación requerida para que el Cliente realice su desplazamiento al destino seleccionado. Sin embargo, se debe destacar que las autoridades son autónomas en la definición de trámites, documentos, estudios, valores, etc., de permisos, visas,

POLÍTICA DE TURISMO COLVEN TRAVEL SAS nombre comercial NewClass Travel

autorizaciones y demás documentos requeridos para el desplazamiento. Es por esto que el Cliente se obliga a realizar los trámites y dar cumplimiento a los requisitos para su desplazamiento. Desde ya se destaca que el Cliente deberá observar estos requisitos y cumplir con los mismos, previo a la adquisición del servicio turístico, por lo que la negativa de permisos o visas no será causal de reembolso de dinero pagado.

- En las correspondientes cotizaciones y confirmaciones del servicio, NEWCLASS TRAVEL indica de manera detallada el valor del anticipo y forma de pago, con el fin de asegurar la participación del Cliente. Este valor será abonado al costo total del plan o servicio 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 serán informadas al momento de la compra.

El Cliente declara de manera expresa que conoce, entiende y acepta la cláusula anterior. Es por esto por lo que las mismas constituyen un acuerdo total y único, y excluye, por tanto, cualquier otro pacto o disposición en contrario.

3. Confirmación de reservas

Salvo pacto en contrario, la confirmación de un servicio por parte de NEWCLASS TRAVEL tendrá vigencia por un máximo de 48 horas después de que esta sea enviada al Cliente. Una vez el Cliente realiza la confirmación de los servicios y realiza el pago inicial, NEWCLASS TRAVEL solicitará los documentos y/o información requeridos, los cuales pueden ser, pero no se limitan a: fotos de pasaportes vigentes, fotos de identificación, carné de vacunación, entre otros.

Posterior a ello, NEWCLASS TRAVEL enviará al Cliente el documento soporte de la reserva, el cual deberá ser revisado de manera completa y detallada por parte del Cliente, ya que con ello se entiende la aceptación total de los servicios contratados. El Cliente acepta que se entenderán aceptadas las condiciones contenidas en el contrato y/o confirmación de reserva pasados tres (3) días contados a partir del envío de los soportes.

Ahora bien, en caso de no ser entregada la información de forma adecuada y oportuna (en el tiempo indicado por NEWCLASS TRAVEL), NEWCLASS TRAVEL emitirá los servicios con la información inicialmente remitida y NO se hará responsable por los errores en los que se pueda incurrir debido a la anterior situación pues el Cliente se obliga a entregar información real.

Según todo lo anterior, se entiende que el Cliente confirmó los anteriores aspectos y por tanto que la oferta de servicios se encuentra adecuada a sus necesidades. Por esto, ni NEWCLASS TRAVEL ni los proveedores de servicios involucrados, asumen responsabilidad frente al Cliente por la inobservancia de estas condiciones.

Todos los precios, tarifas, impuestos, tasas o contribuciones, presentados en uno o más de los sitios web de NEWCLASS TRAVEL, o cotizados por un asesor, están sujetos a cambio, disponibilidad y vigencia sin previo aviso. Aplican restricciones y condiciones para cada tarifa publicada según su vigencia.

Las tarifas hoteleras dependen de la acomodación seleccionada y están sujetas a cambios sin previo aviso por parte de NEWCLASS TRAVEL o cualquiera de sus proveedores o intermediarios.

Los impuestos, tasas, y contribuciones que afecten las tarifas aéreas, hoteleras y demás servicios ofrecidos por NEWCLASS TRAVEL pueden sufrir variación en cualquier momento por disposición del Gobierno Nacional o ente extranjero, según el caso, las cuales deben ser asumidas por el Cliente al momento de la expedición de los tiquetes u órdenes de servicio.

4. Requisitos generales para la movilización del Cliente

NEWCLASS TRAVEL puede informar los requisitos documentales y condiciones de uso del servicio turístico, no obstante, es obligación directa del Cliente, validar de manera previa los requisitos

POLÍTICA DE TURISMO COLVEN TRAVEL SAS nombre comercial NewClass Travel

documentales de movilización, migración, de salud, así como la gestión de los documentos, vigencia de pasaportes, visas, permisos, autorizaciones y demás que sean requeridas para el traslado. De igual manera, el Cliente entiende y acepta que es su exclusiva responsabilidad asistir al viaje con los documentos de identidad de todos los Clientes, en la forma válida para cada destino.

NEWCLASS TRAVEL informa y el Cliente declara que conoce y entiende que algunos destinos turísticos exigen presentar capacidad económica para permitir la entrada al país, por lo que tal situación es de entera responsabilidad del Cliente.

Además, algunos países solicitan carné internacional de vacunación contra la fiebre amarilla y/o contra COVID o prueba negativa, por lo que debe validar de manera previa este requisito.

Finalmente, algunos destinos exigen la realización de declaración migratoria virtual antes de su llegada al país, por lo que el Cliente debe validar este requisito con suficiente antelación y realizar los trámites que sean necesarios.

Conforme a lo anterior, el Cliente exonera expresamente a NEWCLASS TRAVEL de toda responsabilidad derivada del eventual incumplimiento de tales requisitos y sus respectivas consecuencias.

5. Deberes del Cliente

El Cliente debe tener en cuenta los siguientes deberes:

- **Es deber del Cliente:** Validar de manera detallada los servicios informados en la oferta y reserva;
- **Es deber del Cliente:** Verificar de manera previa a la confirmación, las restricciones de movilidad de los destinos, requisitos de ingreso y permanencia al destino, vigencia de pasaportes, visados, permisos o autorizaciones, documentos requeridos y en general todo lo necesario para el éxito del viaje. No obstante, lo anterior, NEWCLASS TRAVEL oportunamente suministrará la información requerida, sin que esto exonere de responsabilidad al Cliente;
- **Es deber del Cliente:** Cuidar sus objetos personales incluidas maletas, documentos, pasaportes, y demás elementos de propiedad del Cliente. Por esta razón, NEWCLASS TRAVEL no se hace responsable por pérdidas o daños de estos.

6. Obligaciones Generales del Cliente

El Cliente se compromete a cumplir las condiciones particulares del servicio, las reglas de esta política y las siguientes obligaciones generales:

- Suministrar la información correcta y necesaria para la reserva del servicio;
- Pagar el valor informado, en las fechas y montos acordados;
- Cumplir con los itinerarios confirmados y remitidos por NEWCLASS TRAVEL;
- Verificar de manera oportuna que los servicios confirmados coincidan con la solicitud inicial. En caso de cualquier eventualidad la misma deberá ser informada de manera inmediata a la recepción del documento, con el fin de determinar la responsabilidad en torno a la misma y las alternativas de gestión;
- Verificar que los nombres y apellidos de los Clientes sean iguales a los que aparecen en el documento de identificación, pues cualquier cambio podrá generar penalidades y diferencias tarifarias por parte de los proveedores de servicios y por parte de NEWCLASS TRAVEL;
- Cumplir las reglas de seguridad y comportamiento del destino y de los proveedores;
- Comportarse de manera ética y moral en los destinos turísticos, evitando comportamientos como: ofensas verbales, comportamientos hostiles, acoso, comportamientos contrarios a las costumbres locales, sustracciones de objetos bajo cualquier escenario, etc.
- Consultar de manera previa y cumplir al momento del viaje, todos los requisitos y trámites necesarios para la movilización y disfrute del servicio.

POLÍTICA DE TURISMO COLVEN TRAVEL SAS nombre comercial NewClass Travel

En caso de que el Cliente o cualquiera de los Clientes, incumpla con las anteriores obligaciones, con los requisitos de estas políticas y en general incurra en comportamientos inadecuados, tanto NEWCLASS TRAVEL como los proveedores del servicio, tendremos la facultad de retirar del viaje a quien, por causa grave de carácter moral, disciplinaria o policiva probada, afecte el éxito de este.

Además, en caso de causarse, el Cliente y/o el Cliente involucrado, deberá pagar los daños que eventualmente ocasione por comportamientos inapropiados o que no estén acorde con las normas de los proveedores de servicios. Para esto, NEWCLASS TRAVEL estará autorizado a cobrar al Cliente y/o viajero involucrado, incluso a través de las vías judiciales, las facturas que acrediten los gastos generados por sus acciones inapropiadas, por lo que desde ya se declara que las mismas prestan mérito ejecutivo. Finalmente, NEWCLASS TRAVEL o los prestadores de servicios podrán cobrar sumas adicionales con el fin de que el Cliente pueda disfrutar el servicio o como compensación por los perjuicios causados.

El Cliente entiende y acepta que ningún empleado de NEWCLASS TRAVEL o de un intermediario prestador de servicios turísticos está autorizado para custodiar o vigilar objetos de propiedad del Cliente o de cualquier tercero. En todo caso, NEWCLASS TRAVEL no se hace responsable por bienes que sean entregados en custodia o vigilancia a ningún empleado suyo o de un intermediario prestador de servicios turísticos. El equipaje, documentación, dinero y cualquier objeto que el Cliente lleve consigo, son de responsabilidad de éste y su custodia y/o vigilancia en ningún momento podrá ser delegada a NEWCLASS TRAVEL o a alguno de sus funcionarios.

7. Reglas Generales de los Servicios Turísticos

NEWCLASS TRAVEL en cada oferta, informa de manera detallada los servicios incluidos, no incluidos y en general las condiciones de estos. El Cliente entiende y acepta que en los casos en que no pueda gozar de forma completa o parcial los servicios contratados por razones no atribuibles a NEWCLASS TRAVEL o sus prestadores de servicios, ni NEWCLASS TRAVEL ni los prestadores de servicios intermediarios se hacen responsables por los gastos en los que el Cliente deba incurrir a causa de dichas circunstancias. El Cliente acepta expresamente que bajo ningún concepto hay reintegros de dinero por servicios dejados de tomar por su decisión voluntaria y autónoma durante la ejecución de un paquete turístico o viaje, pues en estos casos se aplicarán las condiciones de penalidades informadas en esta política y en las confirmaciones.

7.1. Servicios NO incluidos

El valor establecido en la correspondiente oferta incluye los servicios turísticos detallados en dicho documento, por lo que el Cliente debe validar específicamente los servicios no incluidos dentro del valor relacionado. En todo caso, salvo información expresa en contrario, el valor informado NO INCLUYE: Tarjeta de turismo, tarjeta de entrada al destino seleccionado, otros impuestos establecidos por las autoridades competentes, cargos o conceptos no especificados en el plan adquirido, trámites de visas, permisos, gastos personales, propinas, seguros o asistencias médicas, así como las variaciones que llegaren a tener los anteriores conceptos.

7.2. Restricciones generales de los servicios

Se informa que NEWCLASS TRAVEL no asume responsabilidad alguna por las siguientes situaciones:

- Pérdida, extravío o deterioro de equipaje y documento de viaje, toda vez que los mismos son exclusiva responsabilidad del Cliente;
- Restricción en el acceso a destinos, países, sitios turísticos y demás, por el incumplimiento de los requisitos de desplazamiento o documentación de acceso y por asuntos legales y cualquier otro inconveniente o situación en el que pueda verse involucrado el Cliente que no se relacione a la gestión de NEWCLASS TRAVEL. Por tal razón, NEWCLASS TRAVEL no asume gastos, costos y demás que eventualmente puedan ser generados por las situaciones enunciadas anteriormente o incluso por tener que retirarse del viaje, los cuales deberán ser asumidos en su totalidad por el Cliente.

POLÍTICA DE TURISMO COLVEN TRAVEL SAS nombre comercial NewClass Travel

- Ni NEWCLASS TRAVEL o los prestadores de servicios, garantizan que los destinos seleccionados, sean recomendables o sin riesgo, por lo que no existirá responsabilidad por los eventuales daños o pérdidas que se puedan ocasionar por visitar dichos destinos.

7.3. Servicios especiales

En caso de requerir un servicio especial (por ejemplo: silla de ruedas en aeropuerto, habitación con acceso especial o cualquier otro servicio), el Cliente debe realizar la solicitud con una antelación prudente al viaje, con el fin de que NEWCLASS TRAVEL pueda realizar las gestiones correspondientes, sin que esto implique que NEWCLASS TRAVEL garantiza dichos servicios. El Cliente debe tener en cuenta y asumir el posible costo adicional de estos servicios. En todo caso, el Cliente entiende que es de su exclusiva responsabilidad el manejo y atención de las personas con condiciones especiales.

8. Garantía

Los servicios adquiridos tendrán una garantía legal de cinco (5) días calendario, contados desde el día calendario siguiente a que termine el viaje. Durante este tiempo, y según el Art. 58 de la Ley 1480 del 2011, el Cliente podrá realizar su reclamación/solicitud a través de los canales de contacto oficiales indicados en esta política de NEWCLASS TRAVEL. En este caso, el Cliente deberá indicar detalladamente las razones de su petición presentando para el efecto las pruebas que estime pertinentes. No obstante, lo anterior, todas las eventualidades del servicio deberán ser notificadas de manera inmediata al suceso, incluso si el Cliente se encuentra en destino, con el fin de que se realicen las gestiones correspondientes.

9. Menores de edad

El Cliente entiende que la categoría de menores de edad dependerá de las políticas de cada uno de los hoteles, aerolíneas y proveedores de servicios turísticos y que para las eventuales tarifas especiales para menores, se tendrá en cuenta la edad al momento del regreso del viaje. De igual manera, el Cliente debe validar de manera previa, oportuna y cumplir con los requisitos y permisos para la movilización de los menores sea a nivel nacional o internacional.

10. Términos y Condiciones del Servicio de Transporte Aéreo

En caso de adquirir servicio de transporte aéreo, NEWCLASS TRAVEL informa las características del servicio, como es: aerolínea, número de vuelo, itinerario, terminal, tipo de tarifa, restricciones de tarifa, restricciones de servicios complementarios como web check in, maletas de bodega, y demás características del servicio. Es por esto por lo que el Cliente debe validar al detalle tales condiciones y con la confirmación NEWCLASS TRAVEL entiende su conformidad con el servicio aéreo.

Si el servicio de transporte aéreo no es confirmado en el tiempo indicado en la correspondiente oferta, éste podrá tener una variación en el precio, situación que es conocida, entendida y aceptada por el Cliente. NEWCLASS TRAVEL no garantiza el mantenimiento de la tarifa cotizada, salvo que exista una confirmación y pago del abono inicial informado.

El Cliente entiende y acepta que en caso de requerir equipaje extra deberá solicitarlo con un tiempo prudencial y antes de la compra o reserva del tiquete aéreo, esto con el fin de que NEWCLASS TRAVEL pueda evaluar dicha solicitud conforme a los términos y condiciones de cada aerolínea. El Cliente entiende y acepta al requerir modificaciones de equipaje posterior a la emisión del servicio deberá pagar una tarifa administrativa adicional por los cambios operativos que deba realizar NEWCLASS TRAVEL.

Para el uso de los servicios de transporte aéreo, el Cliente deberá presentarse con el tiempo de antelación suficiente para abordar el vuelo y portar los documentos requeridos: documentos de viaje, pasaporte vigente, visados, vacunas, entre otros. En todo caso, el Cliente debe tener en cuenta que cada país es autónomo y puede aprobar o negar su entrada, de acuerdo con las políticas internas de migración y que dicha situación no es responsabilidad de NEWCLASS TRAVEL. Finalmente, el Cliente debe tener en

POLÍTICA DE TURISMO COLVEN TRAVEL SAS nombre comercial NewClass Travel

cuenta que algunos países de origen pueden negar la salida del Cliente por la causa que estimen pertinentes.

Teniendo en cuenta la particularidad del servicio de transporte aéreo, el Cliente conoce y entiende las siguientes eventualidades:

- Arribar de manera tardía a las terminales de transporte puede provocar la pérdida del vuelo, lo cual puede derivar en la generación de penalidades por parte de la aerolínea o de NEWCLASS TRAVEL, e incluso puede llevar a que se deba emitir un nuevo servicio;
- Las aerolíneas están autorizadas a realizar cambios operacionales, que pueden comprender horarios o conexiones, incluso después de realizada la compra; estos cambios operacionales serán informados al Cliente a la brevedad posible, pero se aclara que dichos cambios no son responsabilidad ni depende de NEWCLASS TRAVEL;
- Determinadas situaciones legales pueden afectar la movilización del Cliente, situación que es de su exclusiva responsabilidad y por tanto se exonera de toda responsabilidad o consecuencia a NEWCLASS TRAVEL.

10.1. Reembolso de tiquetes aéreos

En caso de reembolso de un tiquete, en virtud del RAC 003 emitido por la Aeronáutica Civil, NEWCLASS TRAVEL gestionará con la correspondiente aerolínea involucrada, siendo de esta última la responsabilidad exclusiva de definir: el tiempo de reintegro, sin perjuicio del plazo de 30 días, el valor del reembolso y la forma del reembolso. En caso de reembolso se aplican las normas y penalidades que cada aerolínea establezca, con base en el tipo de tarifa y sus restricciones. Conforme a todo lo dicho, NEWCLASS TRAVEL no asume responsabilidad alguna, frente a los hechos enunciados y que pueden impedir el uso de los servicios turísticos contratados.

El Cliente entiende y acepta que la solicitud de reembolso de tiquetes aéreos no lo exonera de la aplicación de las penalidades por parte de los demás proveedores de servicios turísticos (como por ejemplo los hospedajes, traslados, tours entre otros), en aquellos casos en que los Clientes no hagan uso de dichos servicios.

10.2. Restricciones de los servicios de transporte aéreo

Conforme a lo indicado en el artículo 3 del Decreto 2438 de 2010, NEWCLASS TRAVEL **NO** asume responsabilidad alguna frente al Cliente por el servicio de transporte aéreo, salvo que se trate de vuelos fletados y de acuerdo con lo especificado en el contrato de transporte. Conforme a lo anterior, la prestación de dicho servicio se dará bajo los parámetros legales aplicables al transporte aéreo. En eventos como retrasos o modificaciones imprevistas en los horarios de los vuelos dispuestos por las aerolíneas, los derechos del Cliente 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).

En cuanto a las tarifas, categoría, restricciones y demás características del servicio de transporte aéreo, el Cliente entiende que NEWCLASS TRAVEL podrá ofertar tarifas aéreas con restricciones que son conocidos como: tarifa promocional, tarifa con restricciones, “*low cost*” (de bajo costo), etc. Para el Cliente es claro y entiende que dichas tarifas tienen las restricciones que son informadas al momento de realizar la oferta y compra, y por lo tanto ha revisado de manera detallada tales condiciones y son de su pleno conocimiento. No obstante, el Cliente debe tener en cuenta que dichos tiquetes aéreos por regla general no permiten cambios, modificaciones, cancelaciones o reembolsos. Además, determinadas tarifas tienen restricciones y penalidades por modificaciones, establecidas por las aerolíneas con que se opera el servicio.

Por otro lado, el transporte aéreo tiene restricciones en cuanto a los elementos a transportar y cantidad de equipaje. Conforme a esto, antes del viaje, el Cliente debe consultar las políticas de equipaje de los operadores de transporte, revisando detalladamente las dimensiones, peso y elementos que pueden o no transportar en el equipaje, tales como equipaje permitido, equipaje de mano, transporte de mascotas,

POLÍTICA DE TURISMO COLVEN TRAVEL SAS nombre comercial NewClass Travel

exceso de equipaje, equipaje especial, mercancías prohibidas o peligrosas y cualquier otra recomendación importante para el uso del servicio.

Por último, en el documento de emisión NEWCLASS TRAVEL ha detallado las condiciones específicas del servicio, por lo que el Cliente debe cumplir con: hora de embarque, hora para presentarse en el aeropuerto, cantidad de equipaje, documentos y demás condiciones informadas. Por todo esto, el Cliente debe consultar de manera previa las tarifas, el contrato de transporte y demás documentos que se encuentran disponibles en las páginas de cada aerolínea involucrada.

10.3. Tarifa Administrativa

De acuerdo con las normas colombianas en temas de transporte aéreo, NEWCLASS TRAVEL puede realizar el cobro de una Tarifa Administrativa por Cliente (o TA), que corresponde a un cobro obligatorio no reembolsable (**es decir, no está sujeto a devolución**), que se incluye dentro del tiquete aéreo para cubrir los costos administrativos y el servicio de asesoría para la expedición del tiquete. El valor de esta tarifa administrativa varía conforme al proceso de compra que se utilice y a las tarifas fijadas por la autoridad competente. El Cliente debe tener en cuenta que en ningún caso se realizará el reembolso de la tarifa administrativa y que, en caso de cambios o modificaciones del tiquete, NEWCLASS TRAVEL puede realizar nuevamente este cobro.

10.4. Responsabilidad de NEWCLASS TRAVEL frente al transporte aéreo

NEWCLASS TRAVEL entorno al servicio de transporte aéreo, cumple una función de intermediación y por tanto la responsabilidad corresponderá a los siguientes puntos:

- Informar las condiciones y restricciones del tiquete adquirido;
- Gestionar la reserva con la aerolínea involucrada;
- Pagar las tarifas y costos informados;
- Emitir el correspondiente tiquete aéreo.

Dado lo anterior, la responsabilidad relacionada a la operación, cambios, cancelaciones, penalidades y prestación efectiva del servicio será de la aerolínea involucrada conforme al Decreto 2438 de 2010.

Cualquier cambio o modificación en las políticas migratorias, permisos o restricciones de ingreso o salida, que sean dispuestos por autoridades competentes de cualquier destino, sea nacional o internacional, son ajenos a la capacidad de decisión de NEWCLASS TRAVEL, y por tanto nuestra responsabilidad se encuentra limitada frente a dichos casos.

No obstante, en cualquier eventualidad, NEWCLASS TRAVEL realizará las actividades de intermediación que sean requeridas con el fin de gestionar las alternativas que estén al alcance de NEWCLASS TRAVEL.

Ahora bien, en caso de que el Cliente adquiera con NEWCLASS TRAVEL únicamente los servicios de porción terrestre, es decir, que NO ADQUIERA con NEWCLASS TRAVEL los servicios de transporte aéreo, el Cliente se hace responsable de llegar de forma puntual a los sitios definidos en el itinerario, y, por tanto, en caso de no presentarse en los horarios establecidos este deberá asumir las consecuencias y penalidades por la no presentación. En este último caso, el Cliente deberá asumir los costos y gastos inherentes a su movilización al punto en el que se encuentre el grupo al momento de su arribo.

11. Términos y condiciones del servicio de transporte en general (terrestre, fluvial, marítimo)

El Cliente entiende y acepta que debe cumplir con los requisitos particulares informados por NEWCLASS TRAVEL y que correspondan al servicio de transporte en general, incluidos itinerarios, horarios, programación, normas de comportamiento y demás características para este tipo de servicio, con el fin de tener éxito en el viaje. En caso de los servicios de transporte terrestre serán brindados a través de los vehículos certificados y apropiados para tal fin, no obstante, podrán existir situaciones de tipo mecánicas

POLÍTICA DE TURISMO COLVEN TRAVEL SAS nombre comercial NewClass Travel

que pueden llegar a ser difíciles de prever, no obstante, NEWCLASS TRAVEL desde ya se compromete a realizar todas las gestiones pertinentes con el fin de subsanar en el menor tiempo posible, tal situación.

El Cliente conoce, entiende y acepta que para los servicios que incluyan vehículos acuáticos deberá seguir de forma estricta las reglas, lineamientos e instrucciones impartidas por los guías, líderes del tour o capitanes de la embarcación, por lo que cualquier comportamiento contrario a las indicaciones dadas serán única y exclusivamente responsabilidad del Cliente.

El Cliente entiende y acepta que NEWCLASS TRAVEL no se hace responsable por los perjuicios y gastos ocasionados por el retraso o modificación imprevistos de horarios de los vuelos, trenes, barcos, o cualquier medio de transporte. En caso de accidente cuando el transporte se efectúe por tierra el Cliente se someterá expresamente a la legislación del país donde suceda.

El Cliente debe tener en cuenta que para el acceso al servicio de transporte terrestre de menores de edad deberá presentar:

1. Registro Civil o Tarjeta de Identidad.
2. En caso de no estar en compañía de sus padres, la persona responsable de cuidar del menor debe presentar el documento de autorización por escrito y autenticado por ambos padres (Ley 1098 de 2006, Código de la Infancia y la Adolescencia).

Conforme a lo anterior el Cliente entiende y acepta que en caso de no presentar los anteriores documentos los menores no podrán hacer uso del servicio de transporte terrestre contratado.

12. Términos y condiciones del servicio de turismo de naturaleza

El Cliente conoce, entiende y acepta que, para el desarrollo de actividades de naturaleza, caminatas, aventura o en general actividades al aire libre o extremas, debe contar con las habilidades mentales y físicas requeridas por este tipo de turismo. Conforme a lo anterior, con la confirmación del servicio el Cliente declara conocer las particularidades del servicio, los riesgos inherentes y las condiciones requeridas para el óptimo desarrollo.

De igual manera, el Cliente deberá seguir de forma estricta las reglas, lineamientos e instrucciones impartidas por los guías, líderes del tour o capacitadores de la actividad, por lo que cualquier comportamiento contrario a las indicaciones dadas serán única y exclusivamente responsabilidad del Cliente.

13. Términos y condiciones del servicio de hospedaje

Al momento de reservar el servicio de hospedaje, el Cliente debe tener en cuenta las condiciones de dicho servicio, como son: tipo de hospedaje, ubicación, categoría, acomodación, servicios incluidos, servicios no incluidos, tipo de bebidas, tipo de comidas, seguros, entre otros. Toda esta información está detallada en la oferta, cotización y en el documento de confirmación.

Además, para el éxito del viaje, el Cliente debe tener en cuenta lo siguiente:

- El servicio puede ser prestado en cualquier tipo de hospedaje (hotel, glamping, vivienda turística, etc.), por lo que el Cliente debe validar previamente estas características;
- Para el registro, el Cliente debe presentar el voucher de servicio entregado por NEWCLASS TRAVEL (por lo que se recomienda tenerlo de fácil acceso) y su identificación válida para el destino;
- La habitación es asignada directamente por el hospedaje, por lo que NEWCLASS TRAVEL no garantiza una asignación específica, ya que esto no depende de la agencia, pues quien presta los servicios de hospedaje es el hospedaje contratado. Recuerde que algunos hospedajes permiten a través de un pago adicional, la asignación de una habitación específica o el cambio de habitación, dichos pagos adicionales serán asumidos en su totalidad por el Cliente. Además,

POLÍTICA DE TURISMO COLVEN TRAVEL SAS nombre comercial NewClass Travel

ciertos hospedajes pueden realizar cambios de habitación, situación que es de exclusiva responsabilidad del hospedaje y no responsabiliza a NEWCLASS TRAVEL;

- En ciertas ocasiones, el hospedaje puede solicitar una tarjeta de crédito o débito como garantía de los servicios adicionales. Conforme a lo anterior, el Cliente conoce y entiende que esta situación depende exclusivamente del hospedaje, y por tanto se exonera de responsabilidad a NEWCLASS TRAVEL;
- El Cliente debe observar y cumplir las reglas de uso del servicio, así como las reglas de comportamiento del destino y del hospedaje;
- El Cliente debe cumplir con las restricciones o condiciones de uso de alucinógenos y uso apropiado del licor en el destino;
- Los horarios de Check In y Check Out del hospedaje, son los informados por NEWCLASS TRAVEL al momento de la reserva. Si bien algunos hospedajes permiten el uso de las instalaciones antes de estos horarios, NEWCLASS TRAVEL no garantiza que los proveedores acepten el ingreso o utilización de los servicios en otros horarios, por lo que tales servicios pueden generar un pago adicional;
- Algunos hospedajes ofrecen servicios o instalaciones limitadas, por lo que, en caso de hacer uso de servicios adicionales, el Cliente deberá realizar el pago de los mismos en el momento en el que el hospedaje lo exija;
- Si el Cliente genera daños, los mismos serán su exclusiva responsabilidad, por lo que asumirá el pago total que produzcan los mismos;
- En caso de que el Cliente presente alguna eventualidad dentro del hospedaje, debe notificar inmediatamente a NEWCLASS TRAVEL con el fin de proceder a realizar las gestiones de intermediación tendientes a brindar alternativas de solución. Lo anterior, no garantiza una solución determinada ni inmediata, toda vez que esto dependerá del hospedaje;
- NEWCLASS TRAVEL no se hace responsable de la convivencia entre las personas que viajan en grupo, por lo que los conflictos que surjan deberán ser solucionados por las mismas. No obstante, el Cliente se obliga a mantener una actitud apropiada, pacífica, ética y conciliadora.
- El Cliente conoce y entiende que si varían las condiciones del plan turístico que ha elegido, ello obedece a disposiciones de cada uno de los prestadores directos del servicio (operadores turísticos) y no a una decisión de NEWCLASS TRAVEL.
- Finalmente, el Cliente conoce y entiende que el ingreso adicional de personas particulares que no han contratado servicios con la agencia depende exclusivamente del alojamiento, por lo que eventualmente el hospedaje puede impedir el ingreso o generar el cobro adicional por dichas personas, cobros que deberán ser asumidos en su totalidad por el Cliente.
- Las pérdidas, hurtos o daños que el Cliente pueda sufrir en el alojamiento no serán responsabilidad de NEWCLASS TRAVEL, pese a ello la agencia se compromete en la medida de lo posible a realizar las gestiones pertinentes sin garantizar algún reintegro.

El Cliente debe tener en cuenta que para el ingreso al alojamiento de menores de edad deberá presentar:

1. Registro Civil o Tarjeta de Identidad.
2. En caso de no estar en compañía de sus padres, la persona responsable de cuidar del menor debe presentar el documento de autorización por escrito y autenticado por ambos padres (Ley 1098 de 2006, Código de la Infancia y la Adolescencia).

Conforme a lo anterior el Cliente entiende y acepta que en caso de no presentar los anteriores documentos los menores no podrán ingresar al alojamiento contratado.

14. Términos y condiciones de los planes turísticos.

Los paquetes o plan turístico son entendidos como *“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.”* Conforme a lo anterior, en caso de que el Cliente adquiera un paquete o plan turístico, el cual se integre por distintos proveedores de los servicios turísticos, tales servicios no son personalizables y por tanto se debe cumplir con las condiciones indicadas por NEWCLASS TRAVEL. De igual manera, ciertos planes o paquetes turísticos pueden requerir un número mínimo de Clientes para realizarlos, por lo que, en caso de no cumplirse con este número, se informará al Cliente tal situación y la nueva fecha de salida.

POLÍTICA DE TURISMO COLVEN TRAVEL SAS nombre comercial NewClass Travel

De otro lado, ciertos planes o paquetes turísticos pueden verse afectados por condiciones climáticas específicas, situación que será puesta en conocimiento del Cliente lo antes posible y se notificará la nueva fecha de salida. En caso de solicitar el reembolso, NEWCLASS TRAVEL tramitará dicha petición con los proveedores, quienes informarán los pasos a seguir, de modo que NEWCLASS TRAVEL no interfiere en el proceso indicado por el proveedor turístico.

Finalmente, en los eventuales casos de cambios o cancelaciones por parte del Cliente, se pueden generar penalidades por parte de cada proveedor involucrado, las cuales incluso pueden no corresponder a las penalidades aplicadas por los demás prestadores de servicios turísticos, situación que es conocida y entendida por el Cliente. Conforme a lo anterior, NEWCLASS TRAVEL no garantiza reembolso alguno frente a estas situaciones.

Ahora bien, el Cliente conoce y entiende que las actividades a desarrollar dentro de los tours ofertados son las específicamente informadas y, por tanto, cualquier actividad, compromiso, cita y en general cualquier otra actividad que no se relacione con lo programado por NEWCLASS TRAVEL será de exclusiva responsabilidad del Cliente. Conforme a lo anterior NEWCLASS TRAVEL NO se hará responsable en los eventos en que el Cliente se ausente por decisión propia u omite desarrollar las actividades del itinerario informado.

Finalmente, el Cliente certifica que conoce los detalles del servicio contratado, así como el esfuerzo físico que se requiere para el desarrollo de este. Conforme a lo anterior, el Cliente certifica que cuenta con los requisitos mínimos de salud, a fin de llevar a cabo las actividades y por tanto que no sufre de una condición o enfermedad que le imposibilite el desarrollo de estas.

15. Términos y condiciones de los servicios complementarios

NEWCLASS TRAVEL ofrece servicios complementarios como: tours, entradas a eventos, entradas a parques, transporte especial, traslados, entre otros servicios. Todos estos servicios son adicionales y solo se entenderán incluidos siempre que se realice el pago adicional por los mismos y en la confirmación del viaje se encuentren incluidos de manera expresa. Frente a estos servicios adicionales, el Cliente se obliga a cumplir con las condiciones especiales del servicio y a cumplir con las normas de comportamiento correspondientes.

De otro lado, y dando cumplimiento al Artículo 1 Numeral 1 y 11 del Decreto 2438 de 2010, NEWCLASS TRAVEL informa que ha ofertado el servicio de asistencia integral al Cliente. En todo caso, NEWCLASS TRAVEL recomienda optar por la asistencia médica nacional o internacional, pues en eventualidades resulta ser de utilidad. Además, el Cliente debe tener en cuenta que ciertos destinos tienen como requisito de ingreso el contar con asistencia médica. Con todo NEWCLASS TRAVEL no asume responsabilidad alguna frente a contingencias asociadas a estas asistencias, por lo que si el Cliente llegare a presentar algún accidente, enfermedad o contingencias anteriores, durante o después del viaje que afecten su estado de salud, las mismas serán atendidas dentro de la asistencia médica que este hubiese adquirido y en caso de haber decidido no adquirirla, NEWCLASS TRAVEL NO se hará responsable por los servicios médicos que eventualmente llegare a necesitar.

De igual manera, el Cliente declara conocer las coberturas de las asistencias y declara expresamente que las mismas son acordes a sus necesidades, adaptándolas al momento de la reserva, y declarando entender que debe cumplir con las condiciones dadas, para recibir tales coberturas.

Si luego de la información entregada por NEWCLASS TRAVEL, el Cliente decide NO adquirir la asistencia, se dejará especial constancia sobre que ha sido informado de las condiciones generales del contrato de asistencia en viajes y de manera voluntaria a determinado NO adquirir el seguro de asistencia al Cliente, por lo cual exonera a NEWCLASS TRAVEL de toda responsabilidad por localización e indemnización a causa de pérdida de equipaje, asistencia médica, medicamentos, exámenes de laboratorio, radiografías, hospitalización, cirugía, traslados en casos de emergencia por enfermedad o accidente, repatriación sanitaria, en cuidados intensivos, atención odontológica de emergencia, traslado de un familiar en caso de

POLÍTICA DE TURISMO COLVEN TRAVEL SAS nombre comercial NewClass Travel

ser necesario, pago de diferencia de tarifa aérea por incapacidad médica o fallecimiento de un familiar, asistencia en caso de pérdida de pasajes o documentos, negación de ingreso al destino y todo lo que pueda amparar la asistencia al Cliente.

16. Condiciones para la venta de cruceros

En los eventos en que el Cliente reserve el servicio de crucero, este conoce y entiende que la información entregada por NEWCLASS TRAVEL corresponde a la entregada por la correspondiente compañía naviera, y que, en todo caso, puede consultar los términos y condiciones de tal servicio en la página web de la naviera involucrada.

17. Condiciones específicas que el Cliente deberá tener en cuenta

17.1. Sobre el servicio de transporte aéreo: El Cliente entiende y acepta que el no cumplimiento de las siguientes notas puede acarrear la PÉRDIDA de vuelos, por lo tanto, NEWCLASS TRAVEL no tiene responsabilidad ante dichos hechos al ser responsabilidad directa del Cliente.

1. Se recomienda que los Clientes estén de 2 a 3 horas antes en el aeropuerto para vuelos nacionales y de 3 a 4 horas para vuelos internacionales (validar en la página de la aerolínea las condiciones).
2. Extranjeros y nacionales que se desplacen a zonas de riesgo de FIEBRE AMARILLA deben portar CERTIFICADO INTERNACIONAL contra esta enfermedad, la cual deberá ser aplicada con por lo menos diez (10) días de antelación del viaje.

Es importante para la tranquilidad del viaje tener en cuenta las observaciones de los vouchers: servicios incluidos, equipaje permitido en el vuelo y verificar 48 horas antes de su viaje el itinerario de su vuelo ya que la aerolínea pudo haber realizado cambios operacionales.

17.2. Sobre el proceso de migración: El Cliente entiende y acepta que el no cumplimiento de las siguientes notas puede acarrear el no poder salir del país de origen o no ingresar al país de destino, por lo tanto, NEWCLASS TRAVEL NO tiene responsabilidad ante dichos hechos al ser responsabilidad directa del Cliente.

1. Los Clientes tienen el deber de *conocer y cumplir con todos los requisitos sanitarios exigidos por Colombia o por el país de destino tales como pruebas o cuarentenas.*
2. Los requisitos en cada destino pueden cambiar o actualizarse sin previo aviso, por lo que recomendamos buscarlos en las páginas de migración de cada país.
3. De acuerdo con las normas establecidas por el gobierno nacional es de obligatorio cumplimiento que todos los Clientes deban descargar y diligenciar pre-registro migratorio "Check Mig" (Migración Colombia).
4. El Cliente debe tener en cuenta que para la salida del país no podrá tener órdenes judiciales vigentes que prohíban su salida del país.
5. El Cliente acepta y entiende que es de su total responsabilidad diligenciar y realizar los procesos pertinentes y adecuados para la movilización de los menores de edad.

Conforme a lo anterior el Cliente entiende y acepta que NEWCLASS TRAVEL NO asume responsabilidad alguna por la negación de ingreso del viajero a causa de decisión de la autoridad migratoria competente de cada país.

18. Condiciones de compra y reserva

El Cliente puede realizar la compra a través de los canales oficiales de NEWCLASS TRAVEL. En los casos en que se emita una cotización/oferta, la misma tendrá la vigencia informada en el documento y deberá ser pagada en los tiempos informados. No obstante, la compra sólo se hará efectiva y confirmada una vez NEWCLASS TRAVEL reciba el pago total de los servicios contratados. Eventualmente, NEWCLASS TRAVEL podrá solicitar información adicional para confirmar la correspondiente cotización.

POLÍTICA DE TURISMO COLVEN TRAVEL SAS nombre comercial NewClass Travel

En todo caso, si el Cliente no realiza el pago en las oportunidades informadas en el contrato, éste entiende y acepta que la reserva no será confirmada y por tanto no se garantiza ni la tarifa ni los servicios turísticos. Además, las tarifas publicadas pueden variar en cualquier momento, por lo que NEWCLASS TRAVEL no garantiza la permanencia de estas, y ante cualquier variación de los servicios turísticos, la misma deberá ser asumida por el Cliente.

19. Precio en Moneda Extranjera

En caso de que los servicios sean ofertados en moneda extranjera, la tarifa será convertida a la tasa de cambio del día de cada pago o en la condición que sea indicada en cada oferta. Conforme a lo anterior, el Cliente entiende y acepta que los precios pueden variar, teniendo en cuenta la fluctuación de la tasa de cambio. Con todo, NEWCLASS TRAVEL no garantiza la permanencia del precio ofertado y en caso de cambio, el Cliente deberá asumir el mismo.

Es importante tener en cuenta que en los casos en los que el pago sea efectuado en cuotas, la liquidación será realizada conforme a la TRM de cada uno de los pagos. En caso de un incremento de la tasa de cambio de la moneda extranjera superior al 10% del valor vigente para el momento del primer pago realizado por el Cliente, NEWCLASS TRAVEL se reserva el derecho de ajustar las tarifas informadas.

20. Formas de pago.

NEWCLASS TRAVEL cuenta con los siguientes medios de pago: Transferencia bancaria a cuentas bancarias a nombre de COLVEN TRAVEL S.A.S., NIT 901.339.742-1, indicando el número de identificación y nombre del titular de la reserva.

De igual manera el pago puede ser realizado con tarjetas de crédito o a través del link de pago enviado por NEWCLASS TRAVEL.

El Cliente deberá indicar el nombre e identificación del titular de la reserva y enviar los comprobantes de manera inmediata: al correo facturacion1@newclasstravel.com o contactarse al WhatsApp 314-8479379 con el fin de aplicar correctamente el pago a la reserva.

El Cliente conoce y entiende que ningún servicio turístico será emitido hasta que no se acredite y verifique el pago correspondiente a los mismos en las cuentas bancarias de NEWCLASS TRAVEL. Conforme a lo anterior, NEWCLASS TRAVEL no asume responsabilidad alguna derivada de pagos efectuados a través de medios distintos a los acá informados y en especial a los pagos realizados a terceras personas.

21. Declaración contra el abuso de menores de edad

A la luz del artículo 17 de la Ley 679 de 2001 NEWCLASS TRAVEL se encuentra comprometido con la protección a los menores de edad, por lo que desde ya declaramos y el Cliente manifiesta conocer que rechazamos la explotación, pornografía, el turismo sexual y demás formas de abuso sexual de los menores de edad. Además, advertimos al Cliente que la explotación y el abuso sexual de menores de edad en el país son sancionados gravemente por vía penal y administrativa, conforme a las normas y leyes vigentes. Es responsabilidad del Cliente abstenerse de buscar, utilizar o promover prácticas de turismo y/o abuso sexual con menores. En caso de presenciar algún escenario sospechoso se debe denunciar ante las autoridades competentes.

Según la Resolución 3480 del 24 de Diciembre de 2009 y la Ley 1336 del 21 de Julio de 2009, NEWCLASS TRAVEL adopta un Código de Conducta, razón por la cual nos acogemos íntegramente y promovemos las reglas, normas y leyes nacionales e internacionales sobre prevención de explotación, pornografía y turismo sexual con menores, así como la protección de los derechos humanos de niñas, niños y adolescentes, y en general todas aquellas que tienden por el cuidado y la defensa de toda la población vulnerable.

POLÍTICA DE TURISMO COLVEN TRAVEL SAS nombre comercial NewClass Travel

22. Prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo

NEWCLASS TRAVEL declara que no se encuentra reportado en lista nacional o internacional para el control de lavado de activos y financiamiento del terrorismo. De igual manera, NEWCLASS TRAVEL declara que se encuentra en la potestad de verificar a subcontratistas, proveedores y demás aliados para evidenciar que tampoco se encuentren en tales listas.

Conforme a lo anterior, el Cliente declara expresamente que tampoco se encuentra inmerso en lista nacional o internacional para el control de lavado de activos y financiamiento del terrorismo. Además, el Cliente entiende y acepta expresamente que, en virtud de la obligación legal de prevenir y controlar el lavado de activos y financiación del terrorismo, NEWCLASS TRAVEL podrá terminar unilateralmente y sin previo aviso, la prestación de los servicios turísticos cuando el nombre del Cliente (incluidos sus acompañantes y/o Cliente en general) sea incluido en las listas internacionales de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) o la Oficina de Control de Activos Extranjeros (OFAC). NEWCLASS TRAVEL también podrá usar esta alternativa en caso de que se presente condena por autoridad competente por conductas relacionadas con actividades ilícitas y/o relacionadas con el lavado de activos, la financiación del terrorismo y/o cualquiera de los delitos conexos de los que tratan el Código Penal Colombiano y/o las normas que lo modifiquen, adicionen o complementen. Para todos los efectos, el Cliente certifica que los dineros entregados a NEWCLASS TRAVEL fueron obtenidos a través de actividades lícitas.

23. Política De Cambios, Cancelaciones, Reembolsos, Retracto, Desistimiento Y Reversión De Pagos.

Las políticas de cambios y cancelaciones son las indicadas por NEWCLASS TRAVEL y por cada uno de los proveedores o prestadores de servicios turísticos involucrados en el servicio. Para el anterior efecto, las condiciones serán informadas por NEWCLASS TRAVEL y el Cliente se encuentra en la obligación de validarlas. Desde ya se aclara que los planes denominados “promocionales” no son reembolsables, ni endosables, ni transferibles bajo ninguna situación. Cualquier solicitud de cambio o cancelación está sujeta a disponibilidad y penalidades determinadas por los prestadores de servicios.

Cuando solicite cambios de tiquetes aéreos, el Cliente deberá pagar el valor de la penalidad cobrada por la aerolínea, adicional a esto deben asumir la diferencia de tarifa que esté disponible en el momento del cambio, siempre y cuando las condiciones específicas lo permitan.

De otro lado, en caso de que uno o varios de los Clientes no se presenten en el aeropuerto u hotel en la fecha u hora indicada, se corre el riesgo de perder el valor total del servicio adquirido. Si el Cliente desea solicitar el reembolso por la cancelación de servicios turísticos, se deberán revisar las condiciones específicas de cada proveedor y del servicio contratado.

23.2. Retracto en Servicios Turísticos que NO corresponden a servicio aéreo

Según las normas internas (Art. 47 Ley 1480/2011), el Cliente tendrá derecho al retractor de sus compras, siempre que se trate de:

- A. *Venta de servicios mediante sistemas de financiación otorgada por el productor o proveedor;*
- B. *Venta de tiempos compartidos,*
- C. *Ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, que por su naturaleza no deban consumirse o no hayan comenzado a ejecutarse antes de cinco (5) días hábiles.*

El término máximo para ejercer el derecho de retractor será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la celebración del contrato de prestación de servicios. En todo caso, no se entenderá pactado el derecho de retractor en los contratos de prestación de servicios cuya prestación haya comenzado con el acuerdo del consumidor.

Cuando el Cliente haga uso del derecho de retractor, NEWCLASS TRAVEL dará cumplimiento a lo señalado en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011.

POLÍTICA DE TURISMO COLVEN TRAVEL SAS nombre comercial NewClass Travel

23.4. Retracto en Servicios Aéreos

Según la Resolución 1375 de 2015 de la Aeronáutica Civil, en el caso de ventas no tradicionales o a distancia, el Cliente podrá retractarse de la venta del tiquete aéreo siempre y cuando lo haga dentro de cinco (5) días hábiles siguientes a la compra, y que medie un plazo mayor a cinco (5) días hábiles, antes al vuelo correspondiente al primer trayecto. En cuanto a penalidades, se aplicará lo indicado en las normas internas y por la aerolínea.

Conforme a lo anterior, si el Cliente solicita el retractor ante NEWCLASS TRAVEL, el reembolso del dinero se realizará una vez la aerolínea ponga a nuestra disposición el monto correspondiente. Finalmente es importante destacar que el monto a devolver será el expresamente indicado por la aerolínea y conforme a las condiciones tarifarias informadas por la aerolínea involucrada.

23.5. Desistimiento en Servicios Aéreos

De acuerdo con la Resolución 1375 de 2015 de la Aeronáutica Civil, el Cliente puede desistir del tiquete aéreo siempre y cuando la tarifa adquirida no sea promocional y solicite este derecho hasta 24 horas antes del primer vuelo de su itinerario. En esta solicitud se aplicarán las penalidades y descuentos establecidos por la Aerolínea o proveedor. Desde ya se aclara que la tasa administrativa no es reembolsable.

Si el Cliente desiste del viaje avisando a NEWCLASS TRAVEL, y aplica un reembolso, se procederá al mismo una vez la aerolínea ponga a disposición el monto correspondiente. Finalmente es importante destacar que el monto a devolver será el expresamente indicado por la aerolínea.

23.6. Reversión de pago

Según el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011, reglamentado a través del Decreto 587 de 2016, el Cliente puede solicitar la reversión de pago de las ventas que sean efectuadas a través de mecanismos electrónicos, y, que, para tal efecto, se hubiere utilizado tarjetas de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico. Conforme a lo anterior, la reversión de pagos no procede en operaciones realizadas a través de canales presenciales y solo aplicará bajo las siguientes situaciones:

- A.** Cuando el consumidor sea objeto de fraude.
- B.** Cuando corresponda a una operación no solicitada.
- C.** Cuando el producto adquirido no sea recibido.
- D.** Cuando el producto entregado no corresponda a lo solicitado, no cumpla con las características inherentes o las atribuidas por la información que se suministre sobre él.
- E.** Cuando el producto entregado se encuentre defectuoso.

Para el anterior efecto, el Cliente deberá presentar la solicitud de reversión de pago dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en la que tuvo conocimiento de la operación fraudulenta o no solicitada o que debió haber recibido el producto o lo recibió defectuoso o sin que correspondiera a lo solicitado. Esta solicitud será elevada en primera instancia al proveedor (en este caso a NEWCLASS TRAVEL) y luego notificada al emisor del instrumento de pago electrónico utilizado para hacer la compra. Finalmente, todos los intervinientes en la compra procederán a reversar la transacción.

La solicitud que eleve el Cliente entorno a esto, debe ser realizada a través de cualquier de nuestros canales de contacto y debe contener como mínimo: a) Nombre completo del Cliente; b) Tipo y número de identificación; c) Datos de contacto; d) Producto o servicio adquirido y código de reserva; f) Detalles de la compra; g) Fecha de la compra; h) Medio de pago utilizado; i) Causal que sustenta la petición de reversión; j) Fecha en la que se configuró la causal, k) Valor de la reversión, l) Razones que fundamentan la petición, y m) demás datos de importancia.

23.7. Cambios y modificaciones

POLÍTICA DE TURISMO COLVEN TRAVEL SAS nombre comercial NewClass Travel

El Cliente conoce y entiende que al tratarse de salidas específicas no es posible llevar a cabo cambios o modificaciones en los servicios. No obstante, en caso de situaciones de fuerza mayor o caso fortuito comprobado, el Cliente deberá notificar a NEWCLASS TRAVEL con una anticipación razonable y a través de los distintos medios de contacto, informando la situación alegada. Cada solicitud será analizada por NEWCLASS TRAVEL, y será informada la decisión en torno a la misma, indicando incluso las penalidades a aplicar, si se da lugar a ellas. En el caso de que NEWCLASS TRAVEL no pueda acceder a la modificación o cambio, se informarán las alternativas que para ese momento se puedan poner a disposición.

Las penalidades y/o restricciones por cambios o modificaciones, serán las indicadas en esta política, y las informadas por cada uno de los proveedores de servicios turísticos de manera particular al momento de la reserva. El Cliente declara que conoce y entiende estas condiciones.

En estos casos el Cliente acepta y entiende que NEWCLASS TRAVEL se reserva el derecho a cobrar un cargo de USD 50 por los cambios solicitados por el Cliente sobre servicios que hayan sido contratados y pagos parcial o totalmente. Este cargo es independiente de cualquier costo adicional que sea cobrado por el prestador del servicio a modificarse.

Conforme a lo anterior, NEWCLASS TRAVEL declara que en todos los casos ha entregado la información relacionada a prestadores de los servicios y a sus políticas, razón por la cual no se hace responsable de las consecuencias económicas de los cambios o modificaciones solicitados por el Cliente o ni de los eventuales reembolsos.

23.8. Cancelaciones

A. Cancelaciones por parte del Cliente

En caso de que el Cliente cancele los servicios, dicha solicitud deberá ser acompañada de los soportes correspondientes, para que NEWCLASS TRAVEL estudie, consulte y decida si se generan penalidades. Desde ya se aclara que las penalidades a aplicar, corresponderá a las informadas por los prestadores de servicio y por NEWCLASS TRAVEL. Conforme a lo anterior, NEWCLASS TRAVEL no garantiza una exoneración de penalidades, pues cada prestador de servicios es autónomo en determinar dichas reglas.

El Cliente podrá presentar cualquier de las solicitudes anteriores a través del correo electrónico facturacion1@newclasstravel.com indicando el derecho alegado y los hechos que dan sustento al mismo.

B. Cancelaciones por parte de NEWCLASS TRAVEL

NEWCLASS TRAVEL se reserva el derecho a cancelar total o parcialmente los planes turísticos o servicios terrestres (traslados, guianza, excursiones, etc.) contratados por el Cliente aduciendo razones que incluyan, pero no se limiten a, caso fortuito, fuerza mayor, indisponibilidad del servicio a prestarse, imposibilidad de un tercero a prestar el servicio, etc. En los casos en que la cancelación del servicio contratado sea por razones diferentes a fuerza mayor o caso fortuito, NEWCLASS TRAVEL se obliga a comunicar la cancelación del servicio al cliente con mínimo diez (10) días de antelación a la fecha de viaje programada.

En este caso NEWCLASS TRAVEL se compromete a reintegrar la integridad de los dineros pagados por el Cliente durante los siguientes quince (15) días hábiles a la fecha de cancelación. En caso de que la cancelación de los servicios ocurra en un plazo menor a diez (10) días previos a la fecha de viaje, NEWCLASS TRAVEL se obliga a reembolsar el 100% del dinero pagado por cliente.

NEWCLASS TRAVEL no se hace responsable por cancelaciones de reservas de alojamiento en hoteles, hostales, casas, etc. que sean directamente canceladas por el proveedor. En este caso NEWCLASS TRAVEL se compromete a gestionar el reembolso de los dineros pagados al proveedor como una obligación de medio.

Igualmente, NEWCLASS TRAVEL no se hace responsable por cancelaciones de prestadores de transporte aéreo de pasajeros (aerolíneas) u otros prestadores de servicios de transporte aéreo, marítimo

POLÍTICA DE TURISMO COLVEN TRAVEL SAS nombre comercial NewClass Travel

o terrestre. En este caso NEWCLASS TRAVEL se compromete a gestionar el reembolso de los dineros pagados al proveedor como una obligación de medio.

23.9. Reembolsos

En cualquiera de los anteriores casos, el Cliente debe presentar una solicitud (al canal indicado anteriormente) invocando el derecho o tipo de petición, la cual será estudiada por NEWCLASS TRAVEL y dentro del término legal (15 días hábiles), procederá a informar si es procedente o no el reembolso. En caso de existir derecho al reembolso, el mismo se realizará dentro del plazo máximo de 30 días. Cuando se trata de servicio aéreos, NEWCLASS TRAVEL procederá al reembolso del dinero una vez la aerolínea ponga a disposición de la agencia, el monto correspondiente. Se destaca que este término también estará sujeto a las políticas de los proveedores de servicios turísticos (nacionales o internacionales). No obstante, NEWCLASS TRAVEL mantendrá informado al Cliente sobre estas solicitudes. Es así como en caso de que el reembolso tarde más del tiempo estimado por causas ajenas a NEWCLASS TRAVEL, no se reconocerá ningún interés sobre las sumas a reembolsar. El reembolso será realizado a la cuenta informada por el Cliente, la cual deberá estar a su nombre, salvo que se autorice por escrito el reembolso a una cuenta distinta.

No obstante, el Cliente debe tener en cuenta que algunos prestadores de servicios tienen como política el "NO SHOW" o no presentación, frente a la cual se aplica una penalidad del 100% del dinero cancelado. Además, las tarifas promocionales por regla general no admiten cancelaciones ni reembolsos. Finalmente, NEWCLASS TRAVEL no se obliga a admitir, rechazar o fijar penalidades distintas a este documento, toda vez que tal determinación se encuentra en cabeza de la(s) aerolíneas y demás proveedores involucrados.

23.10. Penalidades

En caso de no utilización de servicios por cualquier causa, y en virtud del artículo 6 del Decreto 2438 de 2010, NEWCLASS TRAVEL 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 hubiera recibido del Cliente. Para todos los efectos legales, se entiende que esta política es el convenio escrito que da constancia de estas penalidades. Además de lo anterior, el Cliente conoce y entiende que eventualmente se aplicarán las penalidades informadas por los prestadores de servicios involucrados y las indicadas en los contratos enviados al Cliente.

De acuerdo con la regulación existente, NEWCLASS TRAVEL garantiza el derecho que todo Cliente tiene de cancelar un servicio turístico que haya comprado. Las cancelaciones podrán ser realizadas por el Cliente en cualquier momento informando por correo electrónico oportunamente al asesor específico que atendió su solicitud y marcando copia a facturacion1@newclasstravel.com. La cancelación de servicios turísticos acarreará las siguientes penalidades de acuerdo con el momento en el que se haga la solicitud de cancelación:

En caso de no utilización de servicios por cualquier causa, y en virtud del artículo 6 del Decreto 2438 de 2010, NEWCLASS TRAVEL 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 hubiera recibido del Cliente. Para todos los efectos legales, se entiende que esta política es el convenio escrito que da constancia de estas penalidades. Además de lo anterior, el Cliente conoce y entiende que eventualmente se aplicarán las penalidades informadas por los prestadores de servicios involucrados.

Las penalidades mencionadas anteriormente serán compensadas con los dineros depositados por el Cliente y el monto restante, si lo hubiera, será reembolsado al Cliente dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de cancelación. En caso NEWCLASS TRAVEL haya emitido los servicios turísticos y las penalidades superen el depósito realizado por el Cliente y este no alcance para cubrir el monto de la penalidad, el Cliente se obliga irrevocablemente a pagar a favor de NEWCLASS TRAVEL la diferencia.

El reembolso del valor de los tiquetes aéreos está sujetos a las condiciones tarifarias de la aerolínea. Para cruceros se aplicarán las condiciones de cancelación de acuerdo con lo estipulado por la compañía naviera.

POLÍTICA DE TURISMO COLVEN TRAVEL SAS nombre comercial NewClass Travel

Las anteriores políticas de cancelación aplican independientemente de las políticas de cancelación particulares del proveedor de servicios. La presente política de cancelación regirá en todos los casos salvo que medie una política de cancelación específica entregada por un medio verificable (carta física, e-mail, etc.) por un funcionario de NEWCLASS TRAVEL al Cliente.

24. Medios habilitados para la presentación de peticiones, consultas, quejas y reclamos

Toda petición, queja, reclamo y en general cualquier inquietud, será atendida por NEWCLASS TRAVEL a través de los siguientes canales de contacto:

Email: info@newclasstravel.com

Celular: +57 3148479379

25. Información del documento

| | |
|------------------------------|---|
| Nombre del documento: | Política de turismo COLVEN TRAVEL S.A.S. - Nombre Comercial NewClass Travel |
| Versión: | 2.0 |
| Fecha: | Agosto de 2025 |