

CONDICIONES GENERALES PARA LA COMPRA DE SERVICIOS TURÍSTICOS

COLVEN TRAVEL SAS

COLVEN TRAVEL SAS (en adelante por su nombre comercial **“NewClass Travel”**), identificada con NIT 9313397421 y debidamente registrada en el Registro Nacional de Turismo para operar como agencia de viajes y Mayorista con los números 78.174, establece las siguientes Condiciones Generales (en adelante, las **“Condiciones”** o el **“Contrato”**) que regirán la relación contractual con el o los adquirentes de servicios turísticos vendidos por NEWCLASS TRAVEL (en adelante, el **“Cliente”**).

El Cliente declara que conoce y acepta en su integridad las Condiciones, salvo que exista un acuerdo mutuo específico que modifique o complemente expresamente las presentes Condiciones.

1. RESPONSABILIDAD ANTE DE NEWCLASS TRAVEL ANTE LOS CLIENTES POR SERVICIOS PRESTADOS

1.1 Régimen General de Responsabilidad

NEWCLASS TRAVEL está sujeta al régimen de responsabilidad que establece la Ley 300/96, Decreto 2438 de 2010, Ley 1480 de 2011, Decreto 1074 de 2015 y las demás normas que los modifiquen, adicionen o reformen. La responsabilidad del organizador del plan o paquete turístico se limita a los términos y condiciones del programa en relación con la prestación y calidad de los servicios. Salvo cuando expresamente se mencione, NEWCLASS TRAVEL no es un prestador de servicios turísticos y su actividad comercial es la propia de una agencia de viajes que intermedia con prestadores de servicios nacionales e internacionales para la contratación y prestación de servicios turísticos a favor de uno o más Clientes. En su calidad de intermediario, NEWCLASS TRAVEL tiene responsabilidad limitada en la prestación de los servicios turísticos ejecutadas por terceros, así mismo, no tiene injerencia en las decisiones o políticas de los operadores nacionales e internacionales, hoteles, compañías de transporte, atracciones, etc. que contrate para la correcta ejecución de servicios turísticos. Así mismo, NEWCLASS TRAVEL no asume ninguna responsabilidad frente a los Clientes que contraten con NEWCLASS TRAVEL para la adquisición de servicios de transporte aéreo, salvo que expresamente exista un contrato específico en el que NEWCLASS TRAVEL se responsabilice de dichos servicios.

1.2 Responsabilidad y reembolsos ante casos de fuerza mayor y /o caso fortuito

NEWCLASS TRAVEL no asume responsabilidad frente al Cliente por 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 la ejecución de los servicios turísticos contratados.

En caso de fuerza mayor o caso fortuito, NEWCLASS TRAVEL se reserva el derecho de hacer los cambios necesarios en el itinerario, fechas de viaje, itinerarios aéreos, hoteles, transporte y demás para garantizar el éxito de los servicios turísticos. Estos cambios son aceptados de antemano por el Cliente al momento de adquirir los servicios de NEWCLASS TRAVEL.

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.

Las políticas de reembolso de los servicios no prestados en razón a situaciones de fuerza mayor o caso fortuito, acción u omisión de terceros o del pasajero, no atribuibles a NEWCLASS TRAVEL, antes o durante el viaje, serán definidas por cada operador y las mismas serán confirmadas al Cliente una vez se reserven y expidan los documentos de viaje, así como los porcentajes de penalidades o deducciones a que hubiere lugar. NEWCLASS TRAVEL no es responsable solidario por las sumas solicitadas en reembolso. Los reembolsos a que hubiere lugar, se realizarán dentro de los 30 días calendario siguiente a la solicitud. No obstante en caso que el trámite tome más tiempo por causas ajenas a NEWCLASS TRAVEL, ésta no reconocerá ningún interés sobre las sumas a reembolsar. El porcentaje de reembolso dependerá de las condiciones del proveedor y de los gastos de administración de NEWCLASS TRAVEL.

1.3 Responsabilidad ante hurto, pérdida o extravío de objetos personales

NEWCLASS TRAVEL le informará al Cliente las restricciones y responsabilidades que establezcan las aerolíneas y demás prestadores de servicios (navieras, compañías de tren, etc.), siempre y cuando sean previamente publicadas por éstas, en cuanto a prohibiciones, peso máximo y número de piezas por pasajero, limitaciones o impedimentos de acceso por cupo máximo. No obstante será de la exclusiva responsabilidad del Cliente el cumplimiento de dichas políticas, las cuales podrán variar por disposición de las empresas de transporte o del prestador de los servicios.

NEWCLASS TRAVEL no se hace responsable bajo ningún caso por el hurto, pérdida o extravío de objetos personales de los Clientes. El Cliente será el exclusivo responsable de la custodia de su equipaje y documentos de viaje antes, durante y después de la prestación de los servicios terrestres contratados a NEWCLASS TRAVEL. Ningún empleado de NEWCLASS TRAVEL o de un intermediario prestador de servicios turísticos está autorizado para custodiar o vigilar objetos de propiedad de 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.

1.4 Responsabilidad ante el no goce total o parcial de servicios turísticos contratados

En caso de que el Cliente se vea obligado a no gozar completa o parcialmente los servicios contratados, ni NEWCLASS TRAVEL ni los prestadores de servicios intermediarios se hacen responsables por los gastos en los que el Cliente deba incurrir. El Cliente acepta expresamente que bajo ningún concepto hay reintegros de dineros por servicios dejados de tomar durante la ejecución de un paquete turístico o viaje.

1.5 Responsabilidad por variación en precios y disponibilidad

NEWCLASS TRAVEL asume completa responsabilidad por la ejecución de servicios contratados y confirmados. Salvo pacto en contrario, la confirmación de un servicio por parte de NEWCLASS TRAVEL tendrá vigencia por un máximo de 48 horas después de enviada al Cliente. Dicha confirmación de servicios quedará en firme una vez se haya recibido el monto de dinero establecido expresamente por NEWCLASS TRAVEL y el Cliente para su reserva definitiva (depósito o pago total).

Todos los precios, tarifas, impuestos, tasas o contribuciones, presentados en uno o más de los sitios web de la Agencia, 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 la Agencia 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.

2. PLAZOS Y FORMAS DE PAGO

En las condiciones específicas de cada paquete turístico o servicio contratado se definirá la forma de pago y plazo. El valor y forma de pago de los depósitos o anticipos, boletas, reservaciones de eventos deportivos y culturales, ferias, exposiciones y similares, se sujetarán a las condiciones del organizador de tales eventos, los cuales se informarán al momento de la compra.

En caso de no pactarse condiciones específicas de pago, se entenderá que el Cliente deberá pagar el 100% del precio pactado a la fecha de la compra y que hasta que dicho monto no sea pago NEWCLASS TRAVEL no podrá garantizar la prestación de dicho servicio ni un precio determinado.

3. PLAZO PARA RADICAR RECLAMACIONES Y SOLICITUDES POSTERIORES AL VIAJE

Todas las reclamaciones y solicitudes respecto a reembolsos o resarcimientos deben ser presentadas por el Cliente dentro de los cuarenta y cinco (45) días siguientes a la fecha de finalización del viaje sobre el cual opere el reclamo. Todas las solicitudes deberán ser radicadas ante NEWCLASS TRAVEL por escrito a través de correo electrónico (calidad@turismoalvuelo.com) o a través de medios físicos radicados en alguna de las oficinas de NEWCLASS TRAVEL. Por su parte, NEWCLASS TRAVEL tendrá quince (15) hábiles para dar respuesta a las solicitudes del Cliente e iniciar el trámite administrativo para evaluar la procedencia de la reclamación. No se aceptan reclamos o solicitudes que sean presentadas después de 45 días de finalizado el viaje.

4. CANCELACIÓN DE SERVICIOS, CAMBIOS, RETRACTO, DESESTIMIENTO Y REEMBOLSOS

4.1 Cancelación 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 y un 10% adicional sobre el precio neto del servicio pagado como resarcimiento por posibles daños causados.

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

4.2 Cambios o modificaciones sobre servicios contratados de parte del Cliente

NEWCLASS TRAVEL se reserva el derecho a cobrar un cargo de U\$D 50 por los cambios solicitados por un 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.

4.3 Derecho de Retracto para Servicios Turísticos diferentes a Tiquetes Aéreos

De acuerdo a la regulación relevante, NEWCLASS TRAVEL garantiza al Cliente el derecho de retracto sobre los servicios turísticos comprados mediante sistemas de financiación otorgada por NEWCLASS TRAVEL o a través de medios no tradicionales o a distancia. El Cliente podrá retractarse de su compra dentro de los siguientes cinco (5) días hábiles a la fecha de aceptación de la propuesta de servicios presentada por NEWCLASS TRAVEL (fecha de primer desembolso o de pago total). El retracto operará siempre y cuando los servicios no vayan a ejecutarse durante los cinco (5) días siguientes a la celebración del acuerdo de compra.

El retracto deberá ser notificado a NEWCLASS TRAVEL por el adquirente del servicio comunicándose por escrito al asesor de ventas que le envió la confirmación de servicios relevante, a través de central telefónica de (+57) en horas hábiles o a través de correo electrónico enviado a info@newclasstravel.com. En caso de que el retracto sea procedente, NEWCLASS TRAVEL devolverá al Cliente el dinero de la suma pagada sin que proceda a hacer descuentos o retenciones. En todo caso la devolución del dinero al Cliente no podrá exceder de treinta (30) días calendario desde el momento en que ejerció el derecho.

Lo anterior aplica sin importar que el/los servicios turísticos hagan parte de un paquete turístico en el cual también esté incluido uno o más tiquetes aéreos. En este caso, los tiquetes aéreos se registrarán por las condiciones específicas descritas a continuación.

4.4 Derecho de Retracto de compras de tiquetes aéreos

De acuerdo a la regulación relevante al respecto, NEWCLASS TRAVEL garantiza el derecho que todo Cliente tiene para retractarse de la compra de tiquetes aéreos hecha por medio no tradicionales o a distancia tales como página web o a través de call center (proceso de compra y pago). Dicho derecho de retracto deberá solicitarse por el adquirente del servicio (tarjetahabiente) o por el pasajero titular del viaje dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes al momento de la compra notificando vía correo electrónico al asesor de ventas que atendió su reserva y copiando a info@newclasstravel.com

Para el caso de tiquetes nacionales el retracto solo podrá ser ejercido con una anterioridad igual o mayor a ocho (8) días calendario entre el momento de su ejercicio oportuno y la fecha prevista para la partida del vuelo. Para el caso de tiquetes internaciones el retracto deberá manifestarse con una anterioridad igual o mayor a quince (15) días calendario.

NEWCLASS TRAVEL se reserva el derecho a retener al Cliente a favor de la aerolínea el menor valor entre:

- 10% del valor recibido por concepto de tarifa (Tarifa + q de combustible);
- COP \$60.000 para vuelos nacionales o USD \$50 para vuelos internacionales (aplicando la tasa de cambio oficial indicada por el Banco de la República de Colombia).

Estos valores podrán ser modificados periódicamente por las aerolíneas.

El derecho de retracto solo aplicará para ventas realizadas en Colombia en cualquier ruta (no necesariamente deberán ser rutas con origen o destino dentro de Colombia), o para compras realizadas fuera de Colombia de vuelos que tengan a Colombia como origen de partida. Este derecho de retracto no aplicará para vuelos que no se originen en Colombia y que sean comprados fuera del territorio colombiano.

En caso de ser procedente, el reembolso del dinero al Cliente se realizará en un plazo máximo de (30) días calendario a partir de la comunicación.

Lo anterior aplica sin importar que el tiquete aéreo haga parte de un paquete turístico. Lo anterior aplica sin importar que el tiquete aéreo haga parte de un paquete turístico.

4.5 Cancelación de Empaquetados Turísticos y Penalidades Aplicables

De acuerdo a 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 info@newclasstravel.com. La cancelación de servicios turísticos acarreará las siguientes penalidades de acuerdo al momento en el que se haga la solicitud de cancelación:

1. Con 90 o más días de anticipación antes de la fecha de inicio de la prestación del servicio, el dinero entregado a NEWCLASS TRAVEL por concepto de porción terrestre será reembolsado. Se descostarán gastos financieros y de gestión.
2. Entre 89 y 60 días antes de la fecha de inicio de la prestación del servicio, se tendrá una penalidad del 25% de la porción terrestre del servicio a cancelar.
3. Entre 59 y 30 días antes de la fecha de inicio de la prestación del servicio, se tendrá una penalidad del 50% de la porción terrestre del servicio a cancelar
4. Entre 29 y 15 días antes de la fecha de inicio de la prestación del servicio, se tendrá una penalidad del 75% de la porción terrestre del servicio a cancelar.
5. Entre 14 días y la fecha de inicio de la prestación del servicio o la no presentación o abandono voluntario de los servicios, tendrá una penalidad del 100% de la porción terrestre del servicio a cancelar.

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 de que el depósito entregado a NEWCLASS TRAVEL por el Cliente 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 están sujetos a las condiciones tarifarias de la aerolínea. Para cruceros se aplicarán las condiciones de cancelación de acuerdo a lo estipulado por la compañía naviera.

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, mail, etc.) por un funcionario de NEWCLASS TRAVEL al Cliente.

4.6 Aplazamiento de servicios turísticos diferentes a tiquetes aéreos

NEWCLASS TRAVEL garantiza el derecho que todo Cliente tiene para aplazar un servicio turístico que sea diferente a un tiquete aéreo. El aplazamiento de un servicio turístico estará sujeta a las condiciones relevantes que hayan sido fijadas por el prestador del servicio y, en los casos en que sea prestado directamente por NEWCLASS TRAVEL, por las dispuestas por NEWCLASS TRAVEL específicamente para ese servicio. El aplazamiento de servicios puede acarrear sobrecargos, penalidades o podrá ser denegada por el prestador del servicio. Bajo ningún caso NEWCLASS TRAVEL garantiza la posibilidad de poder aplazar un servicio y no se hará cargo de ningún sobrecargo, penalidad o costo adicional que implique el aplazamiento solicitado por un Cliente.

El aplazamiento de un servicio deberá solicitarse por el adquirente (tarjetahabiente) o por el pasajero titular del viaje con una antelación mínima de ocho (8) días calendario a la fecha de inicio del viaje. La solicitud deberá tramitarse de forma escrita directamente a través del asesor de NEWCLASS TRAVEL que gestionó el servicio, a través de la central telefónica de NEWCLASS TRAVEL (+57 1) en horas hábiles o a través de correo electrónico enviado a info@NewClassTravel.com

4.7 Desistimiento de compras de tiquetes aéreos

De acuerdo a la regulación relevante al respecto, NEWCLASS TRAVEL garantiza el derecho que todo Cliente tiene para desistir de la compra de un tiquete aéreo sin importar el canal o medio de compra. Dicho derecho de desistimiento deberá solicitarse por el pasajero titular del viaje con 24 horas de antelación a la realización del vuelo. El desistimiento deberá ser informado oportunamente a NEWCLASS TRAVEL por parte del Cliente. En caso que el día antes del vuelo no sea hábil, se deberá notificar directamente a la aerolínea y notificarlo vía correo electrónico al asesor que atendió la venta. Esto aplica para vuelos saliendo desde Colombia.

La tarifa administrativa no es reembolsable. Se retendrá el valor que la aerolínea cobre que será máximo un 10% de la tarifa neta. Lo dispuesto en el presente numeral no aplica para tarifas promocionales.

5. REVERSIÓN DE PAGOS

De acuerdo a la regulación relevante, NEWCLASS TRAVEL garantiza el derecho que todo Cliente tiene a solicitar la reversión del pago en el marco de las ventas efectuadas mediante mecanismos electrónicos tales como página web, PSE, call center, etc., siempre y cuando se verifique que el

Cliente ha sido objeto de fraude, o corresponda a una operación no solicitada, o el producto o servicio adquirido no sea recibido o no corresponda a lo solicitado o sea defectuoso.

El Cliente deberá solicitar la reversión del pago dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que el Cliente tuvo noticia de la operación fraudulenta o no solicitada, o que debió haber recibido el producto o que lo recibió defectuoso. El Cliente deberá presentar queja ante NEWCLASS TRAVEL y devolver el producto, cuando sea procedente, y notificar de la reclamación al emisor del instrumento de pago electrónico utilizado para realizar la compra, el cual, en conjunto con los demás participantes del proceso de pago, procederá a revertir la transacción del Cliente. Para tal fin se deberá allegar su solicitud a info@newclasstravel.com o radicarla en físico en la calle 57 No. 19-10, Bogotá, Colombia. La solicitud deberá contener los datos de contacto de la persona que realiza la solicitud, las razones que fundamentan la reversión del pago, indicación de la causal que sustenta la petición, valor por que solicita la reversión e identificación de la cuenta bancaria, tarjeta de crédito o instrumento de pago al que fue cargada la operación.

6. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

La información personal del Cliente será tratada con el grado de protección legalmente exigible para garantizar la seguridad de la misma y evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado. NEWCLASS TRAVEL resguarda su Información Personal de acuerdo a estándares y procedimientos de seguridad y confidencialidad impuestas por la política de datos personales que pueden consultar en la página web www.newclasstravel.com/politicas-proteccion-datos-personales. NEWCLASS TRAVEL no transmite, divulga o proporciona la información personal recopilada a terceros diferentes del titular de dicha información personal y/o aquellos terceros descriptos en la Política para la prestación de los servicios adquiridos.

7. VARIOS

De conformidad con lo establecido en la ley 679 de 2001, la Resolución 3840 de 2009, la Ley 1336 de 2009 y las reglas de moral y ética, NEWCLASS TRAVEL adopta un código de conducta para la prevención y protección de los menores de edad de todas las formas de explotación, pornografía y violencia sexual. La explotación y el abuso sexual de menores de edad son sancionados con pena privativa de la libertad.

NEWCLASS TRAVEL informa que existe una Convención sobre el Comercio Internacional de Especies Amenazadas de Fauna y Flora Silvestres (En Colombia Ley 17 de 1981), con la finalidad de evitar que el comercio internacional de flora y fauna sea una amenaza. Es un delito el tráfico ilegal de flora y fauna (Ley 599 de 2000/ Código Penal Art. 328 a 329). La ley 63 de 1986 y la ley 1185 de 2008 protegen el patrimonio cultural de la nación.

8. ACEPTACIÓN

El cliente se adhiere al contrato y acepta las condiciones acá estipuladas, al momento de efectuar el depósito. De conformidad con lo previsto en el decreto 2438 de 2010, el suscrito comprador declara haber sido informado y haber recibido, entendido y aceptado la totalidad de las condiciones y restricciones de los servicios y productos propios y de proveedores prestadores de servicios turísticos, de asistencia, de transporte, entre otros que ha adquirido en Turismo Al Vuelo S.A. S.