

El presente documento establece las condiciones generales de contratación que rigen la relación entre **22VUELOS.COM** (en adelante "La Agencia") y el usuario/viajero (en adelante "El Cliente").

CLÁUSULA 1: NATURALEZA DE LA AGENCIA Y LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

1. Calidad de Intermediario: La Agencia actúa única y exclusivamente en calidad de intermediaria/mandataria entre El Cliente y los prestadores finales de servicios turísticos (tales como aerolíneas, establecimientos de alojamiento, empresas de transporte terrestre/marítimo, operadores locales, aseguradoras, entre otros).

2. Responsabilidad de los Proveedores: La Agencia no se responsabiliza por la ejecución defectuosa, prestación parcial, cancelación, sobreventa (overbooking) o incumplimiento directo de las obligaciones a cargo de las entidades proveedoras finales.

3. Casos Fortuitos y Fuerza Mayor: La Agencia queda exenta de toda responsabilidad financiera, civil u operativa por imprevistos, retrasos, alteraciones o cancelaciones causados por condiciones meteorológicas adversas, desastres naturales, huelgas, paros armados, cierres viales o aeroportuarios, situaciones de orden público, emergencias sanitarias, decisiones gubernamentales o actos de autoridad. Cualquier gasto adicional, noche extra de hospedaje o transporte derivado de estas eventualidades será asumido en su totalidad por El Cliente.

CLÁUSULA 2: CONDICIONES DE RESERVA, PAGOS E INCUMPLIMIENTO

1. Tiquetes Aéreos: Deben ser pagados al **100%** al momento de la expedición. Salvo que El Cliente solicite y adquiera expresamente una tarifa especial flexible al momento de la cotización, los tiquetes adquiridos bajo tarifas promocionales o económicas no permiten cambios ni reembolsos, de acuerdo con la reglamentación de la Aeronáutica Civil y la aerolínea emisora.

2. Planes Nacionales e Internacionales: El valor total del plan deberá estar cancelado en su totalidad con un mínimo de **25 días** de anticipación a la fecha programada para el inicio del viaje.

3. Planes Terrestres / Pasadías: El pago total debe realizarse con un mínimo de **3 días** de anticipación a la fecha de salida.

4. Incumplimiento de Pago y Cancelación por Mora: La falta de pago del saldo total dentro de los plazos estipulados constituirá incumplimiento contractual por parte de El Cliente. Esto facultará a La Agencia a cancelar automáticamente las reservas realizadas ante los proveedores sin previo aviso ni responsabilidad de mantener los cupos o tarifas previamente cotizadas. En este evento, se aplicarán los gastos de gestión de La Agencia, sumado a los depósitos no reembolsables o penalidades que cobren los proveedores finales por cancelación extemporánea. La Agencia no asumirá saldos pendientes ante terceros generados por la falta de pago del cliente.

CLÁUSULA 3: POLÍTICA DE CANCELACIONES, CAMBIOS Y MODIFICACIONES

A. Gastos Administrativos y de Gestión de La Agencia

En cualquier escenario de cancelación, modificación o cambio solicitado por El Cliente, **22Vuelos.com** aplicará una retención de hasta el **10%** del valor total del plan o servicio contratado por concepto de gastos administrativos, asesoría personalizada y gestión operativa de corretaje realizada, monto que no tiene carácter reembolsable.

B. Sujeción a Términos de Proveedores e Información Previa

1. En caso de solicitud de cancelación, cambio de fecha, modificación o no presentación del usuario (No Show), la viabilidad de la solicitud, las penalidades aplicables y los montos de reembolso serán determinados de manera exclusiva y autónoma por cada uno de los proveedores turísticos finales (operadores mayoristas, establecimientos de alojamiento, aerolíneas, empresas de transporte marítimo/terrestre y aseguradoras) según las condiciones de la tarifa contratada.

2. Transparencia e Información al Usuario: Las condiciones específicas, restricciones, políticas de cancelación y plazos de cada proveedor o tarifa se encuentran a disposición de El Cliente al momento de la cotización y confirmación de la reserva, pudiendo ser solicitadas por escrito en cualquier momento antes de la compra. La realización del pago implica que El Cliente declara haber sido informado sobre la existencia de dichas restricciones y acepta someterse a las políticas particulares de los prestadores finales elegidos.

C. Alcance de la Gestión de La Agencia

22Vuelos.com actúa estrictamente como **apoderado/intermediario** de gestión ante el usuario. Por lo tanto, La Agencia se compromete a realizar todas las gestiones administrativas, operativas y de mediación al alcance de sus posibilidades para presentar la solicitud del cliente ante los proveedores correspondientes y buscar la alternativa más favorable según las particularidades de la situación o eventuales eventos de fuerza mayor formalmente acreditados.

D. Ausencia de Perjuicio Financiero para La Agencia

La decisión final respecto a la pérdida parcial o total de los valores abonados, la exoneración de multas o la emisión de créditos de viaje (vouchers) es competencia única e inapelable de los terceros prestadores del servicio. En ningún caso La Agencia asumirá con recursos propios penalidades, saldos no reembolsados o retenciones derivadas de las políticas internas de cancelación establecidas por dichos proveedores.

E. Efectos de la No Presentación (No Show)

La no presentación del viajero en los horarios y lugares estipulados por los transportadores u hoteles para el inicio del servicio se entenderá jurídicamente como desistimiento tácito unilateral del contrato por parte del usuario, lo que faculta a los proveedores a aplicar las retenciones correspondientes hasta por el 100% del valor total contratado, sin responsabilidad ni obligación de compensación financiera por parte de La Agencia.

F. Tiempos y Procedimiento para la Tramitación de Reembolsos

En los casos en que proceda un reembolso aprobado por los proveedores finales y previa deducción de la tarifa de gestión de La Agencia y las penalidades aplicables:

1. Sujeción a Tiempos de Proveedores: El tiempo de procesamiento, aprobación y desembolso del dinero dependerá exclusivamente de los tiempos y políticas internas de cada proveedor turístico (aerolíneas, hoteles, mayoristas), los cuales pueden variar entre **30 a 90 días hábiles** o más, según la complejidad del trámite. **22Vuelos.com** no responderá por demoras o dilaciones en los procesos de devolución a cargo de dichos terceros.

2. Desembolso al Cliente: Una vez que el proveedor final reintegre de manera efectiva los fondos correspondientes a la cuenta de La Agencia, y El Cliente haya suministrado su certificación bancaria y la documentación requerida, La Agencia dispondrá de un plazo de **cinco (5) a diez (10) días hábiles** para transferir el saldo a favor de El Cliente.

CLÁUSULA 4: DOCUMENTACIÓN VIGENTE, REQUISITOS SANITARIOS Y MIGRATORIOS

1. Autonomía y Responsabilidad del Viajero: Cada destino o país de tránsito (escalas) establece sus propias formalidades de entrada, tales como visados, vigencia de pasaporte (**mínimo 6 meses**), vacunas obligatorias, permisos sanitarios y tarjetas de turismo, las cuales varían según la nacionalidad del pasajero. Es responsabilidad exclusiva e intransferible de El Cliente consultar, verificar y cumplir con todos los requisitos exigidos por las autoridades de migración y consulados respectivos.

2. Verificación Sanitaria: Se recomienda a El Cliente verificar las condiciones y requisitos sanitarios al menos 72 horas antes de la salida del vuelo.

3. Denegación de Ingreso o Abordo: Las aerolíneas y autoridades migratorias de cada país determinan de manera autónoma la admisión de los pasajeros. La Agencia no se hace responsable en caso de que el ingreso o tránsito a un país sea denegado, ni por los gastos de repatriación o pérdida de servicios turísticos contratados que esto genere.

4. Permisos de Salida para Menores: Si un menor de edad viaja sin la compañía de uno o ambos padres, deberá presentar la autorización o permiso notarial de viaje debidamente autenticado conforme a las exigencias legales del país de origen y destino.

CLÁUSULA 5: ITINERARIOS, PUNTUALIDAD Y PRESENTACIÓN

1. Selección Formal del Itinerario: Al momento de la cotización y reserva, La Agencia proporcionó detalladamente las opciones e itinerarios de vuelo o transporte disponibles para la libre elección de El Cliente. Una vez emitida la reserva, no se aceptarán reclamos ni solicitudes de devolución o cambio relacionados con las horas de salida, llegada, escalas o duraciones de los itinerarios elegidos por El Cliente.

2. Tiempos de Presentación Obligatorios: El cumplimiento y puntualidad en los itinerarios establecidos son esenciales para el éxito del programa. El Cliente deberá presentarse en los puntos de salida o aeropuertos con la debida antelación:

Vuelos Nacionales: Dos (2) horas antes en temporada normal; tres (3) horas antes en temporada alta.

Vuelos Internacionales: Tres (3) horas antes en temporada normal; cuatro (4) horas antes en temporada alta.

3. Pérdida de Vuelo por Impuntualidad: La inasistencia o llegada tardía a los filtros de abordaje o puntos de encuentro se considerará No Show, eximiendo a La Agencia de cualquier responsabilidad sobre reembolsos o reubicaciones.

CLÁUSULA 6: REPROGRAMACIONES Y OPERATIVIDAD DEL VIAJE

1. Cambios de Itinerario por Proveedores: Debido a factores operativos, las aerolíneas y prestadores turísticos pueden reprogramar vuelos u horarios. La Agencia informará al cliente sobre cualquier modificación en un plazo máximo de **24 horas** tras ser notificada formalmente por el proveedor.

2. Cierre de Atractivos Turísticos: Los itinerarios y visitas a atractivos o playas están sujetos a disposiciones gubernamentales o ambientales. En caso de cierre o restricción de un atractivo, se ofrecerá una alternativa similar, sin que esto constituya un incumplimiento del servicio.

3. Asignación de Sillas: Los asientos en los transportes aéreos o terrestres son asignados aleatoriamente por la empresa prestadora. Si El Cliente requiere una ubicación específica o viajar junto a sus acompañantes, deberá asumir los costos adicionales que establezca la transportadora.

CLÁUSULA 7: EQUIPAJE, MASCOTAS Y SEGURO DE VIAJE

1. Equipaje: La Agencia no responderá por pérdidas, robos, retrasos o daños sufridos en el equipaje u objetos personales en aeropuertos, vehículos, hoteles o durante los trayectos. Los cobros por exceso de equipaje serán fijados y cobrados directamente por la aerolínea o empresa de transporte.

2. Mascotas: El traslado de mascotas se rige por la normativa de cada aerolínea o transporte. Los trámites de permisos sanitarios y veterinarios son responsabilidad directa de El Cliente.

3. Seguro de Viaje / Asistencia Médica (Decreto 2438 de 2010): En cumplimiento de la normativa legal colombiana, La Agencia informa y recomienda la adquisición de un seguro de Asistencia Médica de viaje. En caso de que El Cliente decida no adquirir la póliza ofrecida, asumirá bajo su exclusiva cuenta y riesgo cualquier costo médico, hospitalario, farmacéutico, de repatriación o pérdida patrimonial que surja antes o durante el viaje.

CLÁUSULA 8: ALOJAMIENTO Y REQUERIMIENTOS ESPECIALES

1. Horarios de Alojamiento: El horario estándar de check-in es a partir de las **15:00 horas** y el check-out debe realizarse antes de las **12:00 horas** (hora local de cada establecimiento). Opciones de ingreso anticipado o salida tardía están sujetas a disponibilidad y cobros adicionales del hotel.

2. Alimentación Especial: Cualquier restricción alimenticia, dieta médica o alergia deberá notificarse formalmente a La Agencia antes de realizar la compra. La Agencia no garantiza este servicio si el establecimiento hotelero no dispone de la logística requerida.

CLÁUSULA 9: ACEPTACIÓN DEL CONTRATO Y MENSAGE DE DATOS

El pago del anticipo, la reserva, el comprobante de transferencia o la confirmación de compra de cualquier plan vacacional o servicio prestado por **22Vuelos.com** constituye prueba inequívoca y aceptación incondicional de que El Cliente ha leído, comprendido y aceptado en su totalidad las cláusulas, términos y políticas descritas en este documento, conforme a la Ley 527 de 1999 sobre Comercio Electrónico y el Estatuto del Consumidor.



22VUELOS.COM
Representante Legal

